

## FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

### Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: [seguridad.voz@ift.org.mx](mailto:seguridad.voz@ift.org.mx), en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El periodo de Consulta Pública será del 9 de agosto al 5 de septiembre de 2024 (i.e. 20 días hábiles). Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto, Gabriel Huichán Muñoz, Director de Regulación Técnica de Servicios Mayoristas, correo electrónico: [gabriel.huichan@ift.org.mx](mailto:gabriel.huichan@ift.org.mx) o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 2085.

<b>I. Datos de la persona participante</b>	
<b>Nombre, razón o denominación social:</b>	DIRECTO TELECOM, S.A. DE C.V.
<b>En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:</b>	Eugenio Tena del Castillo
<b>Documento para la acreditación de la representación:</b> En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA</b>	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la “LGPDPSSO”); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los “Lineamientos Generales”); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los “Lineamientos de Portabilidad”), numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <p><b>I. Denominación del responsable</b> Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el “IFT”).</p>	

## II. Domicilio del responsable

Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

## III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles

Los datos personales que el IFT recaba, a través de la *Unidad de Política Regulatoria*, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*
- *Datos laborales: Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.*

Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.

## IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento

El IFT, a través de la *Unidad de Política Regulatoria*, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*, última modificación publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la *Ley Federal de Competencia Económica*, última modificación publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 20 de mayo de 2021, así como el *Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* el 8 de noviembre de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del *Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*, última modificación publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

## V. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la *Unidad de Política Regulatoria*, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. <i>Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)</i>	<i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i>

<p><b>B. Datos de contacto (dirección de correo electrónico)</b></p>	<p><i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i></p> <p><i>Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.</i></p>
<p><b>C. Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)</b></p>	<p><i>Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.</i></p>

**VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento**

La Unidad de Política Regulatoria no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

**VII. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular**

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

**VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)**

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el “INAI”).

El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones<sup>1</sup>, de conformidad con lo siguiente:

**a)** Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

**b)** Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

**c)** Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección “Protección de Datos Personales” / “Ingresa tu solicitud o denuncia” / “Formatos” / “En el sector público” / [“Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público”](#).

**d)** Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma

<sup>1</sup> Disponible para consulta en: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3\\_M\\_ARCO/Criterio\\_3\\_1\\_1.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip)

Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

**e)** La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

**f)** Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

**g)** El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx) o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

#### **IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.**

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios.

Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IFT para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (\*.xlsx)
- b) Texto (\*.txt)
- c) Archivo de texto (\*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (\*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el **formato** diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPSO/4 Portabilidad/Criterio 4 1 2.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip).

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la “Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones”, la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPSO/4 Portabilidad/Criterio 4 1 2.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip).

**X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.**

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

**XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.**

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de “Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones”, del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: [https://www.ift.org.mx/proteccion de datos personales/avisos de privacidad](https://www.ift.org.mx/proteccion-de-datos-personales/avisos-de-privacidad)

Última actualización: (30/06/2023)

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública	
Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
<b>Introducción</b>	<p>Directo participa en la presente consulta y se aportan opiniones porque coincidimos con el Instituto que es imprescindible que haya medidas de seguridad en las llamadas de voz y, aunque los argumentos señalados en la exposición de motivos resultan relevantes y su importancia es innegable, respecto a los mismos caben muchas precisiones.</p> <p>La propuesta de lineamientos de la autoridad es bien intencionada, pero carece de elementos suficientes de análisis y mecanismos fehacientes que cumplan para mejorar la seguridad en la telefonía de voz y por la experiencia de los usuarios finales de dichos servicios.</p> <p>También consideramos que hay conceptos de alcance corto, por ejemplo, en toda la propuesta se señala que los lineamientos no aplican para líneas telefónicas residenciales (y no se especifica nada sobre las líneas telefónicas móviles de particulares), cuando el tráfico fraudulento se origina en la mayoría</p>

de los casos, desde la telefonía particular, ya sea residencial y/o móvil, como se ha comprobado con los fraudes desde cárceles y reclusorios.

También resulta grave que se pongan al mismo nivel las llamadas para extorsionar o para hacer fraudes, con las llamadas publicitarias o de campañas de mercadotecnia. Las llamadas fraudulentas normalmente las realizan criminales y las llamadas de mercadotecnia, empresas lícitas, establecidas lícitamente que aportan miles (o cientos de miles) de trabajos en nuestro país.

Por último, hay que señalar que no se tiene un proceso claro para definir cuando una llamada es fraudulenta de manera determinante, ni una autoridad que dirima controversias, independientemente que no hay un proceso de implementación de las medidas ni un tiempo razonable para que concesionarios y operadores telefónicos puedan ponerlas en práctica.

Para que los lineamientos tengan una incidencia real, funcional y práctica, se requiere un alcance más amplio para algunos supuestos y en otros supuestos, son indispensables límites claros de responsabilidad y autoridades que determinen cuando se actualiza un supuesto.

A los lineamientos, por ejemplo, les hacen falta algunas definiciones básicas, también que los procesos de bloqueo deban ser bien explicados y con mucho más nivel de detalle, que cuando en realidad haya un tráfico fraudulento, se llegue a dicha determinación de forma equitativa, fundamentada y documentada. Esto no implica mayor trámite, sino procesos bien claros, en los que se actualice realmente un supuesto y se pueda determinar claramente, sin que dicha práctica se preste al abuso o se convierta en un elemento de control entre concesionarios y prestadores de servicio.

En otros aspectos, como en la desproporcionada propuesta de rescindirle el contrato a los clientes, los lineamientos se exceden por mucho más allá de su ámbito de aplicación legal, atribuyéndose facultades que les corresponden a los particulares, independientemente de que, con una simple revisión de cómo opera el mercado en Estados Unidos o Europa, dicha medida implicaría terminar los contratos de miles y miles de clientes todos los días, clientes que probablemente no sean responsables directos ni intencionados del acto que se pretende sancionar. En Estados Unidos se bloquean millones de llamadas diarias, por tratarse de tráfico sospechoso, imaginemos que pasaría si todos los contratos de todos los terceros por los que pasan esas llamadas se cancelaran.

Sobre los procesos, los lineamientos simplemente señalan que “puede” haber tráfico “sospechoso” cuando tendría que ser un procedimiento serio, conciso, en el que una autoridad imparcial, determine lo procedente y una vez determinado, pase de “sospechoso” a “fraudulento”.

<p><b>Considerando Segundo</b></p>	<p>Sobre los considerandos en los que se fundamenta el proyecto de Lineamientos:</p> <p><b>Considerando Segundo:</b> En el considerando segundo se vuelve a mencionar el concepto de “Comunicaciones no Deseadas”, al igual que en la propuesta anterior, de fecha 14 de diciembre de 2023 en cuya consulta ya se había participado, se insiste en que el término “Comunicaciones no deseadas” no debe ni puede ser utilizado por la autoridad, por lo siguiente:</p> <p>A. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Existen infinidad de ejemplos de casos en los que, aunque no se deseen las llamadas, las mismas deben llegar al usuario final.</p> <p>B. Sobre el consentimiento, también hay que señalar que cuando firmamos un acuerdo de voluntades y damos nuestro consentimiento, aceptamos recibir ciertas comunicaciones. Para eso las empresas tienen plataformas, contratos, avisos legales, avisos de privacidad, procesos para inscribirse y de suscribirse, que no se deben obviar y que al IFT no le compete subsanar la falta de lectura o descuido de los usuarios a la hora de aceptarlos.</p> <p>¿Para qué se tendrían procesos de alta aceptados por PROFECO, por el INAI, en contratos registrados ante las autoridades, en donde los usuarios aceptan ciertas condiciones, <u>si no hay consecuencia alguna a que los acepten y una autoridad pretende liberarlos de responsabilidad, subsanando su falta de lectura?</u></p> <p>Si el IFT desestima obligaciones de usuarios que dieron su consentimiento, en lugar de educar al usuario, terminará por restarles valor orillando a que las empresas no los tomen en cuenta en sus acciones.</p>
<p><b>Considerando Tercero</b></p>	<p>En el considerando Tercero, en el tercer párrafo, se señala que: “en Estados Unidos, por la implementación del STIR/SHAKEN, los proveedores de servicios <b><u>deben asegurarse de no permitir la originación de llamadas a números en las listas de NO LLAMAR</u></b>”</p> <p>Dicha afirmación es falta, puesto que no es cierto que sea obligación de los proveedores de servicios de telefonía el “no permitir la originación de llamadas</p>

	<p>a números en listas de No Llamar”: LA OBLIGACIÓN SIEMPRE LE CORRESPONDE A QUIEN REALIZA LA LLAMADA, NO AL OPERADOR DE TELEFONÍA.</p> <p>Adicionalmente, las listas “do not call” tienen bien definido el tipo de llamadas que no quiere recibir el usuario, pero NO SON TODAS LAS LLAMADAS, EL TELEFONO NO SE CONVIERTE EN UN APARATO DEL QUE SOLO SALEN LLAMADAS, ni el usuario deja de recibir todas las llamadas.</p> <p>Los operadores de telecomunicaciones no pueden verificar el contenido de las llamadas, la obligación es de quien origina la llamada: LA EMPRESA DE PUBLICIDAD, NO EL OPERADOR TELEFÓNICO, tienen la obligación de cumplir estrictamente los lineamientos de no llamar con las que un usuario se dio de alta.</p>
<p><b>ARTICULO PRIMERO</b></p>	<p>Los lineamientos deberían tener un carácter de observancia pública, la mitad de las acciones que se intentan prevenir las realizan sujetos que no tienen concesión ni autorización. En ese sentido será necesaria la observancia general de los lineamientos y en su caso la vinculación con procedimientos previstos en otros ordenamientos y autoridades: daños y perjuicios, la denuncia de probables conductas ilícitas ante autoridades, entre otras.</p>
<p><b>ARTICULO PRIMERO</b></p>	<p>El objeto de estos lineamientos señala:</p> <p><i>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.</i></p> <p>Debería decir:</p> <p><i>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 <b>cuyos objetivos o fines sean de mercadotecnia o publicidad.</b></i></p>
<p><b>ARTÍCULO SEGUNDO</b></p>	<p>Para que los lineamientos planteados tengan un alcance total, deberían ser de orden público, atendiendo a que se trata de un tema de seguridad que afecta a todos los usuarios de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>¿porqué?</p> <p>Porque en gran medida tanto el Spoofing como las llamadas fraudulentas y/o sospechosas tienen su origen en sujetos que EN LA MAYORÍA DE LA OCASIONES</p>

	<p>veces no cuentan con una concesión y operan desde la clandestinidad, son operaciones ilícitas muchas veces iniciadas por particulares.</p> <p>Si bien es cierto que los lineamientos están elaborados para regular a entidades sujetas a la autoridad del IFT, es necesario que se señale dentro de los lineamientos, que para aquellos casos en que no se trate de sujetos obligados (concesionarios o permisionarios), las actividades irregulares, fraudulentas, ilícitas o sospechosas de personas no obligadas, se perseguirán según las leyes federales, civil y penal respecto de ataques a vías generales de comunicación, al fraude, etc.</p>
<p><b>Artículo Tercero</b></p>	<p>La primera observación sobre definiciones es que no existe ni se define en el artículo denominado <b>DEFINICIONES</b>, uno de los términos más importantes de este Ante Proyecto:</p> <p><b>“SPAM”</b>. El IFT es omiso en conceptualizar este término, se menciona que, de no encontrarse un término definido en este artículo, se le dará el significado que tenga en el LFTYR o en el ordenamiento correspondiente, sin embargo, tampoco se encuentra definido en la LFTYR ni en ordenamiento alguno.</p> <p>Se insta al IFT para que antes de aprobar un proyecto como este, defina el término <b>“SPAM”</b>, específicamente para llamadas de voz, ya que, de no hacerlo, deja a la interpretación de cada Concesionario la definición, generando un vacío en los procedimientos aplicables en el Ante Proyecto y pudiendo crear un estado de indefensión de aquellos que se puedan ver afectados por los lineamientos y por criterios unilaterales de algunos concesionarios.</p> <p>II. Campaña: Sobre la definición de <b>Campaña</b>: Al señalar que se trata de Servicios de Voz No residenciales se está dejando fuera de la definición a miles de sujetos que hacen campañas.</p> <p>Según la propia LFTYR, no existe la obligación expresa de definir una línea como residencial o no y no hay impedimento técnico para impedir campañas o llamadas fraudulentas desde una línea residencial, o de teléfonos móviles, lo que ocurre siempre. Como ejemplo paradigmático las campañas de fraudes realizadas desde cárceles y reclusorios ¿quedarán fuera de estos lineamientos?</p> <p><b>IV. Código de Identificación de Red de Origen (IDO)</b>: Se señala que es una combinación de tres dígitos que se utiliza para identificar la red pública de origen y cuyo principal objetivo es la correcta <b>“FACTURACIÓN”</b> del tráfico. La definición señala que es para la correcta IDENTIFICACIÓN del tráfico, según el Plan Nacional de Numeración.</p> <p><b>V. Datos del Incidente:</b></p>

En la definición se incluye la dirección IP desde la que se originó la llamada, sin embargo, la dirección IP no es en general visible para todos los participantes que realizan una llamada: no se mantiene a lo largo de la llamada ni en su tránsito, se sabe la dirección del carrier que recibe y el que manda, pero si la llamada se originó y ya pasó por 4 redes antes ya no se mantiene.

- IX. **Llamadas abandonadas:** Se solicita la revisión de la presente definición ya que al señalar que el término “no existe interacción con el usuario final” es un término impreciso, que dejaría en el limbo legal a muchas circunstancias como buzón, el desvío, cuando un número se pone en hold o se encuentra en modo no molestar, es decir, se requiere definir bien que significa interacción con un usuario y que casos serían válidos y cuáles no.

Además, en nueva cuenta se hace la distinción señalando que son Servicios de Voz NO RESIDENCIALES, como se señaló arriba, existen miles o cientos de miles de campañas y tráfico fraudulento que se origina en líneas residenciales y móviles, por lo que se tiene que quitar esta distinción para que los lineamientos tengan un alcance real, de otra manera se le está dando una salida a todo el tráfico fraudulento a que lo hagan desde líneas residenciales y móviles.

**XVI. Proveedor de Servicios de Voz:**

Esta definición se queda muy limitada: En la práctica hay servicios de voz que los operadores internacionales prestan sin usar el PNN y hay jugadores en el país que proveen servicios sin tener concesión, de hecho, el spoofing se da porque se brincan los recursos del PNN, por lo que al hacer sujetos obligados solo a concesionarios y permisionarios, se deja fuera a la mayor parte de quienes realizan prácticas que vulneran la seguridad en la voz.

De hecho, hoy hay proveedores internacionales ofreciendo servicios de voz en nuestro país sin concesión, a usuarios finales en el país que se saltan todas las reglas del PNN.

**XX. Servicio de Voz No Residencial:**

La definición hace una distinción que en la práctica no aplica, ya que la mayor parte de los esquemas fraudulentos se hacen implementando cientos de líneas residenciales o móviles y desde ahí se opera gran parte del tráfico fraudulento, como en el caso de las líneas desde los reclusorios y cárceles. Por lo tanto, se recomienda desaparecer la distinción e incluir TODO TIPO DE LINEAS

TELEFÓNICAS. Si ya se van a tomar medidas contra las llamadas fraudulentas es momento de incluir todo.

**XXIII. Suplantación de Identidad (Spoofing):** La definición de Spoofing debería ser la siguiente: Llamadas en las que el número no corresponde con la identidad del llamante o existe la imposibilidad de establecer cuál es la verdadera identidad del llamante.

**XXIV: Tráfico Sospechoso:**

Sobre la definición de tráfico sospechoso se tienen varios comentarios:

1. **Alto número de llamadas:** Un alto número de llamadas de corta duración por una identidad de línea llamante o grupo de líneas llamantes en particular. ESTE NO ES UN INDICADOR DE SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD NI DE SPOOFING NI DE LLAMADAS FRAUDULENTAS, EN DEFINITIVA, SE PIDE QUITAR, PORQUE NO CUMPLE CON NINGUNO DE LOS SUPUESTOS NECESARIOS.
2. **Número que no se puede marcar:** El número utilizado en la identidad de línea llamante no es un número que se pueda marcar: Esta mal la definición, SE DEBE ACLARAR, EXISTEN MUCHOS NÚMEROS VÁLIDOS QUE NO TIENEN LA FUNCIONALIDAD DE RETORNO DE LLAMADA, ESO NO IMPLICA QUE SEAN SPOOFING O FRAUDULENTOS (POR EJEMPLO, LOS BANCOS TIENEN NÚMEROS PARA CAMPAÑAS O VERIFICACIÓN QUE NO TIENEN MARCADO DE RETORNO, POR SEGURIDAD SE MARCA OTRO NUMERO DISTINTO). Por ello se debe especificar la razón por la que no se puede marcar el número.

De la definición de Tráfico Sospechoso, actualmente se señala así:

- 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:

Se sugiere para Tráfico Sospechoso, la siguiente definición:

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 **PUEDA TENER** características asociadas con prácticas ilegales o fraudulentas como pueden ser:

Se sugiere una definición ADICIONAL que se refiera al tráfico en el que *ya haya sido determinado definitivamente que es fraudulento o fuera de los parámetros del IFT:*

**Tráfico Fraudulento:**

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 **que tiene características fraudulentas que inducen al error sobre la identidad del llamante y que tienen como propósito comprobado inducir al fraude al usuario**, o que están asociadas con prácticas ilegales o fraudulentas como pueden ser....

Se recomienda definir aquellos “incidentes” en los que la autoridad competente (o el panel determinado por los concesionarios) haya DETERMINADO FEHACIENTEMENTE que se trata de tráfico fraudulento (o como se le quiera llamar) puesto que no basta con que sea sospechoso y no debería bastar con que un operador levante la mano y requiera información para que una llamada sea determinada “sospechosa” y que además de la pura “sospecha” se le condene, se bloquee o lo que proceda.

Se requiere de una resolución fehaciente, con elementos de valor definidos y claros, que determinen cuando el tráfico revisado efectivamente es FRAUDULENTO, puesto que lo sospechoso es un término que no tiene características definitivas de responsabilidad.

Al respecto, la definición de la Real Academia de la Lengua Española sobre lo “sospechoso” es la siguiente:

**“sospechar.**

(Del lat. *suspectāre*).

1. tr. Aprender o imaginar algo por conjeturas fundadas en apariencias o visos de verdad.
2. intr. Desconfiar, dudar, recelar de alguien. Era u. t. c. tr.”

Como se puede ver la sospecha es una comprensión parcial de un hecho, basado en CONJETURAS FUNDADAS EN APARIENCIAS o visos de verdad, es decir, que una actitud sospechosa NO SIEMPRE NI NECESARIAMENTE ES CULPABLE.

En este apartado de definiciones cabe señalar que además del proceso de sospecha, se requiere un proceso claro, realizado por autoridad competente, que determine si algún tráfico sospechoso es culpable.

Si esa H. Autoridad va a tomar las mejores prácticas de Estados Unidos, ¿por qué no implementar a detalle y tal y como lo tiene dicho país, el procedimiento de STIR/SHAKEN?. El implementarlo idéntico al de U.S. traería más certeza, imparcialidad y homologación con el país con el que cruzamos además más tráfico en el mundo.

	<p><b>XXV. Tráfico Internacional.</b> Se debe incluir en esta definición o en alguna otra a aquellas llamadas que a) se originan en territorio nacional con numeros nacionales b) que viajan fuera del país por un proveedor con o sin concesión, (que la manda fuera a un proveedor internacional) c) que reingresa al país a través de un operador con puerto internacional. De otra manera se está dejando de nueva cuenta fuera de la definición y el alcance de los lineamientos a muchísimas llamadas fraudulentas que siguen el esquema que se acaba de mencionar.</p> <p>También está el caso de aquellas llamadas que ingresan al país por un proveedor internacional, pero se corresponden al PNN. Al menos en cuanto a llamadas fraudulentas se trate.</p> <p><b>XXVII. Usuario Final:</b> La definición dice que es la persona que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final, pero también podría ser un que un usuario final sea el PRIMER ORIGINADOR de la llamada.</p>
<p><b>Artículo Cuarto</b></p>	<p>En el apartado cuarto, se le insta a la autoridad a definir fehaciente y claramente cuáles serán los mecanismos que implementará para identificar las llamadas.</p> <p>Al respecto, existen diferentes niveles de seguridad y tecnologías aplicables para realizar dicha confirmación, pero lo ideal es que la autoridad señale el mecanismo específico, la solución o programa o en su caso los estándares mínimos que deben cumplir los operadores al “implementar ese mecanismo” de autenticación de la línea llamante.</p> <p>De nueva cuenta se insiste: si ya se va a implementar un sistema por qué no homologar la tecnología con la de STIR/SHAKEN en Estados Unidos, considerando que muchas medidas e intenciones de estos lineamientos se basan en lo hecho en ese país.</p>
<p><b>Artículo Séptimo</b></p>	<p>Se insiste en que se debe incorporar a todos los lineamientos a operadores internacionales de tráfico que operan en nuestro país, ya que dé el extranjero también pueden provenir llamadas fraudulentas.</p> <p>Dicha obligación ya se instauró en Estados Unidos para las llamadas que llegan a su país y dejar fuera de los lineamientos todo ese tráfico internacional simplemente estimulará que todo el tráfico fraudulento venga del extranjero.</p>
<p><b>Artículo Noveno</b></p>	<p>Este artículo denominado Los Operadores de Puertos Internacionales, pide a los Operadores, bloquear las llamadas cuyo formato de numeración utilizado en la Identidad de Línea Llamante no sea conforme al estándar UIT-T E.164.</p> <p>Deberán bloquear las llamadas de Tráfico Internacional entrantes que utilicen Numeración Nacional del Plan de Numeración, pero se precisa que no podrá</p>

	<p>utilizar numeración nacional para el tráfico internacional entrante y que se deberá cumplir con el estándar UIT-T E.164, se omite señalar quién será el obligado a bloquear el tráfico internacional que incumpla con estas disposiciones, ya que en llamadas de tráfico internacional no solo intervienen 2 (dos) Operadores, en muchos casos intervienen en la terminación de una llamada internacional a un usuario final más de 3 (tres) Operadores.</p> <p>En todo caso, también será importante que la autoridad señale que, aunque no se trate del primer punto de entrada de una llamada internacional, el resto de los operadores que reciban y pasen dicha llamada tendrán la obligación de bloquearla, ya que de otra manera cuando el primer operador que recibe no pueda, no lo logre o no quiera bloquear, la llamada fraudulenta seguirá pasando.</p> <p>En este caso en particular el no hacer responsabilidad de todos los operadores el bloqueo, aunque no sean los primeros que la reciben, se estaría estimulando una laguna que quienes realizan llamadas fraudulentas usan para “colarse” a nuestro país.</p> <p>Adicionalmente, será necesario revisar si la señalización de una llamada en particular cumple con las características básicas necesarias para determinar que una llamada está en itinerancia en el extranjero: en ocasiones la señalización de una llamada no es suficiente para determinar que un servicio está en roaming o no.</p>
<p><b>Artículo Décimo</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Insistimos en que no puede hacerse la distinción de Servicios de Voz Residenciales y no Residenciales, es una distinción invalida para el tráfico fraudulento, hoy por hoy hay miles de llamadas fraudulentas realizadas desde números residenciales o teléfonos móviles de particulares.</li> <li>2. Sobre la restricción de el inciso I. que señala que cada campaña con fines mercadotécnicos o publicitarios podrá asociarse con UN número nacional a la identidad de la línea llamante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se contradice con su definición de Trafico Sospechoso, porque si se pone esta restricción a campañas de publicidad o marketing, seguro que se generarán muchas llamadas en un número, lo que implicaría que no existan campañas, lo que contraviene la libertad de ejercer actividades comerciales, sin fundamento.</li> <li>• Por ello, se debe eliminar la restricción del “número alto” de llamadas desde un mismo número de la definición de tráfico sospechoso y en el caso de la restricción de este artículo, de tener un solo número asignado a una campaña.</li> <li>• Al tener un solo número asignado a una Campaña: SERÁ NATURAL QUE DICHO NÚMERO HAGA MULTIPLES LLAMADAS, PROQUE ASI SON LAS CAMPAÑAS.</li> </ul> </li> </ol>

	<p>3. Sobre el Inciso II. Se solicita eliminar la obligación de los usuarios de tener un IVR al inicio de cada llamada, ya que no todos los usuarios tienen los medios para instaurarlo, si acaso se pudiera proponer una grabación o la información en mensaje de cómo des suscribirse o salir de la campaña. Mismo comentario para el retorno de llamadas: No todas las campañas deben tener retorno de llamada, en todo caso se puede tener un medio para que el usuario llame de vuelta que no sea estrictamente el retorno a ese mismo número (además de todo, si se pide que la campaña sea a un solo número y ese número tiene retorno se tiene que analizar la implementación práctica para no interrumpir la campaña).</p> <p>Sobre el inciso II: Se insiste en que no debe existir la exclusión de líneas residenciales, al hacerlo se estará estimulando que TODO EL TRÁFICO FRAUDULENTO PASE POR LÍNEAS RESIDENCIALES.</p> <p>4. Sobre el inciso III. ¿Cuál es el criterio de la autoridad para pretender obligar a los concesionarios y operadores de telecomunicaciones a que sus clientes cumplan con una tasa de llamadas abandonadas “por debajo del 3%? ¿Cómo se va a medir eso? ¿Qué pasa si alguien contesta y cuelga inmediatamente?</p> <p>5. Sobre dar a conocer el IVR al principio de la llamada: también se pide se elimine, mientras se incluya la opción de des suscribirse debe ser más que suficiente.</p> <p>6. Sobre el Inciso III. Se insiste en que no se debe distinguir el tipo de líneas puesto que en la práctica infinidad de líneas residenciales y móviles de particulares son utilizadas para realizar Fraudes. ADICIONAL: El 3% (tres por ciento) de llamadas abandonadas que se plantea, está fuera de todos los parámetros de llamadas, de campañas, de publicidad. POR ELLO SE SOLICITA SU ELIMINACIÓN ABSOLUTA: Además de que las “llamadas abandonadas” en las telecomunicaciones actuales no son aplicables ya que mucha gente deja entrar mensajes y llamadas a su buzón, optando por contestarlas más tarde, es decir: EL NO CONTESTAR UNA LLAMADA NO IMPLICA QUE NO HAYA INTERACCIÓN CON EL USUARIO, los parámetros de 3% que señala la propuesta no son reales ni se acercan a ningún parámetro real sobre campañas telefónicas. EN ESTE PUNTO SE INSTA A LA AUTORIDAD A ESTUDIAR A DETALLE DICHAS ACTIVIDADES ANTES DE DAR UN PARÁMETRO TAN FUERA DE LA REALIDAD Y DE PLANO ELIMINAR ESTE INCISO.</p> <p>7. Sobre el Inciso IV: “las campañas no deberán dirigirse a números telefónicos aleatorios o secuenciales”. Esta definición ha generado litigios y debates por décadas en Estados Unidos, se debe de contar con una definición clara y concisa y que señale cual es el propósito en particular, de otra manera, al no definirse se prestara a</p>
--	--

	<p>interpretaciones y salidas. La recomendación es eliminarla, al menos como está redactada.</p> <p>8. Sobre el inciso V: No realizar marcaciones con fines mercadotécnicos o publicitarios a números registrados en listas de no llamar: Sobre este punto se debe ser específico en señalar que si un usuario se da de alta o pide informes de determinados servicios o es cliente de determinados comercios, puede solicitar información: la lista de no llamar no significa que nadie nunca más le puede llamar a un usuario: si el usuario lo pide, le deberían llegar las llamadas sobre servicios en los que está interesado.</p> <p>9. Sobre el inciso VI: Estamos en total desacuerdo con este inciso: El IFT estaría excediendo sus atribuciones si limita o pretende obligar a los concesionarios a rescindir contratos a sus clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porque una llamada “sospechosa”, como está hoy redactado el lineamiento, no amerita la rescisión de un contrato.</li> <li>• Porque deben existir VARIOS PASOS INTERMEDIOS: llamadas de atención, sanciones, suspensión de líneas, pero no la rescisión del contrato.</li> <li>• ¿Qué pasa si el contrato abarca servicios adicionales u otros servicios que no solo sean servicios de voz?</li> <li>• Porque sin un proceso claro, conciso, objetivo y concluyente que determine que una “llamada Sospechosa” es definitivamente “fraudulenta” no se pueden tomar determinaciones tan arbitrarias.</li> <li>• Porque existen infinidad de circunstancias en la que el cliente que tiene asignada la línea no sea responsable de la práctica fraudulenta (podría ser alguno de sus empleados o un tercero utilizando la línea, etc.).</li> </ul> <p>Porque se tiene que definir bien la diferencia entre tráfico fraudulento o spoofing y un número alto de llamadas: SPOOFING y NUMERO ALTO DE LLAMADAS no pueden estar en el mismo nivel ni tienen el mismo origen ni la misma intención ni gravedad.</p>
<p><b>Artículo Décimo Segundo</b></p>	<p>En primer lugar, se insiste en que no debe haber distinción ni sacar de las obligaciones de los lineamientos a las líneas residenciales ni a las líneas móviles: LA MAYORÍA DE LOS FRAUDES TELEFÓNICOS SE HACEN CON LINEAS MÓVILES Y RESIDENCIALES.</p> <p>Este artículo impone a los Concesionarios la rescisión inmediata de acuerdos o contratos con sus clientes por incumplimiento de cualquiera de las fracciones I, II, III, IV, V y VI del artículo Décimo de este “Ante Proyecto”. Este artículo a todas luces es arbitrario, improcedente y rebasa las atribuciones y competencia del IFT, el artículo 28 de CPEUM y el 7° de la LFTYR, describen claramente las atribuciones y funciones del IFT, en ninguna de estas, se le otorga competencia alguna en materia civil o mercantil para ordenar la rescisión de contratos de naturaleza privada a los Concesionarios. De manera respetuosa,</p>

	<p>se solicita al <b>IFT</b> a eliminar este artículo que es contrario a su función de regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión, no así de las relaciones contractuales comerciales entre particulares.</p>
<p><b>Artículo Décimo Tercero</b></p>	<p>Este artículo prevé realizar un proceso de rastreo entre Concesionarios cuando alguno de ellos detecte “tráfico sospechoso”.</p> <p>Se reitera lo señalado en el presente escrito en el sentido de tener un proceso claro, conciso e imparcial que DETERMINE FEHACIENTEMENTE cuando “tráfico sospechoso” se convierte en “tráfico Fraudulento”.</p> <p>Un buen ejemplo sería aplicar el mismo proceso que actualmente se tiene en Estados Unidos con Stir/Shaken.</p> <p>El proceso de los lineamientos no señala cuándo se determina ni quién, si el tráfico es culpable de alguna práctica que arriesga o vulnera la seguridad de los usuarios, por lo que, sin ese detalle, los lineamientos se quedan cortos e imprecisos.</p> <p>Por otro lado sobre Tráfico Sospechoso: Si bien está definido este término en el artículo tercero del Ante Proyecto, nuevamente se encuentra en el terreno de la subjetividad, si de la subjetividad además se le obliga a un concesionario a compartir información sobre sus clientes, se vulneran además diversas disposiciones de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de los Particulares: dar información de una persona física o moral basado en una sospecha violenta sus derechos más básicos en materia de protección de datos personales.</p> <p>Adicional a lo anterior, se debe revisar la experiencia y los tiempos de respuesta y atención de solicitudes en Estados Unidos para determinar cuál es el tiempo que llevará el proceso de atención de rastreo de llamadas y cómo se va a determinar y resolver. El proceso señalado hoy en la propuesta está incompleto.</p>
<p><b>Artículo Décimo Cuarto</b></p>	<p>Este artículo, que se desprende de la obligación del anterior, se impone una obligación a los Concesionarios para integrar un área de responsabilidad que deberá atender a los Concesionarios y notificar al IFT sobre las solicitudes de rastreo de tráfico sospechoso.</p> <p>Preocupa que el IFT imponga carga administrativa y regulatoria a los Concesionarios sobre un proyecto que no está justificado ni propiamente fundamentado y que no tiene un proceso claro, imparcial y determinante de lo que es tráfico fraudulento. Sobre todo, si se pretende basar en modelos como el norteamericano, el proceso tiene</p>

	<p>Aunque los Concesionarios ya contamos con un Área Responsable (notificada al IFT y las Autoridades Competentes) para la atención de Solicitudes de Colaboración con la Justicia, que está plenamente justificada y fundamentada en la CPEUM, LFTYR y los Lineamientos en Materia de Colaboración con la Justicia, los lineamientos no justifican esta nueva obligación y la carga administrativa que implica, por lo que se solicita de manera respetuosa que antes de emitir nuevos lineamientos en materia de seguridad, revise sus alcances jurídicos para que fundamente y argumente sus disposiciones y en su caso se haga una implementación completa.</p>
<p><b>Artículo Décimo Quinto</b></p>	<p><b>En este artículo del Ante Proyecto, se establece que los Concesionarios deberemos completar el proceso de rastreo de tráfico sospechoso en un periodo de 15 días hábiles,</b> nuevamente este artículo se desprende de un proceso que no se justifica y fundamenta, la información que se ordena entregar en los Anexos correspondientes es información sensible de particulares, más allá de los tiempos y de <b>considerar que es un proceso tedioso para los Concesionarios, se reitera que no es imparcial ni claro este Proceso. Si se quiere implementar el proceso, se deben tomar en cuenta las experiencias de su implementación en Estados Unidos.</b></p>
<p><b>Artículo Décimo Sexto</b></p>	<p>“Tomar medidas para mitigar las fuentes de tráfico sospechoso” no significa nada en particular ni específicamente ni tiene ningún carácter vinculatorio, por lo que se debería retirar dicho artículo: Se requieren medidas puntuales de rastreo y determinaciones prácticas, pero mitigar no tiene traducción específica ni clara, se nota que es un término tomado a medias de la legislación norteamericana.</p>
<p><b>Artículo Décimo Séptimo</b></p>	<p>Al igual que con el Artículo anterior, el “Tomar medidas para mitigarlas” (llamadas sospechosas) no se está siendo objetivo en las medidas que se tienen que tomar, por lo que se debe cambiar esta definición o quitar, mitigar no tiene ningún significado claro en los lineamientos.</p> <p>Adicional a lo anterior, en el inciso III de este artículo se señala como medida “Revisar las quejas recibidas por parte de los usuarios”. No tiene incidencia real y objetiva para ayudar al problema de llamadas fraudulentas. Los operadores pasen estas quejas a los originadores de las llamadas para que las atiendan, o sea, que se canalicen a quienes originan las llamadas.</p> <p>Por último sobre el inciso IV: Se solicita eliminarlo tal y como está redactado: el tráfico sospechoso, tiene que convertirse en tráfico fraudulento, determinado de manera clara y fundamentada, de otra manera con cualquier requerimiento de cualquier operador, se tiene que suspender el servicio y peor aún rescindir el contrato del cliente, lo cual, es arbitrario, excesivo y además excede las atribuciones del IFT, por las razones antes expuestas: terminar un contrato por una sospecha es un despropósito, además de que se trata de una relación comercial que puede tener muchas obligaciones, derechos y servicios que no necesariamente sean servicio de voz.</p>

	<p>Si esta rescisión se aplicara en Estados Unidos en donde los operadores bloquean MILLONES de llamadas diarias, YA HUBIERAN RESCINDIDO LOS CONTRATOS DE TODOS SUS CLIENTES, lo cual es un despropósito por donde se vea.</p>
<p><b>CAPÍTULO III DEL PROCESO DE RASTREO Artículo Decimo Noveno</b></p>	<p>Se rechaza totalmente este proceso por ser notoriamente improcedente e ilegal, nuevamente el IFT invade esferas de competencia para proclamarse como Autoridad Judicial, los artículos 28 de la CPEUM y el 7° de la LFTYR, establecen claramente su funciones y atribuciones; <b>regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión</b>, no así la de actuar como Autoridad Judicial, <b>el artículo 16 de la CONSTITUCIÓN VIGENTE establece; “Las comunicaciones privadas son inviolables. La ley sancionará penalmente cualquier acto que atente contra la libertad y privacidad de las mismas, excepto cuando sean aportadas de forma voluntaria por alguno de los particulares que participen en ellas. El juez valorará el alcance de éstas, siempre y cuando contengan información relacionada con la comisión de un delito.”</b> Los requerimientos de rastreo tal y como los está señalando esta propuesta violentan preceptos constitucionales básicos, sin que exista el debido proceso ni una autoridad judicial que determine la procedencia o la posibilidad de que se esté cometiendo un delito.</p> <p>Si bien el IFT está facultado para emitir lineamientos en Materia de Colaboración con la Justicia, es justamente para coordinar al sector de las Telecomunicaciones con las Autoridades Judiciales para garantizar la Seguridad y Justicia en el país, de la revisión de los Anexos para dar respuesta al proceso de rastreo de llamadas sospechosas, se aprecia, que la información solicitada es información sensible de particulares, que <b>UNICAMENTE</b> se puede compartir a solicitud de Autoridad Judicial competente justificando plenamente la posible comisión de un delito, en este sentido no se cumple lo siguientes requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La solicitud de la información mediante el Anexo correspondiente (Proceso de Rastreo de Trafico Sospechoso) no proviene de una Autoridad Competente mediante resolución judicial</li> <li>2. No se sustenta ni se prueba ni se tiene que plantear la probable comisión de un delito: Con que una llamada sea “sospechosa” ya se salta todos los procesos que nuestra Constitución y preceptos penales marcan para rastrear una llamada.</li> </ol> <p>En este sentido, se observa que el proceso de rastreo de llamadas planteado en los lineamientos es ilegal y no es de competencia del IFT implementarlo, los Concesionarios estamos obligados a cumplir con la protección de datos personales de nuestros clientes conforme a <b>Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y solo en casos de seguridad y de justicia, podemos compartir la información de nuestros clientes. ¿dónde queda la seguridad jurídica si cualquier concesionario puede iniciar una cacería de brujas unilateral y arbitrariamente?</b></p>

	<p>Se reitera que, si se quiere implementar algo, se debería seguir el mismo procedimiento que pusieron en práctica en Estados Unidos, con toda la tecnología, con un panel integrado por la autoridad y los concesionarios EN CONJUNTO, que determinen o no la procedencia de un proceso de rastreo.</p> <p>Por último, se señala que, si este proceso se llegase a instaurar, tendría que ser equitativo: todos los concesionarios deberían entonces tener el derecho de pedirle a los otros concesionarios que les compartan todas las llamadas que llegaron a sus redes y cuáles no fueron completadas y porqué.</p> <p>Si no se hace de esa manera se deja en indefensión a todos los concesionarios que contactan con operadores mayores, los que podrían bloquear llamadas de manera indiscriminada sin dar una sola explicación a sus contrapartes.</p> <p>Por último, se reitera que lo que se necesita es un proceso de tokenización (que logre identificar todos los puntos por los que ha pasado la llamada y que ayude a hacer el rastreo de esta.</p> <p>También quedan múltiples supuestos sin abordarse por la propuesta: ¿qué pasa si viene de afuera, internacional o de un tercero??? ¿qué pasa si un operador no contesta los tracebacks??? ¿cuál es la consecuencia???</p> <p>Las faltas de los operadores deberían operar como en U.S.: quien no contesta al industry traceback group se le pone en una lista negra y en casos de reincidencia los demás operadores dejan de tener contratos con los reincidentes.</p>
<p><b>Primero Transitorio</b></p>	<p><b>Estos lineamientos entrarían en vigor a los 180 (ciento ochenta) días naturales, desde el día hábil siguiente de publicarse en el Diario Oficial de la Federación.</b> Directo solicita una vez consideradas todas las opiniones, comentarios y aportaciones por parte de los Concesionarios, y en su caso realizadas las modificaciones al Ante Proyecto, <b>se amplie el plazo de entrada en vigor de los lineamientos de 180 a 365 días hábiles.</b> Como se ha venido demostrando, la implementación de estos lineamientos requiere cambios profundos en la operación de los Concesionarios, inversiones económicas y de reestructura de áreas que serían imposibles de realizar en el periodo propuesto en el Ante Proyecto, podemos utilizar como referencia lo realizado en E.U.A, para implementar un proceso similar al que se plantea en Mexico, les tomo alrededor de un año y medio llevarlo a cabo. <b>En consecuencia, se solicita la modificación de este primer transitorio para ordenar su entrada en vigor en un plazo de 365 días hábiles.</b></p>
<p><b>Nota:</b> añadir cuantas filas considere necesarias.</p>	

### III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública

Hoy en día existen y operan en México diversos mecanismos legales y coordinados por la Autoridades competentes para regular llamadas comerciales, haciendo explícito y objetivo en este caso el deseo del receptor de recibir cierto tipo de comunicaciones, así como los derechos explícitos que le confiere al originador para contactarlo:

**a) El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor y administrado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).** En el REPEP se registran números telefónicos y el tipo de publicidad que no desean recibir en las categorías de comercio, turismo y telecomunicaciones. La Ley establece diversas sanciones cuando originadores realizan llamadas con fines comerciales hacia números registrados en el REPEP. El REPEP, al ser público puede ser libremente adquirido por las personas que realizan llamadas con fines comerciales. El REPEP es un mecanismo existente, útil y eficiente para regular las llamadas con fines comerciales. Aun así, tiene áreas de oportunidad respecto de su difusión, de la limitación de categorías que incluye, del conocimiento de las reglas de vigencia del registro, de la permanencia del registro más allá de la asignación del número telefónico a una persona y de la capacidad de las sanciones de evitar llamadas irregulares.

**b) El REUS es un mecanismo existente, útil y eficiente para regular las llamadas con fines comerciales desde o en representación de instituciones financieras.** Aun así tiene áreas de oportunidad respecto de su difusión, de la limitación de acceso al registro para empresas no reguladas o supervisadas por CONDUSEF (aún como un listado simple de números de teléfono, sin inclusión de ningún dato personal), de la aplicación limitada de regulación a solo un sector del total de empresas que promocionan o brindan servicios financieros, del conocimiento de las reglas de vigencia del registro, de la permanencia del registro más allá de la asignación del número telefónico a una persona y de la capacidad de las sanciones de evitar llamadas irregulares.

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece mecanismos adicionales al REUS, donde las instituciones financieras deben mantener registros complementarios al REUS de usuarios que solicitan restringir las comunicaciones comerciales y establece sanciones por no actualizar el registro o llamar en contra de las solicitudes explícitas de los usuarios. Este es un mecanismo existente y eficiente para limitar un subgrupo de llamadas con fines comerciales desde instituciones financieras; pero por su propia naturaleza no son de aplicación general.

**c) Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA)** está fundamentado en la Ley Federal de Protección al Consumidor de México y es administrado por PROFECO. Este registro asegura que los contratos no contengan cláusulas abusivas y protege los derechos de los consumidores. En los

contratos de adhesión están normalmente articulados los permisos explícitos que dan los usuarios a las personas con las que contratan servicios o adquieren bienes respecto a si pueden o no ser contactados, bajo que circunstancias y a qué terceros, en su caso se extienden los mismos permisos. También articulan que los contratantes pueden utilizar mecanismos para revocar los permisos, si son revocables. El permiso más común es el permiso para ser contactado en relación con cobranza, y estos no pueden ser revocados. **El RPCA** es un mecanismo existente y útil para regular las llamadas con distintos fines. Aun así, presenta importantes áreas de oportunidad respecto a su difusión, a que los contratos de adhesión, aunque son revisados por **PROFECO** para no contener cláusulas abusivas, rara vez son leídos por los contratantes, y aun si son leídos, su lenguaje no siempre permite entender y tener claridad sobre los permisos que se otorgan. Estos permisos además generan confusión respecto a la jerarquía que tienen respecto a las limitaciones establecidas por registros en el **REPEP y/o REUS**. El mecanismo de consulta no es fácil para entender los permisos que se han otorgado. Adicionalmente, existe un sub-registro importante. Muchas empresas, como por ejemplo las operadoras de redes sociales y/o servicios de coordinación de servicios (UBER, Rappi, Didi por mencionar los principales) justifican que el servicio prestado no ocurre en el país, para no ser sujetos de la regulación mexicana.

#### **Conclusiones:**

Consideramos que la mayor contribución para incrementar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de las redes públicas de telecomunicaciones radica en fortalecer las capacidades de trazabilidad de las llamadas. Para este fin, la solución de STIR/SHAKEN empieza a dar resultados positivos en los mercados donde se ha implementado. Es la solución más natural dada la relación que tenemos con nuestros principales socios comerciales dentro del marco del T-MEC y migratorio. El mercado de llamadas internacionales entre México, Estados Unidos y Canadá es el más grande del mundo en llamadas y minutos. Con excepción de México, el protocolo de STIR/SHAKEN ya se encuentra implementado. Por la necesidad de conectar llamadas hacia las redes públicas de telecomunicaciones de estos países, varios operadores, entre ellos Directo Telecom, ya han implementado STIR/SHAKEN, extender la implementación hacia México resulta una extensión hasta cierto punto natural. A través de la tokenización y atestación de llamadas, es posible establecer desde el momento de la conexión la probabilidad de hacer un trazado inverso (traceback) en caso de que este llegue a ser requerido.

Es así como Directo Telecom considera, que el IFT debe escuchar y considerar todas las opiniones del mercado de Telecomunicaciones para definir los lineamientos que en su momento emitan, para esto deberá considerar su facultades y atribuciones sin rebasarlas, prevalecer el principio de mejora y desregulación que ha venido considerando, no emitir mayor carga administrativa a los Concesionarios, **el proceso de rastreo de tráfico sospechoso** no se sustenta en ninguna ley u ordenamiento, es ilegal y **EXTRAMADAMENTE CONTROVERTIDO**, además de nada practico de aplicar para los Concesionarios.

**Directo Telecom** está a favor de las mejoras regulatorias y más aún en un tema como la seguridad en las llamadas, pero bien sustentado (legalmente) que considere todos elementos del mercado, es preocupante notar que el IFT a través de este Ante Proyecto de lineamientos, considera que el mercado Telemarketing es una actividad delictiva, las limitaciones para que se describen en el

**Artículo Decimo** pretenden disminuir a este mercado. ¿Por qué penalizar a todo un mercado legítimo por actividades ilícitas que realizan terceros que nada tienen que ver en ello?

El IFT debe analizar y escuchar a este sector, realizar un estudio profundo del mercado de marketing telefónico, su volumen en el mercado, empleos generados, sectores con los que colabora, aportaciones a la sociedad para como órgano regulador coadyuve a su mejor desempeño y no a su desaparición.

**Peticiones:**

- 1) Defina de manera clara el termino SPAM para todo el sector, sin dejar espacio a la interpretación
- 2) Considerar el Tráfico Internacional y precisar quienes son obligados a bloquear llamadas en los casos de incumplimientos a los estándares internacionales de numeración.
- 3) Se elimine la rescisión de contratos entre particulares, por ser improcedente y estar fuera de las facultades del IFT.
- 4) Eliminar definitivamente el inciso III del Artículo Décimo de los Lineamientos ya que no está apegado a ningún parametro real actual de cómo operan las campañas, independientemente de que la definición de llamadas abandonadas es equivocado, pues como ya se dijo, muy a menudo, considerando servicios de buzón, registro de llamadas, etc, el hecho de que un usuario no responda una llamada no implica que “la abandone”.
- 5) Del Proceso de Rastreo, se solicita se redefina en su totalidad, como se presenta es improcedente, no facultativo del IFT y generaría una carga administrativa enorme a los Cesionarios.
- 6) Se aporte un proceso para determinar Tráfico Fraudulento y se dé una definición de este, diferente del tráfico simplemente sospechoso.
- 7) Tome en cuenta todas las Opiniones del Sector, no afecte el desarrollo del sector con sobre carga regulatoria, no rebase sus facultades previstas en el Art. 28 Constitucional y el 7° de la LFTYR.
- 8) Que se revise la implementación de Stir Shaken realizada en Estados Unidos, Canadá y Francia, sobre todo esta última porque es la que aprendió de las fallas de las dos primeras y que en su caso se homologuen los procesos y criterios para la operación de empresas en México.

**El fundamento jurídico de la Unidad de Política Regulatoria para la presentación de este Ante Proyecto es el siguiente:**

5.- Refiera el fundamento jurídico que da origen a la emisión de la propuesta de regulación y argumente si sustituye, complementa o elimina algún otro instrumento regulatorio vigente, de ser así, cite la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El fundamento jurídico del Anteproyecto es la fracción I del artículo 15 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la “LFTR”) debido a que se trata de la emisión de una disposición administrativa de carácter general.

**Artículo 15.** Para el ejercicio de sus atribuciones corresponde al Instituto: I. 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 esta Ley;

De manera relevante **Directo Telecom**, ha venido señalando, que este Ante Proyecto propuesta por la **UPR (Unidad de Política Regulatoria)**, rebasa las atribuciones del **IFT**, ya que intervine en Materia de Autoridad Judicial (autoriza la entrega de comunicaciones a terceros) y como Autoridad Civil y Mercantil (ordena la terminación de contratos privados), incumpliendo lo ordenado **en el artículo 15**, que le permite emitir lineamiento y ordenamientos **UNICAMENTE** en Materia de Telecomunicaciones.

**Nota:** añadir cuantas filas considere necesarias.