

ANEXO "B"

COMENTARIOS, OPINIONES Y PROPUESTAS A LA CONSULTA PÚBLICA RESPECTO AL "ANTEPROYECTO DE ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EMITEN LAS REGLAS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA Y SE MODIFICAN EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE NUMERACIÓN Y EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE SEÑALIZACIÓN PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 21 DE JUNIO DE 1996".

Nombre completo	Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.
Personalidad con que acude (a nombre propio o en representación de un tercero), y documento con el que, en su caso, lo acredita.	Fernando Godard Pérez, en representación de la interesada, mediante escritura pública No. 33,586 de fecha 14 de marzo de 2011, otorgada ante la fe del licenciado José Luis Villavicencio Castañeda, Notario Público No. 218 del Distrito Federal.
Regla 35 fracción III <i>Adición solicitada</i>	<p>Conforme a las prácticas observadas en el mercado y la industria, un usuario nuevo o que ha sido portado recientemente no buscará su portación dentro de los siguientes 90 días naturales de vuelta a su operador original, o a un operador tercero. Sin embargo, existe la posibilidad de que sea portado sin su consentimiento, o aun en contra de ella, por medio de prácticas ilegales y/o violatorias al Reglamento como se han detectado que ocurren en el mercado, dejando al usuario en estado de indefensión al no poderlo evitarlo ni resolverlo.</p> <p>De la misma forma, el usuario nuevo o recién portado es el objetivo principal de otros operadores, incluyendo del Proveedor Donador, de campañas de promoción y propaganda, ya sea de forma directa por medio de llamadas, mensajes y correos electrónicos, como cualquier otro tipo de presión y técnicas abusivas para lograr recuperarlo. Ese periodo de tiempo el usuario se encuentra vulnerable a acoso e injerencias que son difíciles de prevenir e identificar y que por lo mismo los usuarios normalmente no denuncian, causando una afectación directa a los intereses y derechos de los usuarios.</p> <p>Por lo anterior, se recomienda que no exista la posibilidad de portar un número durante un plazo de 90 días naturales tras la activación de la línea o de otra solicitud de portación (periodo de veda), con la finalidad de permitir al usuario ejercer libremente y su elección de operador, sin interferencias o injerencias de otros operadores, salvo en aquellos casos en los que exista una</p>

	<p>formal y expresa voluntad del usuario de llevar a cabo dicha portación en el periodo mencionado. En este sentido, un usuario podrá únicamente portarse durante los 90 días naturales propuestos, si expresa de forma indubitable su voluntad, el Proveedor Ganador obtiene dicho consentimiento y lo muestra al ABD, logrando así (i) proteger los derechos del usuario y su libertad para portar, (ii) desincentivar las prácticas ilegales y abusivas de portación que se dan en el mercado, y (iii) fomentar un mercado mas equilibrado para operadores que resultará en un beneficio directo a los usuarios.</p> <p>Conforme a lo anterior, se recomienda un proceso adicional en casos de portación de un usuario nuevo y un usuario recién portado, para obtener certeza absoluta de la voluntad del mismo, como se recomienda a continuación:</p> <p><i>Los usuarios podrán solicitar su portabilidad en todo momento. Si el usuario ha activado su línea, o ha sido portado dentro de los últimos 90 días naturales, el Proveedor Ganador deberá requerir su consentimiento expreso, ya sea de forma escrita, audiograbada, o de cualquier otra forma indubitable, para asegurar que es efectivamente su voluntad ser portado. Dicho consentimiento será entregado al ABD como requisito indispensable para realizar la portación.</i></p>
<p>Regla 6. <i>Adición recomendada.</i></p>	<p>Se recomienda que el Instituto tenga atribuciones y facultades suficientes para mediar, arbitrar y resolver los conflictos que existan entre Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones en materia de Portabilidad y el ABD, a solicitud de cualquiera de ellos o de forma conjunta, con la finalidad de que los procedimientos sean transparentes, eficientes y expeditos, en beneficio final de los usuarios.</p> <p>En el mismo sentido se recomienda facultar al Instituto para poder recibir quejas, denuncias y observaciones que hagan Usuarios o Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones sobre actividades del ABD que estén afectando los Procesos de Portabilidad; asimismo, que se le faculte para poder emitir resoluciones que ordenen medidas preventivas o definitivas que resuelvan problemáticas de portabilidad.</p> <p>Se recomienda facultar al Instituto para poder tomar y ordenar medidas de emergencia y medidas precautorias a los operadores, ya sea de oficio o a solicitud de parte.</p> <p>Se recomienda que el Instituto tenga atribuciones y facultades suficientes para inspeccionar, visitar, auditar, supervisar y</p>

	<p>verificar el cumplimiento de las Reglas y la Ley por parte del ABD, ya sea de oficio o a solicitud de parte, con la finalidad de que los procedimientos sean transparentes, eficientes y expeditos, en beneficio final de los usuarios.</p> <p>Finalmente, se recomienda que el Instituto tenga alguna facultad de sanción al ABD en caso de que incumpla con las disposiciones aplicables, ya que la Ley es omisa sobre ninguna clase de sanción ante incumplimiento por su parte.</p>
<p>Regla 8. Segundo Párrafo, segunda línea. <i>Modificación sugerida y adición recomendada.</i></p>	<p>El quórum de aprobación de las decisiones del Comité debe de considerar la estructura corporativa de sus miembros desde una perspectiva de competencia económica, con la finalidad de evitar que un grupo de Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones que pertenezcan a un mismo grupo corporativo o comercial, o que tengan relaciones entre sí, puedan coordinarse para obtener la mayoría de los votos necesarios para tomar decisiones que afecten la libre competencia o contravengan los procesos de portabilidad.</p>
<p>Regla 12. Segundo párrafo, segunda línea. <i>Modificación sugerida.</i></p>	<p>Se recomienda modificar el número de quórum para iniciar sesión, para que sea un porcentaje de los miembros del Comité que se pueda adecuar a la variación de la cantidad de miembros del Comité.</p>
<p>Regla 12. Sexto párrafo. <i>Aclaración y modificación sugerida.</i></p>	<p>La regla no es clara sobre las consecuencias de obtener unanimidad del Comité al emitir una recomendación, como puede ser, que la recomendación sea vinculante para el Instituto.</p>
<p>Regla 13, fracción X. <i>Modificación y adición sugeridas.</i></p>	<p>Se recomienda fortalecer las medidas alrededor del desbloqueo, ya que es indispensable evitar abusos por parte de Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones en este sentido, pues repercuten directa e inmediatamente en la portabilidad y en el derecho de los usuarios de elegir a su operador. En este sentido se solicita prohibir expresamente cualquier práctica que tenga como fin o consecuencia evitar, retrasar, obstaculizar o encarecer el desbloqueo de equipos terminales de cualquier forma, que tenga como consecuencia la afectación a los procesos de portabilidad o la elección del usuario.</p> <p>De la misma manera, derivado que la NOM 184 y la ley son omisos, se recomienda incluir plazos máximos para concluir el proceso de desbloqueo, ya que puede ser utilizado para obstaculizar el proceso de portabilidad. Asimismo, se recomienda incluir y coordinar este proceso de desbloqueo de dentro del esquema y calendario de la portabilidad.</p>

<p>Regla 13, fracción XII. Regla 23. Último párrafo. <i>Modificación y adición sugeridas.</i></p>	<p>Se aconseja incluir en la Regla la situación en la que la portabilidad no es posible por causas imputables al usuario o se deriva de acciones del Operador Donador, violatorias de los principios de estas reglas.</p> <p>Se aconseja incluir la posibilidad de que el Operador Ganador pueda reclamar compensación en contra del Operador Donador de cualquier pena convencional reclamada en su contra, si la falla de la portabilidad es causada por el Proveedor Donador.</p>
<p>Regla 13, fracción XVI.</p> <p>Regla 21 primer párrafo.</p> <p><i>Modificación y adición sugeridas.</i></p>	<p>Se recomienda que se modifiquen las reglas para prohibir que el Operador Donador o cualquier otro operador pueda contactarlo, sin importar el fin o propósito, sea comercial, publicitario, propagandístico, informativo, o cualquier otro, ya que la frase actual "<i>propósito de recuperarlo como cliente</i>" no es clara y puede permitir que el operador contacte al cliente aparentando finalidades comerciales, de cobranza, o de cortesía, cuando en realidad busca recuperarlo como cliente. No es recomendable basar en las finalidades subjetivas del operador, (tales como "su propósito o intención") la determinación del incumplimiento de esta Regla, ya que su demostración podría resultar difícil o imposible.</p> <p>Se recomienda que se incluya en la REGLA 13 fracción XVI, el lenguaje de la REGLA 21, cuarto párrafo, sobre la revocación de la voluntad del usuario para recibir mensajes promocionales por cualquier medio, al momento en el que solicita la portabilidad.</p>
<p>Regla 13, fracción XVI.</p> <p>Regla 21 quinto párrafo.</p> <p><i>Modificación y adición sugeridas.</i></p>	<p>Se recomienda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) que el término de 15 días naturales de no recepción de llamadas se modifique a 90 días naturales, para evitar prácticas ilegales de re portación de usuarios, portaciones masivas y cualquier otra semejante, como las que hoy en día se dan en el mercado, logrando así proteger los derechos del usuario y su libertad para portar, y fomentando un mercado mas equilibrado para operadores que resultará en un beneficio directo a los usuarios. 2) que la prohibición incluya el contacto por medio de terceros contratados por los mismos operadores (ej. distribuidores, agentes y promotores). 3) que no se limite a "<i>llamadas de promoción</i>", sino a cualquier tipo de contacto o comunicación, ya sea por mensaje de texto, correo electrónico, o cualquier otra forma de contacto directo con el usuario. 4) prohibir cualquier tipo de obtención engañosa o artificiosa del

	consentimiento del usuario para recibir promociones (ej. usando links o mensajes de texto que aparentan tener fines distintos a obtener el consentimiento o PIN de los usuarios).
Regla 16, Tercer párrafo. <i>Aclaración sugerida.</i>	Se aconseja incluir un supuesto, que operaría en caso de que la portabilidad no se realice de manera exitosa, ya sea que la cancelación automática de los servicios queda automáticamente revocada y los servicios deban de prestarse completamente por el Operador Donador, o preferiblemente, que se vuelva a intentar hasta por dos ocasiones la portabilidad, ya que el Usuario ha elegido al Operador Ganador como su prestador de servicios. Lo anterior para evitar que el usuario se quede sin servicios en el escenario mencionado y proteger la decisión del usuario sobre su operador de elección.
Regla 18 Segundo Párrafo	Se solicita clarificar si por tener "disponible" en los centros de atención a clientes es aceptable tenerlo accesible y visible en equipos electrónicos ubicados en los centros de atención para consulta de los usuarios, o si es necesario tenerlo en versiones físicas o impresas.
Regla 19, quinta línea. Regla 20, segunda línea. Regla 44, inciso I. <i>Adición sugerida</i>	Se recomienda agregar " <i>recibo o comprobante</i> ", para quedar acorde a la NOM 184, y se pueda adecuar a todos los escenarios en el que la factura no sea obligatoria.
Regla 20, incisos b., c y d. <i>Modificación y adición sugeridas.</i>	Se solicita modificar el lenguaje de los incisos, ya que no resulta enteramente aplicable a los esquemas de prepago, ya que no existe plazo obligatorio, ni fecha de corte de la emisión de factura. Por ejemplo, se puede incluir la frase " <i>en su caso</i> ". Asimismo, el inciso d. debería incluir " <i>en su caso</i> ", ya que solo debe aplicar en los casos en que el equipo terminal se adquiere en pagos en plazos en el esquema de pospago, sin aplicar en los de prepago.
Regla 22. <i>Aclaración solicitada.</i>	Se solicita aclarar si esta provisión es aplicable a Comercializadoras, ya que las Comercializadoras no tienen estas facultades al carecer de infraestructura propia.
Regla 23. <i>Adición sugerida.</i>	Se recomienda incluir mecanismos que pueda utilizar el usuario en caso de que no cuente con servicio por más de 90 minutos, incluyendo poder contactar a los operadores en cuestión, y ellos a su vez al Instituto o al ABD, con la finalidad de poder resolver el problema en cuestión.

	Asimismo, se solicita aclarar si esta provisión es aplicable a Comercializadoras, ya que éstas no cuentan con infraestructura propia.
Regla 26. <i>Modificación recomendada.</i>	Se recomienda incluir reglas sobre la independencia de los miembros del ABD, para evitar que tengan relación o estén bajo la influencia de algún Prestador de Servicios de Telecomunicaciones. Por lo tanto, se recomienda considerar a modo de ejemplo la Ley de Mercado de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas referente a los consejeros independientes.
Regla 29, fracciones XV y XXVI. <i>Modificación y adición sugeridas.</i>	Se recomienda incluir una fracción para que el Contrato Marco incluya cláusulas sobre prohibición de conflicto de intereses. Asimismo, se recomienda modificar la fracción XV para que diga "auditoría, control y supervisión de servicios", y la fracción XXVI para que diga "Arreglo amistoso de diferencias y sistema de denuncias ante el Instituto".
Regla 29. <i>Adición sugerida</i>	Se recomienda que el Contrato acordado entre el ABD y un Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones sea revisado por el Instituto, para cerciorarse de su validez.
Regla 31 <i>Adición sugerida</i>	Se recomienda replicar el sistema utilizado en la Regla 32, en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo.
Regla 32 Aclaración solicitada	Se solicita aclarar si las Comercializadoras que opten por no tener numeración propia aun así deben pagar al ABD directamente, o a través del Concesionario que les preste servicio.
Regla 33 segundo párrafo <i>Adición sugerida</i>	Se recomienda expresamente prohibir al ABD compartir información con otros operadores que sean ajenos al proceso de portabilidad.
Regla 35. fracción I <i>Aclaración sugerida</i>	Se recomienda aclarar que la solicitud no solo puede hacerse por medios escritos o electrónicos, sino también vía telefónica.
Regla 36 <i>Modificación sugerida</i>	Se recomienda habilitar obtener información de los usuarios por vía telefónica, siempre y cuando no se requiera obtener documentación, como es el caso de los esquemas prepago.
Regla 37 Regla 47	Se recomienda poder incluir en las Reglas una tabla o gráfica, a modo de ejemplo, de los flujos y tiempos (calendario) de la Portabilidad, para que los operadores puedan comprender sin lugar a dudas el proceso, evitando que se puedan afectar los derechos de los usuarios, ya que los procesos actuales establecidos en las reglas, no son del todo claro. En este sentido se recomienda especificar los plazos y

	<p>acciones que determinan el inicio y finalización de cada paso del proceso, con la finalidad de que los operadores cumplan con el proceso de portabilidad en los tiempos obligatorios. Específicamente se solicita que se relacione esta Regla con la Regla .21, en lo referente al momento en que se considera iniciado el proceso de portabilidad, ya que el término "ingreso de solicitud" es poco claro y ambiguo.</p> <p>Se recomienda que se incluya expresamente el momento en que el proceso de portabilidad se considera finalizado y oficialmente el número ha sido efectivamente portado.</p>
Regla 38. <i>Aclaración sugerida.</i>	Se debe aclarar si dicha regla aplica únicamente a Concesionarios, o en general a cualquier Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, incluyendo a las Comercializadoras. El Código 051 debería estar disponible para cualquier Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, o al menos limitarlo a aquellos que tengan numeración propia.
Regla 39	Se hace notar que existen mecanismos en los que el usuario puede generar por sí mismo el NIP de Confirmación, sin contactar al Proveedor Ganador. En estos casos, el Proveedor Ganador no tiene conocimiento que se ha iniciado un procedimiento para portarse a su Sistema. Se recomienda que el ABD notifique al Proveedor Ganador para que éste pueda estar preparado para realizar de forma efectiva y eficiente el Proceso de Portabilidad solicitado por el Usuario y cumplir con los plazos obligatorios. Se recomienda que esta solicitud se coordine con las REGLAS 30 y 37.
Regla 39 Penúltimo párrafo	Se recomienda ampliar la cantidad de ocasiones en que se envía el NIP al menos a dos ocasiones, para permitir al Usuario tener más oportunidades de recibirlo.
Regla 40, fracción I. <i>Adición sugerida.</i>	Se considera que el Proveedor Ganador debe tener derecho a saber en qué momento se entregó el NIP de Confirmación al usuario, para no dejar en estado de indefensión ni al Proveedor Ganador ni al Usuario, en caso de que el mensaje de texto se retrase o nunca llegue, habilitando al Proveedor Ganador y al Usuario a requerir que el mensaje sea reenviado.
Regla 40, fracción I, inciso c. <i>Aclaración sugerida.</i>	No se establece la consecuencia de que derivado de fallas en el servidor el mensaje sea considerado intento de mensaje no entregado. Se debe de incluir el procedimiento a seguir, incluyendo que se reenvíe un mensaje en un plazo específico de tiempo, hasta que se tenga la certeza de que el mensaje ha sido entregado satisfactoriamente.
Regla 44 Regla 47, fracción I, inciso	Se solicita aclarar la aplicación de esta documentación requerida a los operadores que operan bajo el sistema de prepago, ya que no se utilizan facturas, contratos, y no es eficiente obtener

<p>b Regla 47 fracción III,</p>	<p>documentos firmados por los usuarios. Derivado que la apertura de una línea de prepago no necesita estos requisitos, la portación de un número de prepago no debiera tener un proceso más complejo y con mayores requisitos.</p>
<p>Regla 45, Regla 46 fracción I. Regla 47 fracción III, <i>Aclaración y modificación sugerida.</i></p>	<p>La regla no aplicaría de la misma forma en esquemas de prepago. Específicamente, en prepago no es posible conocer la identidad del propietario de la línea, por lo que no es materialmente posible confirmar que la identificación que provea el usuario sea efectivamente del propietario de la línea.</p> <p>Se debe aclarar si el Proveedor Ganador puede llenar o prellenar por sí mismo el Formato de Solicitud de Portabilidad, lo cual permitiría que el usuario provea la información vía telefónica o por medios electrónicos.</p>
<p>Regla 45, Regla 46 fracción I.</p> <p>Regla 47, fracción V inciso a, y fracción VII, inciso a, última línea.</p> <p>Regla 52, fracción II, tercer renglón. <i>Aclaración.</i></p>	<p>El formato del Anexo Único que se deriva de la Regla 45 parece indicar que la firma es autógrafa, y la regla no menciona que la firma pueda ser electrónica o que el consentimiento se pueda obtener de manera verbal por medios telefónicos. Conforme al Código de Comercio, una firma electrónica tiene el mismo valor probatorio y eficiencia jurídica que la firma autógrafa, desplegando todos sus efectos. Por lo tanto, se solicita aclarar este punto para no dejar en estado de indefensión a los proveedores de servicios de telecomunicaciones y a los usuarios.</p>
<p>Regla 46, segundo párrafo. <i>Aclaración sugerida.</i></p>	<p>La regla menciona que existen números que pueden ser portados sin requerir NIP. Sin embargo, el resto de las Reglas no mencionan estos casos, por lo que se requiere aclararlo.</p>
<p>Regla 47 fracción III, último párrafo. <i>Aclaración y modificación sugerida.</i></p>	<p>La Regla menciona que en caso de personas físicas con validación positiva, el número se considerará listo para programarse conforme la fracción X de la misma regla. Sin embargo, este escenario permite que existan portabilidades en contra de la voluntad del propio usuario si no se ha confirmado y corroborado su consentimiento, o el Proveedor Donador tenga alguna objeción válida sobre dicha portabilidad (fracciones IV a IX de la misma regla), como pueden ser portaciones masivas, re portaciones, u otros casos fraudulentos o erróneos. Se considera que el Proveedor Donador tiene en todo momento el</p>

	<p>derecho de oponerse a la portación siempre y cuando tenga razones válidas y fundadas al respecto. Para evitar el abuso de este derecho de objeción y fomentar la celeridad, se recomienda imponer sanciones contra el operador que abuse de este mecanismo de forma infundada.</p>
<p>Regla 48, primer párrafo, octavo renglón.</p> <p>Regla 48, Fracción II, segundo párrafo. <i>Aclaración y modificación sugeridas.</i></p>	<p>No se explica cuál es la consecuencia de que la solicitud se considere cancelada, ni el procedimiento a seguir, lo que deja a usuarios y operadores en estado de indefensión. Si es voluntad del usuario contratar con dicho Proveedor Ganador, se deben tomar todas las medidas necesarias para que permanezca con el mismo, y prohibir que sea regresado al Proveedor Donador por esta causa. Se recomienda que se deba de proveer una segunda fecha para ejecutar técnicamente la portabilidad.</p>
<p>Sin Regla <i>Adición sugerida</i></p>	<p>Se han identificado prácticas ilegales y contrarias a la Ley y a este Reglamento por el que portabilidades de números que no tienen ningún tipo de consumo son portados de forma inmediata tras ser activados por primera vez. Se asume que ningún consumidor real adquiriría una tarjeta SIM y activaría el servicio para inmediatamente portarlo a otro operador, pues de ser su voluntad estar con el otro operador, adquiriría la tarjeta y activaría el servicio con dicho operador. Asimismo, se han identificado otras prácticas ilegales consistentes en que un mismo equipo terminal, identificado con el número IMEI, realiza portabilidades masivas de líneas telefónicas a otros operadores.</p> <p>Se solicita incluir una regla que prohíba realizar portaciones de números de los cuales no exista usuario real (es decir, que haya realizado consumo de servicios).</p> <p>Asimismo, se solicita se prohíba realizar portaciones masivas, pues esto indica que no existen usuarios reales. En caso de que un mismo equipo terminal (identificado por el mismo IMEI) se utilice para efectuar más de tres portaciones en 15 días naturales, el Proveedor Donador pueda reportar ese equipo móvil para su bloqueo inmediato.</p>
<p>Sin Regla <i>Adición sugerida</i></p>	<p>Se recomienda utilizar el lenguaje de la REGLA 38 y la REGLA 40 primer párrafo, tercer párrafo, pero en una regla en la sección general, para que expresamente se prohíba a cualquier Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones de "realizar cualquier tipo de acto que signifique tomar ventaja de información, obstaculizar el proceso de Portabilidad, afectar el servicio provisto al usuario o impedir la actuación del Proveedor</p>

	<i>Ganador u otros Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones</i> ", ya que la REGLA 38 y la REGLA 40 son específicas del sistema IVR y de la Calidad de la Entrega del NIP, cuando esta prohibición debe ser general.
Sin Regla	Se recomienda en forma general aclarar las obligaciones que aplican a los operadores que operan bajo los esquemas de prepago y de pospago, ya que su propia forma de operación hace que no todas las obligaciones les apliquen de la misma forma.
Sin Regla	Se recomienda que el Reglamento expresamente indique y aclare que cualquier violación del mismo dará lugar a las sanciones contenidas en la fracción IV, del inciso B) del Artículo 298, o en su caso cualquier otra aplicable del Capítulo II del Título Décimo Quinto de la Ley. Lo anterior para fomentar el cumplimiento mismo de la ley, aclarando que sí existen sanciones claras y directas por cualquier acción o práctica que afecte este reglamento, los procedimientos de portabilidad, o los derechos de los usuarios.