

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

RESOLUCIÓN mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve la modificación a las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RESUELVE LA MODIFICACIÓN A LAS ESPECIFICACIONES OPERATIVAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE PORTABILIDAD DE NÚMEROS GEOGRÁFICOS Y NO GEOGRÁFICOS

ANTECEDENTES

- I. **Obligación de Portabilidad.** Conforme a lo dispuesto en el artículo 44 fracción V de la Ley Federal de Telecomunicaciones vigente, los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones deberán permitir la portabilidad de números cuando, a juicio de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, esto sea técnica y económicamente factible.
- II. **Reglas para Implantar la Portabilidad.** El 12 de junio de 2007 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo el "DOF"), la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, la "Comisión") establece las reglas para implantar la portabilidad de números geográficos y no geográficos (en lo sucesivo, las "Reglas para Implantar la Portabilidad").
- III. **Comité Técnico de Portabilidad.** El 21 de junio de 2007, de conformidad con el numeral 3 del Resolutivo Único, y la regla segunda transitoria de las Reglas para Implantar la Portabilidad, se constituyó el Comité Técnico de Potabilidad (en lo sucesivo, el "Comité").
- IV. **Especificaciones técnicas.** El 28 de noviembre de 2007, fue publicada en el DOF, la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo la "Comisión") emite las especificaciones técnicas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos (en lo sucesivo las "Especificaciones técnicas").
- V. **Especificaciones operativas.** El 21 de enero de 2008, fue publicada en el DOF, la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones emite las Especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos, (en lo sucesivo las "Especificaciones operativas").
- VI. **Modificación de las Especificaciones operativas.** De conformidad con la regla segunda transitoria de las Especificaciones operativas, una vez transcurridos 180 días naturales contados a partir del inicio de la portabilidad, la Comisión convocaría al Comité para evaluar la conveniencia de modificar las especificaciones operativas.
- VII. **Primera modificación de las Especificaciones operativas.** El 18 de febrero de 2011, fue publicada en el DOF la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones modifica las Especificaciones operativas para la Implantación de la Portabilidad de Números Geográficos y No Geográficos.
- VIII. **Segunda modificación de las Especificaciones operativas.** El 22 de agosto de 2012, fue publicada en el DOF la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones modifica las Especificaciones operativas para la Implantación de la Portabilidad de Números Geográficos y No Geográficos.
- IX. **Metodología para la formalización de acuerdos en el Comité.** El numeral 3 del resolutivo único de la Reglas para Implantar la Portabilidad, señala que "Los acuerdos que alcance el Comité deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por la Comisión. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será la Comisión quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia."

En virtud de lo anterior, y

CONSIDERANDO

Primero. Decreto de Creación del Instituto. El 11 de junio de 2013 se publicó en el DOF el "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo el "Decreto de Reforma Constitucional"), mediante el cual se crea el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios. Así, el Instituto quedó integrado el 10 de septiembre de 2013, en términos de lo señalado por el artículo sexto transitorio del Decreto de Reforma Constitucional, con la ratificación de sus Comisionados, y la designación de su Presidente, por el Senado de la República.

Segundo. Continuidad en trámites. Conforme al segundo párrafo del artículo séptimo transitorio del Decreto de Reforma Constitucional, los procedimientos iniciados con anterioridad a la integración del Instituto Federal de Telecomunicaciones continuarán su trámite ante este órgano en términos de la legislación aplicable al momento de su inicio.

Tercero. Estatuto Orgánico. Con fecha 23 de septiembre de 2013, se publicó en el DOF el Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; el cual señala en el artículo 9 fracción III, que corresponde al Pleno del Instituto expedir disposiciones administrativas de carácter general, normas, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de homologación y certificación, así como ordenamientos y criterios técnicos en materia de telecomunicaciones, radiodifusión y competencia.

Cuarto. Nombramiento de representantes del Instituto ante el Comité. El 27 de noviembre de 2013, el Pleno del Instituto mediante acuerdo P/IFT/271113/21, designó a los servidores públicos encargados de presidir y coordinar el Comité Técnico de Portabilidad; mismos que asumieron por primera ocasión su encargo el 17 de diciembre de 2013, con motivo de la Primera Sesión Ordinaria del Comité de 2013 frente al Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Quinto. Propuestas del Comité. Derivado de la experiencia observada una vez implementada la portabilidad numérica por parte de los proveedores de servicios de telecomunicaciones (en adelante "PST"), en la Primera Sesión Ordinaria del 2013 del Comité frente al Instituto, celebrada el 17 de diciembre de 2013, así como en la Primera Sesión Ordinaria del 2014, celebrada el 21 de enero de 2014, y en la Segunda Sesión Ordinaria celebrada el 18 de febrero del 2014, se retomaron y discutieron diversos temas previamente discutidos y acordados, en sesiones anteriores a la creación del Instituto, a fin de que los PST cumplieran con su obligación de informar a sus suscriptores de manera oportuna, y de brindar mayor claridad y transparencia; mismas que inciden en modificaciones a las Especificaciones operativas, salvaguardándose en todo momento el cumplimiento de los principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia, (de conformidad con el numeral 3 del resolutivo único de la Reglas para Implantar la Portabilidad).

Sexto. Acuerdos unánimes del Comité. En la Segunda Sesión Ordinaria del Comité ante el Instituto, celebrada el 18 de febrero del 2014, los PST integrantes del Comité acordaron por unanimidad los dos acuerdos siguientes, mismos que conforme a los antecedentes y considerandos expuestos, deben someterse a consideración del Pleno del Instituto para su formalización:

- **PRIMER ACUERDO POR UNANIMIDAD DEL COMITÉ.** Modificación al numeral 3.2 denominado NIP de Confirmación de las Especificaciones operativas, a fin de que se brinde mayor claridad, certeza y transparencia en el mensaje de texto que se envía al suscriptor de servicios local - móvil en el esquema de prepago.
- **SEGUNDO ACUERDO POR UNANIMIDAD DEL COMITÉ.** Incorporación del numeral 2.3 ter, Obligatoriedad de proporcionar la factura al suscriptor. Que se prevea en las Especificaciones operativas la obligación a cargo de los proveedores de servicios de telecomunicaciones y los proveedores de servicios de telecomunicaciones sin numeración asignada para que proporcionen oportunamente la factura al suscriptor, a fin de que éste conozca la información relativa a la factura con el propósito de tener control sobre el uso del servicio contratado, para que pueda tomar decisiones en un ambiente de sana y libre competencia.

Séptimo. Contenido del primer acuerdo del Comité: El numeral 3.2 de las Especificaciones operativas, consistente en que a través del sistema automático de verificación se envíe un mensaje de texto con el NIP (Número de Identificación Personal) de confirmación hacia el número a ser portado, a través del cual se advierta o informe al suscriptor que se encuentra sujeto a un proceso de portabilidad.

En las actuales Especificaciones operativas se advierte:

...

[3. PROCESO DE PORTABILIDAD]

...

3.2 NIP de confirmación. El NIP de confirmación será un requisito indispensable para confirmar la Solicitud de Portabilidad cuando se trate de Suscriptores del Servicio Local Móvil en el esquema de Prepago.

Para lo anterior, el Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD, que a través del Sistema Automático de Verificación, se envíe un mensaje de texto con el NIP de confirmación hacia el número a ser portado. Para efectos de la validación posterior el ABD deberá mantener, al menos por 10 días naturales, un registro de los NIP de confirmación enviados y sus correspondientes Números Geográficos asociados. El mensaje de texto que se envía al suscriptor contendrá la siguiente leyenda:

“TU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX, PROPORCIONALMENTE A LA EMPRESA TELEFONICA A LA QUE DESEAS CAMBIARTE”

Dónde: XXXX es el NIP de confirmación generado por el ABD.

[...]

Con la finalidad de mantener informados, y brindar mayor certeza jurídica, a los usuarios, fortaleciendo los principios de claridad y transparencia consagrados en la Reglas para Implantar la Portabilidad, el Comité por decisión unánime de los PST que lo integran, propone la modificación del “mensaje de texto” consagrado en el numeral 3.2, a quedar de la siguiente manera:

...

[3. PROCESO DE PORTABILIDAD]

...

3.2 NIP de confirmación. El NIP de Confirmación será un requisito indispensable para confirmar la Solicitud de Portabilidad cuando se trate de Suscriptores del Servicio Local Móvil en el esquema de Prepago.

Para lo anterior, el Proveedor Receptor deberá solicitar al ABD, que a través del Sistema Automático de Verificación, se envíe un mensaje de texto con el NIP de Confirmación hacia el número a ser portado. Para efectos de la validación posterior el ABD deberá mantener, al menos por 10 días naturales, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes Números Geográficos asociados. El mensaje de texto que se envía al suscriptor contendrá la siguiente leyenda:

“ESTA INICIANDO SU CAMBIO DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL. ENTREGUE LA CLAVE A LA NUEVA EMPRESA SOLO SI DESEA CAMBIARSE. SU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX”

Dónde: XXXX es el NIP de confirmación generado por el ABD.

[...]

El contenido de la propuesta realizada por el Comité obedece esencialmente a la necesidad de contar con un mejor proceso de comunicación del mensaje de texto que contiene el NIP de confirmación, con el fin de informarle al usuario, en un lenguaje más sencillo y claro que ha iniciado el trámite de portabilidad y que entregue el NIP recibido a la nueva empresa sólo si se desea cambiarse. Adicionalmente, se cambia la posición del (NIP) dentro del mensaje de texto, con la finalidad de obligar indirectamente al usuario a leer completamente el contenido del mensaje, y reducir así el riesgo de prácticas engañosas con motivo de la portabilidad de números del servicio local móvil en el esquema de prepago.

Cabe destacar que, atendiendo a lo dispuesto en los numerales 6 y 9 del resolutivo único de la Reglas para Implantar la Portabilidad, los PST deberán mantener informados acerca de los procesos de portabilidad y deberán asegurar que se provea información clara, oportuna y objetiva a los suscriptores respecto del proceso

de portabilidad. Tal información coadyuvará a fomentar la competencia equitativa, puesto que una vez que los usuarios están informados de su derecho de ejercer la portabilidad y de los procedimientos existentes para tal efecto, podrán contratar los servicios de telecomunicaciones con aquellos PST que ofrezcan sus servicios en mejores condiciones de calidad y precio. Asimismo, la difusión de la información versará sobre los tiempos y procedimientos que tienen los suscriptores para ejercer la portabilidad, en un contexto en el cual el proceso debe empezar con el proveedor receptor a fin de evitar que los suscriptores desistan de ejercer el derecho de portar su número telefónico porque desconocen los procedimientos.

Octavo. Contenido del segundo acuerdo: Incorporación del numeral 2.3 ter. La propuesta acordada por los PST que integran el Comité, relativa a la incorporación de un nuevo numeral a las Especificaciones operativas, propone que se agregue el siguiente texto:

...

[CONSIDERACIONES GENERALES]

...

2.3 ter OBLIGATORIEDAD DE PROPORCIONAR FACTURA. *Será obligación de todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones sin numeración asignada, proporcionar a través de cualquier medio convenido entre las partes, la factura correspondiente a los números del suscriptor y con el monto a su cargo por lo menos 10 días naturales antes de la fecha límite de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. Para tales efectos, se deberá proporcionar una alternativa de consulta remota que permita al suscriptor obtener de manera inmediata la factura correspondiente en el plazo indicado.*

De lo anterior resulta necesario destacar que el contenido de la propuesta tiene como finalidad garantizar en todo momento el derecho de los suscriptores a realizar la portación de los números a través de los cuales se les presta el servicio. Se plantea que el suscriptor deberá contar oportunamente con la factura del servicio prestado, requisito previsto como documentación de soporte para iniciar el trámite de portabilidad. En tal contexto, los proveedores de servicios de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones sin numeración asignada, deberán entregar por lo menos 10 días naturales antes de la fecha límite de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados la factura correspondiente a los números del suscriptor, con el monto a su cargo, lo cual resulta armónico con lo dispuesto en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, "Prácticas comerciales - elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones", que en su numeral 5, inciso 5.2.19, párrafo segundo, establece: "El estado de cuenta y/o factura debe contener la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y se le debe dar a conocer por los medios pactados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados".

Con base en lo anterior y con fundamento en los artículos 6o, 27 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 1, 8, 9, fracciones I, III y XIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; 1, 2 y 7 de la Ley Federal de Telecomunicaciones, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve lo siguiente:

RESOLUTIVOS

PRIMERO.- Se modifica el contenido de la leyenda prevista en el numeral 3.2 párrafo segundo de las Especificaciones operativas para quedar de la siguiente manera:

...

[3. PROCESO DE PORTABILIDAD]

...

3.2 NIP de confirmación. (...)

"ESTA INICIANDO SU CAMBIO DE EMPRESA DE TELEFONIA MOVIL. ENTREGUE LA CLAVE A LA NUEVA EMPRESA SOLO SI DESEA CAMBIARSE. SU NIP DE PORTABILIDAD ES XXXX"

Dónde: XXXX es el NIP de Confirmación generado por el ABD.

SEGUNDO.- Se adiciona el numeral 2.3 ter de las Especificaciones operativas de la siguiente manera:

...

[CONSIDERACIONES GENERALES]

....

2.3 ter OBLIGATORIEDAD DE PROPORCIONAR FACTURA. Será obligación de todos los proveedores de servicios de telecomunicaciones y proveedores de servicios de telecomunicaciones sin numeración asignada, proporcionar a través de cualquier medio convenido entre las partes, la factura correspondiente a los números del suscriptor, con el monto a su cargo, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha límite de pago de los servicios de telecomunicaciones contratados. Para tales efectos, se deberá proporcionar una alternativa de consulta remota que permita al suscriptor obtener de manera inmediata la factura correspondiente en el plazo indicado.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Resolución entrará en vigor a los diez días siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

El Presidente, **Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar.-** Rúbrica.- Los Comisionados, **Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel, Adolfo Cuevas Teja.-** Rúbricas.

La presente Resolución fue aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su V Sesión Ordinaria celebrada el 7 de mayo de 2014, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja, con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como en los artículos 1, 2, 11 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/070514/94.

(R.- 389705)