

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA LOS FORMATOS DE SERVICIO DE MENSAJE CORTO DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, 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"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, en cuyo objeto se encuentran entre otras facultades, el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.
- II. **Publicación del Estatuto Orgánico.** El 20 de septiembre de 2013, el Pleno del Instituto, mediante el Acuerdo adoptado en su I Sesión, aprobó el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Estatuto"), mismo que fue publicado en el DOF el 23 de septiembre de 2013.
- III. **Determinación del Agente Económico Preponderante.** En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto, el 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto, en su V Sesión Extraordinaria emitió la *RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA,*

S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA", aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 (en lo sucesivo, la "Resolución del AEP").

Dentro del Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 como anexo 1, el Pleno del Instituto emitió las *"MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES."* (en lo sucesivo, las "Medidas Móviles").

- IV. Escrito presentado por Radlómóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telcel") El 21 de mayo del 2014 Telcel presentó ante este Instituto un escrito por medio del cual exhibió el modelo de Servicio de Mensaje Corto gratuito (en lo sucesivo, el "Mensaje Corto"), que serán enviados a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo (en lo sucesivo, la "Propuesta de Telcel").
- V. Escrito de alcance presentado por Telcel. El 16 de junio de 2014 Telcel presentó ante este Instituto un escrito en alcance a la Propuesta de Telcel, mediante el cual exhibió una presentación en la que se muestran los resultados a los que llegó derivado de las encuestas practicadas para que Telcel difunda un tercer mensaje, con cada recarga, en el que se especifiquen las tarifas aplicables al usuario (en lo sucesivo, la "Encuesta de Telcel").

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

- A** PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28 de la Constitución, el Instituto es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las

telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes.

Para tal efecto, tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

En cumplimiento con las disposiciones establecidas en el Decreto, particularmente el artículo Octavo Transitorio, fracción III, el Instituto determinó como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones al Grupo de Interés Económico conformado por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radlómóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V. y le impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

Por lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en la Medida Novena Transitoria de las Medidas Móviles y en el párrafo cuarto del artículo Séptimo Transitorio del Decreto, el cual establece que de no haberse realizado las adecuaciones al marco jurídico previstas en el artículo Tercero Transitorio del mismo a la fecha de la integración del Instituto, éste ejercerá sus atribuciones conforme a lo dispuesto en el Decreto y en lo que no se oponga a éste en las leyes vigentes en materia de competencia económica, radiodifusión y telecomunicaciones; el Pleno del Instituto resulta competente para emitir el presente acuerdo.

SEGUNDO.- Medidas de Protección al Usuario. El artículo 6º Constitucional establece que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.

M En este sentido, es importante destacar la relevancia que cobra la información que debe de ser proporcionada por los proveedores de servicios de telecomunicaciones a los usuarios, con la finalidad de que éste pueda tomar una decisión consiente e informada sobre la adquisición de un servicio de telecomunicaciones en particular.

Es por ello que cobra importancia que los usuarios de servicios de telecomunicaciones, conozcan de manera oportuna las tarifas que le serán aplicadas a las distintas comunicaciones que pueda realizar.

Los proveedores de servicios de telecomunicaciones móviles han establecido distintos tipos de esquemas de contratación o de facturación al usuario final, en los esquemas de Prepago, el suscriptor de los servicios de telecomunicaciones paga de manera anticipada por los servicios que utiliza. En el esquema de Pospago, el suscriptor hace uso de los servicios de telecomunicaciones para posteriormente realizar el pago de los mismos.

Adicionalmente, los prestadores de servicios de telecomunicaciones han introducido esquemas de contratación que realizan una combinación de los esquemas mencionados anteriormente, en los cuales el usuario final se encuentra en un esquema de pospago, limitado a un nivel de consumo, una vez que es alcanzado dicho límite, para que el usuario pueda continuar gozando de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratado, éste debe realizar el pago sobre los servicios consumidos de manera anticipada.

En el caso de los usuarios de prepago, toda vez que no cuentan con la emisión periódica de una factura, que les permita observar de manera constante los consumos realizados en los diferentes servicios de telecomunicaciones a los cuales tuvo acceso así como las tarifas o cualquier cambio a las mismas, se hace necesario que el Agente Económico Preponderante proporcione la información sobre las tarifas aplicables mediante un mecanismo sencillo como lo es el envío de un mensaje corto.

Es así que en la Medida CUADRAGÉSIMA TERCERA de las Medidas Móviles se dispone lo siguiente:

"CUADRAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante estará obligado a enviar un Servicio de Mensaje Corto gratuito a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo, incorporando información básica de las tarifas, así como la dirección electrónica y el número telefónico gratuito en los cuales podrán consultar la información de las tarifas aplicables a sus servicios.

4 En la dirección electrónica deberá establecerse la información que incluya el monto de la recarga, el saldo acumulado, el costo unitario al que se cobrarán todos los servicios que puedan ser prestados por

medio de la recarga de saldo realizada, considerando el precio por minuto o segundo, local y de larga distancia, servicio de usuario visitante o itinerancia según sea el caso, precio por minuto a números frecuentes SMS, y Megabyte de datos."

Asimismo, la Medida Novena Transitoria de las Medidas Móviles dispone lo siguiente:

"NOVENA.- Transcurridos treinta días hábiles a partir de la entrada en vigor de las presentes medidas el Agente Económico Preponderante deberá remitir para aprobación del Instituto, los formatos que contengan la información del SMS, a que hace referencia la Medida Cuadragésima tercera, la cual contendrá cuando menos información sobre la tarifa de servicio local, de larga distancia, Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cuando se encuentre en el extranjero, SMS y Megabytes, así como la información a ser proporcionada en la dirección electrónica a que hace. El Instituto podrá realizar modificaciones a los formatos respectivos y una vez que le sea notificado al Agente Económico Preponderante la aprobación de los formatos presentados o las mencionadas modificaciones, éste contará con sesenta días hábiles para su implementación."

Ahora bien, la Medida Primera de las Medidas Móviles, establece que:

"PRIMERA.- Las presentes medidas serán aplicables al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en el presente instrumento."

H En este sentido, la imposición de medidas de protección al usuario determinadas en las Medidas Móviles será aplicable a Telcel, toda vez que es el integrante del Agente Económico Preponderante que cuentan con título de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones para la prestación de servicios de telefonía móvil, de conformidad con lo siguiente:

- a) El 7 de octubre de 1998, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en lo sucesivo, la "Secretaría") otorgó a Telcel una concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones para prestar el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil (en lo sucesivo, la "Concesión de Telcel").
- b) El 7 de octubre de 1998, la Secretaría otorgó a Telcel nueve (9) concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso determinado para la prestación del servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil, en la banda de frecuencias de 1.9 GHz en las nueve (9) regiones en que se dividió el territorio nacional.
- c) El 13 de octubre de 2000, la Secretaría otorgó a Telcel una prórroga y modificación de concesión para operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, para prestar el servicio de radiotelefonía móvil con tecnología celular y el servicio de radiotelefonía móvil a bordo de vehículos en los estados de México, Hidalgo, Morelos y el Distrito Federal.
- d) El 13 de octubre de 2000, la Secretaría otorgó a Telcel dos (2) concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso determinado; la primera para prestar el servicio de radiotelefonía móvil con tecnología celular en la banda de frecuencias de 800 MHz en la Región 9 y, la segunda, para prestar el servicio de radiotelefonía móvil a bordo de vehículos en la banda de frecuencias de 400 MHz en el área metropolitana de la Ciudad de México.
- e) El 21 de abril de 2005, la Secretaría otorgó a Telcel nueve (9) concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso determinado para la prestación del servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil, en la banda de frecuencias de 1.9 GHz en las nueve (9) regiones en que se dividió el territorio nacional.
- f) El 9 de mayo de 2005, mediante Oficio 112.202.-1979 la Secretaría autorizó la cesión parcial de derechos de 8.4 MHz de nueve (9) concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para prestar el servicio de acceso inalámbrico fijo o móvil, en la banda de frecuencias de 1.9 GHz en las nueve (9) regiones en que se dividió el territorio nacional, que le fueron otorgadas originalmente a

A

Sistemas Profesionales de Comunicación, S.A. de C.V., el 27 de septiembre de 1999.

- g) El 3 de mayo de 2010, la Secretaría otorgó a Telcel las correspondientes prórrogas y modificaciones de títulos de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones en las regiones 1, 2, 3, 6, 7 y 8, así como las respectivas prórrogas de títulos de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- h) El 1º de octubre de 2010, la Secretaría otorgó a Telcel nueve (9) concesiones para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para uso determinado en el segmento de 1710-1770/2110-2170 MHz en las nueve (9) regiones en que se dividió el territorio nacional.
- l) El 29 de noviembre de 2011, la Secretaría otorgó a Telcel las correspondientes prórrogas y modificaciones de títulos de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones en las regiones 4 y 5, así como las respectivas prórrogas de títulos de concesión para usar, aprovechar y explotar bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico.

TERCERO.- Manifestaciones y Propuesta de Telcel. De acuerdo a lo mencionado en el Antecedente V, Telcel presentó la información que contendría el Mensaje Corto gratuito que será enviado a los Usuarios de Prepago cada vez que estos realicen una recarga de saldo.

Dentro de la Propuesta de Telcel, en el numeral 1, dicho concesionario propone lo siguiente:

"1. Brindar al usuario la Información correspondiente a la recarga realizada.

4 *Los formatos de mensaje propuestos por Telcel, y de los que se solicita la aprobación de ese Instituto para cubrir este primer requerimiento son los siguientes:*

<i>Recargas electrónicas sin comisión y recargas por medios físicos</i>	<i>Gracias por tu recarga de \$(***) de Saldo Amigo. Telcel te da mas: \$(**) de Regalo, (**) SMS, \$(**) Sorpresa, (*) MB Internet. Folio. 12345678</i>
---	--

<i>Recargas electrónicas con cobro de comisión por transacción</i>	<i>Gracias por tu recarga de \$(***) de Saldo Amigo menos (*) de comisión, \$(**) de Regalo, (**) SMS. Sorpresa \$(**), Internet (*) MB. Folio. 12345678</i>
--	--

Ahora bien, la medida en cuestión señala que la información de cada recarga realizada, debe estar disponible también en la dirección en Internet que sea proporcionada para los fines indicados, por lo que se informa a dicho Instituto que Telcel pondrá a disposición dicha información para su consulta a través del portal de autogestión "Mi Telcel" (accesible a través de www.mitelcel.com y www.telcel.com/mitelcel), siempre y cuando el usuario lleve a cabo su registro de seguridad dentro del mismo."

Con el numeral 1 anterior señalado en la Propuesta de Telcel, cuando la recarga se realice de manera electrónica sin comisión y recargas por medios físicos, Telcel enviará al usuario un Mensaje Corto indicándole los montos de la recarga realizada por concepto de Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo de SMS, Saldo Sorpresa y Saldo de Mega Bytes (MB) para el uso de internet.

Asimismo, si la recarga es realizada de manera electrónica con cobro de comisión por transacción, Telcel enviará al usuario un Mensaje Corto indicándole el Saldo Amigo menos la comisión por la recarga, el Saldo de Regalo, Saldo Sorpresa y el monto del Saldo de MB para el uso de internet.

Al respecto, este Instituto considera que el formato de Mensaje Corto propuesto por Telcel cumple con lo establecido en la medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Móviles, al incorporar información que permite al usuario conocer que el monto de la recarga se realizó de manera exitosa, además de incluir cierta información relacionada con promociones ligadas a los planes tarifarios de acuerdo a los montos de la recarga.

Asimismo, respecto a la propuesta de Telcel de poner a disposición de los usuarios dicha información para su consulta a través del portal de autogestión "Mi Telcel" accesible a través de las ligas electrónicas www.mitelcel.com y www.telcel.com/mitelcel cumplen con lo dispuesto por las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

Por su parte, en el numeral 2 de la Propuesta de Telcel, se observa lo siguiente:

"2. Informar al usuario el saldo acumulado una vez aplicada la recarga,

Seguido del Mensaje de Texto SMS a que se refiere el inciso anterior, Telcel enviará al usuario que haya realizado una recarga, un SMS indicando el saldo acumulado con el que cuenta en virtud de dicha recarga. Esto es, Telcel informará al usuario la cantidad de saldo que ha acumulado en cada una de las cuentas que conforman su Saldo: Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo SMS, Saldo Sorpresa y Saldo Internet.

Para lo anterior, Telcel hará las adecuaciones técnicas necesarias para que el sistema realice la consulta de saldo en forma automática y envíe el Mensaje de Texto SMS correspondiente que arroje los montos totales, así como, la vigencia de los mismos."

Para lo anterior, Telcel propone y somete a aprobación de ese Instituto, el siguiente formato de Mensaje de Texto SMS:

<i>Saldo acumulado</i>	<i>Tu saldo después de la recarga F-12345678012: Amigo\$(**,**), Regalo\$(**,**), (**) SMS vig dd/mm/aa, Sorpresa \$(**) vig dd/mm/aa, Internet (****) MB vig dd/mm/aa.</i>
------------------------	---

4. Dentro del numeral 2 señalado en la Propuesta de Telcel, dicho concesionario enviará al usuario un Mensaje Corto con la información referente al saldo acumulado después de la recarga realizada, incluyendo el Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo Sorpresa y el Saldo de MB para el uso de internet, así como la vigencia de los citados saldos.

Al respecto, este Instituto considera que el Mensaje Corto propuesto por Telcel cumple con lo dispuesto por la medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Móviles, toda vez que incorpora información que permite al usuario conocer el monto acumulado de la recarga realizada, además de incluir cierta información relacionada con el monto acumulado dentro de las promociones ligadas a los planes tarifarios de acuerdo a los montos de la recarga.

Por otro lado, en el numeral 3 de la Propuesta de Telcel, se señala lo siguiente:

"3. Informar las tarifas básicas aplicables al esquema de cobro del usuario que realice la recarga."

Al respecto, la cláusula Novena Transitoria del Anexo 1 de la Resolución señala que el Mensaje de Texto SMS que envíe Telcel para dar a conocer al usuario la Información Básica de las Tarifas debe contener, cuando menos: i) la tarifa de servicio local; ii) la tarifa de larga distancia; iii) la tarifa correspondiente al Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cuando se encuentre en el extranjero; iv) el costo de envío de SMS; y v) el costo por Megabyte, y vi) la información a ser proporcionada en la dirección electrónica que se ponga a disposición de los usuarios.

Para dar cumplimiento a lo anterior, seguido del Mensaje de Texto SMS a que se refiere el inciso anterior, Telcel enviará al usuario un tercer SMS que contenga la información básica de las Tarifas del esquema de cobro en que el usuario se encuentre activo. Por tal motivo, debido a la diversidad de tarifas y escenarios de aplicación existentes para cada esquema de cobro, resulta necesario someter a aprobación de ese Instituto diversos formatos de mensaje que serán utilizados para cada uno de los escenarios y esquemas de cobro ya mencionados.

Para lo anterior, Telcel hará las adecuaciones técnicas necesarias para que, una vez que el usuario ha realizado la recarga y que ha recibido los Mensajes de Texto descritos en los incisos 1 y 2 anteriores, los sistemas de recarga de prepago realicen la consulta correspondiente a la base de datos e identifiquen el esquema de cobro en el que el usuario se encuentra ubicado y le envíe la información básica de las tarifas propios del esquema de cobro en que el usuario esté dado de alta.

4

Para lo anterior, Telcel utilizará el siguiente formato:

Amigo Óptimo	Agradecemos tu preferencia. Tus tarifas (impuestos incluidos) son: Minuto local y Nacional \$(*.**), Numeros Frecuentes \$(*.**), SMS \$(*.**), MB \$(*.**), Info *264 y Telcel.com
Amigo TU	Telcel agradece tu lealtad y los beneficios de tus tarifas (impuestos incluidos) son: Minuto Local y Nacional \$(*.**), SMS\$(*.**), MB\$(*.**). Mas Info. *264 y Telcel.com
Amigo Segundo	Gracias por estar con Telcel, tus tarifas (impuestos incluidos) son: Segundo Local y Nacional \$(*.**), SMS \$(**), MB \$(*.**). Mas info *264 y telcel.com
Amigo	Gracias por tu fidelidad. Tus tarifas (impuestos incluidos) son: Min local \$(*.**), Min nacional \$(*.**), Num frecuentes local \$(*.**), Num frecuentes Nal. \$(*.**), SMS \$(*.**), MB \$(*.**), Info *264 y telcel.com
Amigo Plus	Telcel agradece tu lealtad y los beneficios de tus tarifas (impuestos incluidos) son: Minuto Local y Nacional \$(*.**), SMS \$(*.**), MB \$(*.**). Mas Info. telcel.com, y *264
Fidelidad	Telcel te mantiene comunicado. Tus tarifas (impuestos incluidos) son: Min local Telcel y Fijo \$(*.**), a otros móviles \$(*.**), SMS \$(*.**), MB\$(*.**). Mas Info *264 y telcel.com

4

Para el caso de usuarios en planes de postpago mixtos o de consumo controlado que consuman sus servicios incluidos y realicen recargas de saldo en el sistema Amigo de prepago, aplicarán los siguientes mensajes:

<p><i>Telcel Plus Mixto</i></p>	<p><i>Agradecemos tu preferencia. Tus tarifas (impuestos incluidos) son: Minuto local y Nacional \$(*.**), Numeros Frecuentes \$(*.**), SMS \$(*.**), MB \$(*.**), Info *264 y telcel.com</i></p>
<p><i>Más por Menos Mixto</i></p>	<p><i>Gracias por tu fidelidad. Tus tarifas (impuestos incluidos) son: Minuto local \$(*.**), Min nacional \$(*.**), Numeros frecuentes local \$(*.**), Numeros frecuentes Nal SMS \$(***) MB \$(*.**).Info *264 y Telcel.com</i></p>

De lo anterior se aprecia que Telcel cuenta con distintos planes para la modalidad de prepago, tales como Amigo Óptimo, Amigo TU, Amigo Segundo, Amigo, Amigo Plus y Fidelidad; asimismo para la modalidad de postpago, cuenta con planes mixtos o de consumo controlado, dentro de los cuales los usuarios consumen sus servicios incluidos y realizan recargas de saldo en el sistema Amigo de prepago.

En este sentido, Telcel propone para cada uno de los planes mencionados, enviar un Mensaje Corto adicional al señalado en los numerales 1 y 2, el cual contendrá la tarifa respectiva por minuto de servicio local, por minuto nacional, por llamadas a números frecuentes, por Mensaje Corto enviado, por concepto de MB para navegación en internet.

4 Ante un entorno de convergencia, que otorga al usuario la posibilidad de recibir mediante un mismo equipo terminal distintos servicios de telecomunicaciones prestados por un mismo o distinto proveedor de servicios, los prestadores de servicios

de telecomunicaciones móviles han introducido planes tarifarios en los cuales ofrecen servicios de voz, mensajería, datos o navegación, entre otros.

Por lo anterior resulta indispensable para los usuarios de servicios de telecomunicaciones conocer con precisión las tarifas de aquellos servicios utilizados de manera frecuente, como pueden ser tarifas por llamada local, de larga distancia, de Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cuando se encuentre en el extranjero, por envío de Mensaje Corto y por Megabyte utilizado en navegación de Internet.

En este tenor, de los formatos de Mensaje Corto propuestos por Telcel se observa que los mismos cumplen con lo dispuesto por la medida Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles, toda vez que a través de dichos mensajes se otorga información básica de tarifas de servicio local, de larga distancia, de envío de Mensajes Cortos y de Megabytes utilizados en navegación de Internet, que le permite al usuario el suministro de la información para un mejor aprovechamiento de su saldo y que con ello se haga un uso más eficiente de sus recursos y de sus comunicaciones.

Sin embargo, dentro de la Propuesta de Telcel, no se advierte claramente la tarifa correspondiente al Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cuando se encuentre en el extranjero, misma que es de suma importancia cuando los usuarios pretendan utilizar fuera del país los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados. En consecuencia, a efecto de integrar más ampliamente la Propuesta, se considera conveniente adicionar información en los formatos de Mensajes Cortos, en atención a lo dispuesto por las Medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

Por otro lado, Telcel manifiesta que actualmente envía a los usuarios que cuentan con un esquema de cobro dinámico, como lo son "Amigo Plus" y "Amigo Óptimo", en los que la tarifa aplicable a los minutos de voz realizados cambia en función de las recargas realizadas por el usuario o de las recargas acumuladas, un Mensaje Corto informándole la tarifa por minuto alcanzada. Señala que dicho mensaje se continuará enviando adicionalmente a aquellos descritos en los incisos 1, 2 y 3 anteriores. Es decir, dichos usuarios recibirán un cuarto Mensaje Corto que contendrá lo siguiente:

"(...)

AMIGO PLUS NIVEL 1 (Recarga \$150-\$199.99) AMIGO OPTIMO NIVELES 1 (Recarga \$50-\$149.99) NIVEL 2 (Recarga \$150-\$199.99)	Felicidades ya tienes tarifa (impuestos incluidos) de \$(*.***) el min local, LDN, USA y CAN por 30 días. Extiende este beneficio recargando \$(*.**).
AMIGO PLUS NIVEL 2 (Recarga \$200)	Felicidades ya tienes tarifa (impuestos incluidos) de \$(*.***) a num TELCEL, \$(*.***) Min local otros oper, LDN, USA y CAN por 30 días. Extiende este beneficio recargando \$(***)
AMIGO ÓPTIMO NIVEL 3 (Recarga \$200)	Felicidades ya tienes tarifa (impuestos incluidos) de \$(*.***) el min local y LDN por 30 días. Extiende este beneficio recargando \$(***)

Al respecto, este Instituto considera que el Mensaje Corto propuesto por Telcel, referente a la información de las tarifas que alcanzarían aquellos usuarios que se encuentren bajo un esquema de cobro dinámico, que les permita acceder a mejores tarifas conforme van alcanzando un determinado monto de recarga y de saldo acumulado en un tiempo determinado, no se contrapone a lo dispuesto por las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

Por otro lado, en el numeral 4 de la Propuesta de Telcel, dicho concesionario señala lo siguiente:

"4. Dirección en Internet y número telefónico sin costo para consulta de la información de las demás tarifas y servicios que los usuarios pueden utilizar con la recarga realizada.

H De forma adicional, tal y como se hará referencia en el contenido del Mensaje de Texto SMS relativo a la información básica de tarifas, Telcel

pondrá a disposición de los usuarios en la página en Internet www.telcel.com, así como en su Centro de Atención Telefónica (marcando sin costo, desde el equipo terminal, al *264) la siguiente información:

- Tarifas y condiciones comerciales relativas al esquema de cobro del sistema Amigo que le sea aplicable;
- La información relativa a los montos de recarga que puede realizar, así como, los montos de saldo promocional aplicables y sus vigencias. Adicionalmente, se informan los canales a través de los cuales puede realizarse las recargas de saldo.
- La información relativa a cada una de las cuentas que conforman su Saldo: Saldo Amigo, Saldo de Regalo, Saldo SMS, Saldo internet y Saldo Sorpresa.
- Los medios a través de los cuales puede consultar su Saldo (con o sin costo).
- La política aplicable al ciclo de vida de su línea en Prepago.
- Información técnica y comercial del Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cuando se encuentre en el extranjero.
- El catálogo de los demás servicios que puedan ser utilizados con la recarga de saldo realizada."

Al respecto, la medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Móviles dispone que en la dirección electrónica proporcionada por el Agente Económico Preponderante, se deberá establecer la información que incluya el monto de la recarga, el saldo acumulado, el costo unitario al que se cobrarán todos los servicios que puedan ser prestados por medio de la recarga de saldo realizada, considerando el precio por minuto o segundo, local y de larga distancia, servicio de usuario visitante cuando el usuario se encuentre en el extranjero, precio por minuto a números frecuentes, Mensajes Cortos, y Megabyte de datos.

De igual forma señala que el usuario podrá obtener información mensual de las recargas realizadas en el Estado de Cuenta de su línea que se encuentra disponible a partir del 06 de abril de 2014.

Al respecto este Instituto considera que la propuesta de información que se incluirá en la dirección electrónica www.telcel.com y a través del Centro de Atención Telefónica mediante la marcación de un número telefónico gratuito, así como el proporcionar la información de las recargas realizadas en un estado de cuenta en

línea, cumplen con lo dispuesto por las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

Asimismo, Telcel propone otros medios de consulta alternativos para que los usuarios puedan acceder a la información referente a sus recargas y consulta de saldos a través de los asesores en Centros de Atención a Clientes Telcel, Kioskos Electrónicos de autogestión, a través del Portal de autogestión en Internet "Mi Telcel", o marcando el número telefónico *133# desde su equipo.

En este sentido, este Instituto considera que los medios de consulta alternativos propuestos por Telcel para que los usuarios puedan acceder a la información referente a sus recargas y consulta de saldos, son una opción adicional que tendrán los usuarios, y que abonan en el cumplimiento de las obligaciones impuestas a Telcel y contenidas en las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

CUARTO.- Propuesta alternativa de cumplimiento de Telcel. Telcel propone a este Instituto una alternativa de cumplimiento, de tal forma que persista el beneficio de mayor información al usuario, la cual consiste en lo siguiente:

"(...)

I. El envío de 2 Mensajes de Texto SMS seguidos de cada recarga realizada, a saber: a) El primero confirmando la aplicación de la recarga realizada, los saldos adquiridos y el folio otorgado a la misma; y b) un segundo mensaje que incluya los saldos acumulados de cada una de las cuentas y sus respectivas vigencias, tal como quedó descrito en los numerales 1 y 2 del apartado 1 anterior.

II Sin perjuicio del número de recargas que realice un mismo usuario durante el mes calendario, el envío en la primera de ellas, de un tercer Mensaje de Texto SMS con la información básica exclusivamente de tarifas correspondiente al esquema del cobro aplicables.

III. En aquellos casos en que el usuario se encuentre en los esquemas de cobro de Amigo Plus y Amigo Óptimo, y por virtud de la recarga realizada, acumule un monto de saldo suficiente para acceder a la aplicación de una tarifa distinta, el envío de un Mensaje de Texto SMS que le informe de dicha situación."

De lo anterior se desprende que la propuesta alternativa de cumplimiento de Telcel, en específico respecto del punto ii) no se ajusta a lo dispuesto por las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria antes citadas, toda vez que el envío del Mensaje Corto gratuito que incorpore la información básica de las tarifas a los Usuarios de Prepago, deberá ser cada vez que estos realicen una recarga de saldo, supuesto que no se advierte claramente en la propuesta alternativa de Telcel, ya que la misma únicamente contempla el envío del Mensaje Corto indicando la información básica de las tarifas en la primer recarga que se realice en el mes correspondiente.

Adicionalmente, el Estudio de Telcel señalado en el antecedente VI, indica que en relación a la pregunta específica relativa a que si a los encuestados les parece adecuado, insuficiente o excesivo el envío de tres mensajes en cada recarga que se realice referente a información de la recarga, saldo después de la recarga y tarifas que le aplican, el 63% de los encuestados consideran adecuado el envío de tres mensajes al momento de realizar la recarga, lo que indica que los usuarios consideran adecuado el envío de la información de tarifas básicas al momento de realizar una recarga.

QUINTO.- Implementación de un mecanismo a elección del usuario. Telcel propone un mecanismo que le permita a los usuarios que así lo deseen puedan solicitar expresamente el no envío del tercer Mensaje Corto con la Información de Tarifas Básicas, de tal forma que sólo reciba en cada una de sus recargas información actualizada y relativa a la recarga realizada y el saldo acumulado. Indica que lo anterior podría realizarse a través del envío de un Mensaje Corto por parte del usuario a una marcación corta definida por Telcel, o a través de los canales de atención a clientes y autogestión con los que actualmente están disponibles. Asimismo, el funcionamiento de éste mecanismo permitiría la reactivación del envío de éste mensaje en cualquier momento que el usuario lo requiera.

El mecanismo propuesto por Telcel consiste en lo siguiente:

"De igual forma, y con el ánimo de aportar mayores opciones a ese Instituto para el logro de los objetivos definidos con la medida, se propone la conformación de una base de datos en la que los usuarios que así lo deseen puedan solicitar expresamente el no envío del tercer Mensaje de Texto SMS con la información de Tarifas Básicas, de tal forma que sólo reciba en cada una de sus recargas

información actualizada y relativa a la recarga realizada y el saldo acumulado.

Lo anterior podría realizarse a través del envío de un Mensaje de Texto SMS por parte del usuario a una marcación corta definida por Telcel, o a través de los canales atención a clientes y autogestión con los que actualmente están disponibles. Asimismo, el funcionamiento de éste mecanismo permitiría la reactivación del envío de éste mensaje en cualquier momento que el usuario lo requiera."

En este sentido, este Instituto considera que las Medidas Móviles, entre otros tienen como objetivo que el usuario cuente con la información necesaria relativa a los costos de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados. Asimismo dentro de dichas Medidas no se contempla la posibilidad de que los usuarios que así lo deseen puedan solicitar expresamente el no envío de un tercer Mensaje Corto con la Información de Tarifas Básicas.

Por lo anterior, este Instituto no considera conveniente el mecanismo propuesto por Telcel, relativo a la posibilidad de que los usuarios que así lo deseen puedan solicitar expresamente el no envío del tercer Mensaje Corto con la información de Tarifas Básicas y que sea el propio usuario quien reactive el envío de éste mensaje en cualquier momento que lo desee, toda vez que el citado mecanismo no se encuentra contemplado por las medidas Cuadragésima Tercera y Novena Transitoria de las Medidas Móviles, ya que como se ha mencionado, uno de los objetivos de las Medidas Móviles es que los usuarios cuenten con la información relativa a los costos de los servicios de telecomunicaciones contratados.

4 Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 6° y 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Séptimo cuarto párrafo, Octavo fracción III y Noveno fracción I, Transitorios del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6°, 7°, 27, 28, 73, 78, 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; y 1, 8 y 9 fracciones III y L del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones y las medidas Cuadragésima tercera y Novena transitoria del anexo 1 denominado "*Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación*

de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante, en los servicios de telecomunicaciones móviles” de la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C. V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia”, el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- Se aprueban los formatos que contienen la información de los Mensajes Cortos gratuitos que Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. deberá enviar a los usuarios en las modalidades de prepago y de pospago que cuenten con planes mixtos o de consumo controlado, cada vez que éstos realicen una recarga de saldo, transcritos en el Considerando TERCERO, mismos que contienen la información correspondiente a la recarga realizada, al saldo acumulado una vez aplicada la recarga y, a las tarifas básicas aplicables al esquema de cobro, en términos del Considerando TERCERO del presente Acuerdo

SEGUNDO.- Se instruye a la Unidad de Política Regulatoria para que requiera a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. la información del formato correspondiente, en la que se señale la tarifa relativa al Servicio de Usuario Visitante o Itinerancia cada vez que se haga una recarga cuando el usuario se encuentre en el extranjero, en términos del Considerando TERCERO del presente Acuerdo a fin de que sea sometido a la aprobación de este Instituto.

TERCERO.- Se rechaza la propuesta alternativa efectuada por Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. consistente en enviar un Mensaje Corto con la información de tarifas básicas únicamente en la primera recarga que se realice en el mes, conforme a lo precisado en el Considerando CUARTO del presente Acuerdo.

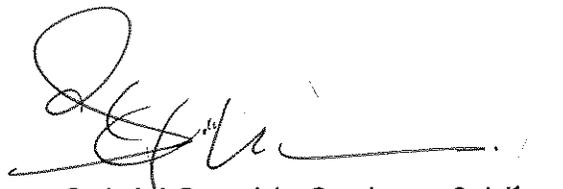
4 CUARTO.- Se niega la solicitud realizada por parte de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. para desarrollar un mecanismo y una base de datos que otorgue la posibilidad a los usuarios que así lo deseen para solicitar expresamente el no envío del Mensaje Corto que contiene la información de tarifas básicas y que sea el propio usuario quien

reactive el envío de éste mensaje en términos del Considerando QUINTO del presente Acuerdo.

QUINTO.- El formato de Mensaje Corto gratuito deberá ser implementado por Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. a más tardar sesenta días hábiles posteriores a la notificación del presente Acuerdo, conforme a lo dispuesto en la parte final de la Medida Novena Transitoria de las Medidas Móviles.

A

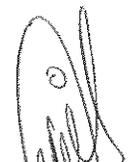
SEXTO.- Notifíquese personalmente al integrante del Agente Económico Preponderante Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado



Ernesto Estrada González
Comisionado



Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Marlo Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su VIII Sesión Ordinaria celebrada el 9 de julio 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/090714/200.