

Comunicado de Prensa No. 44/2015

México, D.F. a 15 de junio de 2015

EL PLENO DEL IFT APRUEBA NUEVAS MEDIDAS PARA QUE EL PROCESO DE PORTABILIDAD NUMÉRICA SEA AUN MÁS ÁGIL Y FÁCIL PARA LOS USUARIOS

- **Modifica las Reglas de Portabilidad para implantar mejoras que fortalecen este derecho de los usuarios de cambiarse de proveedor del servicio de telefonía conservando su mismo número**
- **También resuelve someter a consulta pública el Anteproyecto sobre los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad que deberán cumplirlos prestadores de los servicios móviles**
- **Aprueba y emite el Formato para que los concesionarios informen sobre su estructura accionaria**

Con el fin de fortalecer el derecho que tienen los usuarios de servicios de telecomunicaciones de cambiar de empresa telefónica sin perder su número, proceso conocido como la portabilidad numérica, el Instituto Federal de Telecomunicaciones aprobó medidas para que este trámite sea más sencillo y ágil.

Dichos cambios son resultado del esfuerzo de mejora continua que realiza el Instituto en la función regulatoria desde la entrada en vigor de las Reglas de Portabilidad Numérica. En este sentido, se realizó una consulta pública del 6 de abril al 4 de mayo del presente año sobre la modificación a estas Reglas, en la cual se recibieron opiniones y comentarios de la industria. Asimismo, al amparo del Comité Técnico en materias de Portabilidad, Numeración y Señalización se realizaron diversas reuniones de trabajo con los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones, de las que este órgano regulador identificó diversas oportunidades para mejorar el proceso actual en beneficio de los usuarios.

Comunicado de Prensa No. 44/2015

De esta manera, en sesión extraordinaria celebrada el 12 de junio del presente año, el Pleno del Instituto resolvió las siguientes modificaciones a las Reglas de Portabilidad Numérica:

- Los usuarios que hagan uso de su derecho a la portabilidad numérica y que sean personas físicas ya no tendrán que presentar el Formato de solicitud de portación de números geográficos y las empresas receptoras no tendrán que enviar imágenes de documentos de identificación al Administrador de la Base de Datos. Con la eliminación de estos elementos el proceso será más eficiente y se promoverá el uso de medios electrónicos en la tramitación de solicitudes de portabilidad.
- Se amplía la gama de opciones de documentos de identificación válidos para hacer el trámite, se incluye la CURP. Así, el proveedor receptor podrá recabar, en cualquier momento, previo a la ejecución de la portabilidad, los documentos de identificación necesarios para la conclusión del trámite, con lo que se agiliza el proceso en beneficio de los usuarios.
- Se implementan herramientas y datos de información que permitirán que el usuario pueda dar puntual seguimiento al estado que guarda su trámite de portabilidad y, con ello, cuente con los elementos que le permitan exigir la portación de su número en un plazo no mayor a 24 horas a partir del momento de la presentación de la solicitud ante el nuevo Proveedor de servicios que eligió. Asimismo, se generará información que le permitirá al Instituto ejercer efectiva y eficazmente sus funciones de supervisión y vigilancia para el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Se establecen y clarifican elementos de información en los mensajes de texto y audibles que se brindan a los usuarios, a efecto de evitar la ocurrencia de rechazos de portaciones.
- Se establecen mecanismos que aseguran la continuidad en la prestación de servicios de telefonía - principalmente móvil - por parte del proveedor receptor, delimitando

Comunicado de Prensa No. 44/2015

responsabilidades tendientes a asegurar la disponibilidad de elementos físicos (tarjeta SIM) necesarios para la prestación del servicio respectivo.

Las nuevas medidas prevén etapas diferentes para su entrada en vigor, por lo que algunas serán efectivas a partir del día siguiente de la publicación de las Reglas en el Diario Oficial de la Federación, y aquellas que requieren del desarrollo o adecuación de procesos y/o sistemas, se establece un periodo de 90 días naturales para su debida aplicación.

De esta manera, el Instituto realiza acciones en beneficio de los usuarios y de los proveedores de los servicios de telefonía al reducirle a éstos últimos, costos administrativos en el proceso de portabilidad numérica, a fin de que los usuarios ejerzan efectivamente el derecho de la portabilidad numérica.

En la misma sesión, el Pleno del IFT acordó someter a consulta pública el Anteproyecto mediante el cual se establecen los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil. De esta forma, se propone abrogar el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el DOF el 30 de agosto de 2011 y, actualizar los indicadores vigentes tomando en cuenta la evolución tecnológica de las redes celulares, así como las mejores prácticas internacionales.

El Anteproyecto propone establecer las condiciones que permitan la oferta de un mejor servicio móvil promoviendo el derecho de los usuarios de que los servicios de telecomunicaciones les sean prestados con mejor calidad. También se busca eliminar las asimetrías de información, empoderando a los usuarios para que cuenten con los elementos que les permitan tomar decisiones informadas al seleccionar a su proveedor de servicio móvil.

Comunicado de Prensa No. 44/2015

Entre los principales puntos que contiene el Anteproyecto destacan:

- Actualizar los índices de calidad analizando los resultados históricos de los monitoreos de calidad llevados a cabo por el Instituto, la evolución tecnológica y las buenas prácticas internacionales.
- Establecer índices, o valores de cumplimiento, de calidad para el servicio de datos
- Realizar mediciones de calidad de los servicios de transferencia de datos en movimiento, para reflejar condiciones reales.
- Verificar el cumplimiento de los índices de calidad mediante ejercicios de medición en campo y, complementarlos con un análisis de la calidad de las redes móviles con información extraída directamente de las redes de los proveedores del servicio. Los resultados serán publicados en el portal de Internet del Instituto a efectos que el público en general tenga conocimiento, en un lenguaje amigable, de la calidad ofrecida por su proveedor del servicio móvil.
- Realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario, cuyos resultados sean de carácter informativo. Este tipo de mediciones, incluyen, entre otras, aquéllas realizadas desde “apps” que pueden ser descargadas desde teléfonos inteligentes obteniendo información directamente de los usuarios, convirtiéndolos en supervisores de la calidad de su servicio móvil.
- Hacer públicas las velocidades de transferencia de datos mínimas (“desde”) ofrecidas para cada tecnología de acceso (2G, 3G y 4G) y no sólo las velocidades máximas (“hasta”) de transferencia de datos.
- La prohibición de publicitar como “banda ancha” servicios que no cumplan con los parámetros de banda ancha que establezca el Instituto.

Comunicado de Prensa No. 44/2015

- En caso de fallas que afecten a más de 500 usuarios por más de 30 minutos, establecer la obligación para el proveedor del servicio de entregar información acerca de los usuarios afectados para que el Instituto en colaboración con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) inicie los procesos de bonificación correspondientes.

Por otro lado, el Pleno aprobó y emitió el Formato por el cual los concesionarios de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión deben presentar, ante el Instituto, su estructura accionaria o de partes sociales, en cumplimiento a lo previsto en artículo 112 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

De acuerdo con dicho artículo “el concesionario, cuando sea una persona moral, presentará al Instituto, a más tardar el treinta de junio de cada año, su estructura accionaria o de partes sociales de que se trate, con sus respectivos porcentajes de participación, acompañando además una relación de los accionistas que sean titulares del cinco por ciento o más del capital social de la empresa, así como el nombre de las personas físicas que participen directa o indirectamente con el diez por ciento o más del capital social de la empresa sus principales accionistas y sus respectivos porcentajes de participación, a la que acompañará la información en el formato que determine el Instituto.”

Esta información sobre la estructura accionaria será inscrita por el IFT en el Registro Público de Concesiones, así como los cambios de control accionario, titularidad u operación de sociedades relacionadas con concesiones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, a fin de darle la publicidad correspondiente.

Comunicado de Prensa No. 44/2015

El Formato estará disponible en la página de Internet del Instituto www.ift.org.mx para que pueda ser descargado por los concesionarios, personas morales, en materia de telecomunicaciones y radiodifusión y puedan presentarlo en tiempo y forma.

-----*****-----

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00
www.ift.org.mx