

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES AUTORIZA EL FORMATO DE LA FACTURA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS.

ANTECEDENTES

- I. Con fecha 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, "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"), mismo que reformó el artículo 28 constitucional considerando la existencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto").
- II. El artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.
- III. Con fecha 10 de septiembre de 2013, de conformidad con el vigésimo primer párrafo del artículo 28 constitucional y en términos del artículo Sexto Transitorio, el Senado de la República ratificó la designación de los Comisionados del Instituto, incluyendo a su Presidente.
- IV. Con fecha 6 de marzo de 2014, el Pleno en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 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"* (sic) (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

Dentro del Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 como Anexo 2, 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 FIJOS" (en lo sucesivo, las "Medidas Fijas").

- V. El 12 de mayo del 2014 Teléfonos de México, S.A.B de C.V. (en lo sucesivo, "Telmex") y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor") presentaron ante este Instituto un escrito con el que exhibieron el modelo de los recibos telefónicos denominados "Recibo Telmex" y "Recibo Telnor", que serán empleados por dichos concesionarios para cobrar los servicios de telecomunicaciones que prestan a sus clientes.
- VI. Con oficio número IFT/D05/UPR/DGRE/919/2014 del 3 de junio de 2014, la autoridad requirió a Telmex y a Telnor para que en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles, presentaran los formatos de recibos con algunos ajustes. Dicho oficio fue notificado el 4 de junio de 2014, en él se señaló:

"En la parte que se refiere al aviso en el que señala el monto que el usuario tendría que pagar en caso que éste decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones, de la manera en que está descrito en los recibos presentados, esto es, ("Su saldo pendiente por compras a plazos es de: \$XXX.XX * IVA incluido. En caso de baja del servicio dicha cantidad aparecerá como cargo en su siguiente factura"), no se aprecia de manera indubitable que no se condiciona la cancelación de los servicios de telecomunicaciones al pago de cualquier otro servicio prestado y/o facturado por Telmex o Telnor como parte del Agente Económico Preponderante, por lo que sería necesario que quedara de manera explícita e indubitable la cantidad que el usuario debería de pagar a Telmex ó Telnor como parte del Agente Económico Preponderante en caso de que el usuario decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones contratado con alguno de ellos.*

En la parte del desglose de los servicios descritos en el Estado de Cuenta, se aclare el concepto de Servicios Telecomunicaciones, para que no quede duda que son Servicios de Telecomunicaciones prestados por Telmex y/o Telnor como parte del Agente Económico Preponderante. (sic)

Que en observancia de la Medida Cuadragésima Octava, se deberá aclarar en los "Recibos Telmex" y/o "Recibos Telnor" que no se podrá interrumpir la prestación de los servicios de telecomunicaciones siempre que el usuario se encuentre al corriente en los pagos por dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier otro servicio prestado por otra empresa y facturado por el Agente Económico Preponderante."

- VII. El 11 de junio de 2014, Francisco Javier Islas Mancera, representante legal de Telmex y Telnor, presentó en la Oficialía de Partes del Instituto escrito registrado con el número de folio 035690 por medio del cual solicitó prórroga para dar respuesta al requerimiento de información hecho mediante oficio IFT/D05/UPR/DGRE/919/2014. Dicha prórroga fue otorgada mediante oficio IFT/D05/UPR/JU/450/2014 del 24 de junio del año en curso y notificado el 26 del mismo mes y año.
- VIII. Con escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto, el 01 de julio de 2014, registrado con número de folio 040246, el representante legal de Telmex y Telnor, desahogó el requerimiento a que se refiere el oficio IFT/D05/UPR/DGRE/919/2014.
- IX. El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" (en lo sucesivo, el "Decreto de la LFTyR"), entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR"), el 13 de agosto del 2014.
- X. El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Estatuto"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

- XI. Con fecha 19 de diciembre de 2014, el representante legal de Telmex y Telnor presentó en la Oficialía de Partes del Instituto escrito registrado con el número de folio 066172 por el que realizó diversas manifestaciones relacionadas con aspectos que consideran inciden en la implementación y aprobación del nuevo recibo.
- XII. Con fecha 22 de enero de 2015, el representante legal de Telmex y Telnor presentó en la Oficialía de Partes del Instituto escrito registrado con el número de folio 004541 por el que realizó diversas manifestaciones que consideran inciden en la implementación y aprobación del nuevo recibo telefónico.
- XIII. Con fecha 6 de marzo de 2015, el representante legal de Telmex y Telnor presentó en la Oficialía de Partes del Instituto escrito registrado con el número de folio 016017 por el que realizó manifestaciones y puso a consideración modificaciones en las leyendas comerciales y rubros establecidos en el recibo telefónico, asimismo, presentó nuevo formato de recibo telefónico que es el que se tomará en cuenta para la emisión de la presente autorización.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. Que de conformidad con el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo 7 de la LFTR, 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 fijen las leyes.

Que para tal efecto, tiene 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.

Que el Instituto, es también autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que el artículo 28 de la Constitución y las leyes le confieren en materia de competencia económica y regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Que en cumplimiento a lo establecido en el Decreto, particularmente el artículo Octavo Transitorio, fracción III, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

Es así que mediante la Resolución AEP, 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., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., la cual en términos del artículo Trigésimo Quinto Transitorio del Decreto de la LFTyR, continua surtiendo todos sus efectos.

Por lo anterior, y de conformidad con los artículos 6o. y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Sexto y Trigésimo Quinto Transitorios del Decreto de la LFTyR; 1, 4 fracción I, 6 fracción XXXVII del Estatuto Orgánico del

Instituto; la Resolución P/IFT/060314/76 del 6 de marzo de 2014, así como su Anexo 2, el Pleno de este 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.

En este sentido, es un mandato para el Instituto y una obligación a cargo de los concesionarios, salvaguardar la continuidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones; por lo tanto, en caso de que el suscriptor pague las contraprestaciones por los servicios de telecomunicaciones prestados, es su derecho el continuar utilizando los mencionados servicios.

La provisión de servicios de telecomunicaciones permite establecer canales de facturación con los Usuarios, a través de los cuales se realizan cobros periódicos recurrentes, en este sentido, es posible beneficiarse de las economías de alcance a efecto de poder ofrecer a los usuarios otros productos y servicios complementarios aprovechando los canales de facturación ya establecidos, siempre con el consentimiento del usuario; entre dichos productos o servicios pueden incluirse algunos que no son de telecomunicaciones al no formar parte de los servicios que el Agente Económico Preponderante presta bajo sus concesiones o permisos.

Dicho lo anterior, cuando el concesionario comercializa otros bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones utilizando los canales de facturación ya establecidos, incurre en un riesgo comercial como es el de no pago de los bienes o servicios vendidos, el cual debe formar parte enteramente de éstos, y no transferir dicho riesgo de cobranza a la prestación de servicios de telecomunicaciones, los cuales son de interés general.

Es así que en la Medida CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA de las Medidas Fijas dispone lo siguiente:

"CUADRAGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá informar a todos sus Suscriptores, mediante aviso en su factura

impresa o electrónica, mediante los formatos autorizados por el Instituto, el monto que el usuario tendría que pagar en caso que éste decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

Asimismo, la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones no podrá constituirse en una causa por la cual el Suscriptor no pueda cancelar los servicios de telecomunicaciones contratados.”

Asimismo, la Medida CUADRAGÉSIMA OCTAVA de las citadas Medidas Fijas establece lo siguiente:

“CUADRAGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá desglosar los conceptos cobrados o facturados al Suscriptor, distinguiendo los conceptos asociados a servicios de telecomunicaciones prestados por dicho agente, de cualquier otro bien o servicio que no sea de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa contratado por el Suscriptor y facturado por el Agente Económico Preponderante. El formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por el Agente Económico Preponderante y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

El Agente Económico Preponderante no podrá interrumpir la prestación de los servicios, siempre que el suscriptor se encuentre al corriente en los pagos de los servicios de telecomunicaciones prestados por el Agente Económico Preponderante, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa y facturado por el Agente Económico Preponderante.”

Ahora bien, la Medida PRIMERA de las Medidas Fijas, 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.”

En este sentido, la imposición de medidas de protección al usuario será aplicable a Telmex y Telnor, toda vez que son los integrantes del Agente Económico Preponderante que cuentan con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones fijos, de conformidad con lo siguiente:

- a) **Concesión de Telmex.** El 10 de marzo de 1976, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en lo sucesivo, la “Secretaría”), otorgó a Telmex, un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico público. El 10 de diciembre de 1990, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la “*Modificación al Título de Concesión de Teléfonos de México, S.A. de C.V.*”, para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un periodo de 50 (cincuenta) años contados a partir del 10 de marzo de 1976, con cobertura en todo el territorio nacional, con excepción del área concesionada a Telnor (en lo sucesivo, la “Concesión de Telmex”).
- b) **Concesión de Telnor.** El 26 de mayo de 1980, la Secretaría otorgó a Telnor un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico público. El 7 de diciembre de 1990, la Secretaría emitió la modificación al título de concesión de Telnor, para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica con cobertura en todo el estado de Baja California, del municipio de San Luis Río Colorado, así como la ciudad de Sonoita y sus áreas aledañas, en el estado de Sonora (en lo sucesivo, la “Concesión de Telnor”).

TERCERO.- Eliminación de la Larga Distancia. La LFTR establece en la fracción V del artículo 118 y Transitorio Vigésimo Quinto que a partir del 1 de enero de 2015, los operadores que prestan el servicio de telefonía, sea fija, móvil o ambas, no pueden realizar cargos de larga distancia nacional a sus usuarios por llamadas que realicen a cualquier destino dentro del país, por lo que Telmex y Telnor,

deberán abstenerse de facturar llamadas por concepto de larga distancia nacional generadas a partir del 1 de enero de 2015.

Luego entonces, en el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las disposiciones que deberán cumplir los concesionarios que presten servicios públicos de telecomunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, derivado de la obligación de abstenerse de realizar cargos de larga distancia nacional a usuarios por las llamadas que realicen a cualquier destino nacional a partir del 1 de enero de 2015" (en lo sucesivo, el Acuerdo de Larga Distancia") se establece en el considerando Tercero de las "DISPOSICIONES QUE DEBERÁN CUMPLIR LOS CONCESIONARIOS QUE PRESTEN SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES, DERIVADO DE LA OBLIGACIÓN DE ABSTENERSE DE REALIZAR CARGOS DE LARGA DISTANCIA NACIONAL A USUARIOS POR LAS LLAMADAS QUE REALICEN A CUALQUIER DESTINO NACIONAL A PARTIR DEL 1 DE ENERO DE 2015" contenidas en el Acuerdo de Larga Distancia, que las disposiciones que se emiten contemplan la consolidación de todas las áreas de servicio local existentes en el país, por lo que a partir del 1 de enero de 2015 todo el territorio nacional será una sola área de servicio local, en ese mismo sentido en las disposición Tercera se establece que a partir de su entrada en vigor todo el territorio nacional será una sola área de servicio local, y se señala que para los efectos de asignación de numeración y enrutamiento de tráfico, prevalecerán los NIR (número de identificador de región) asignados conforme al Plan Técnico Fundamental de Numeración (en lo sucesivo, el "Plan de Numeración").

Asimismo, en el considerando Cuarto del Acuerdo de Larga Distancia, se señala que como consecuencia de la eliminación de los cargos por llamadas de larga distancia nacional a los usuarios, el servicio de larga distancia nacional necesariamente dejaría de existir y por lo tanto, todas las llamadas que se originen dentro del territorio y cuyo número de origen y destino hayan sido asignados conforme al Plan de Numeración deberán considerarse a partir del 1 de enero de 2015 como llamadas del servicio local. De igual forma se establece que los concesionarios, autorizados o permisionarios que modifiquen las condiciones originalmente contratadas con motivo de la eliminación de los cobros por llamadas de larga distancia nacional, deberán informar a sus usuarios

de dichos cambios en términos de lo dispuesto en el artículo 191 fracción VIII de la LFTyR.

Conforme a lo anterior, en la disposición Séptima se señala que los concesionarios, permisionarios y autorizados solamente podrán registrar o mantener tarifas del servicio local que no incorpore elemento alguno en función de la distancia. Lo anterior sin perjuicio de las tarifas que en su caso registren o tengan registradas para el servicio de larga distancia internacional. Se señala que las tarifas que se registren y apliquen a los usuarios no podrán ser diferentes para las llamadas que requieran de la marcación de los prefijos de acceso 044 y 045, tratándose de destinos del Servicio Móvil en la modalidad "el que llama paga". Tampoco podrá existir diferencia tarifaria cuando se realicen llamadas mediante la marcación de los prefijos de acceso 01 y la marcación directa de 7 u 8 dígitos, tratándose de destinos del Servicio Móvil en la modalidad "el que recibe paga" o del Servicio Fijo. Asimismo, establece que las tarifas adicionales que en su caso registren los concesionarios por la marcación del prefijo de acceso "02" y el código de servicio especial "020" relativas a llamadas con asistencia personal, en ningún caso podrán contemplar cargos de larga distancia nacional.

Lo anterior se enfatiza en el Transitorio Primero del Acuerdo de Larga Distancia que señala entre otras cosas que los concesionarios, autorizados o permisionarios que modifiquen las condiciones originalmente contratadas con motivo de la eliminación de los cobros por llamadas de larga distancia nacional, deberán informar a sus usuarios de dichos cambios conforme a lo dispuesto en la fracción VIII del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; asimismo establece que después del 1 de enero de 2015, los concesionarios de larga distancia podrán facturar y cobrar a sus usuarios las llamadas de larga distancia nacional que hubieren realizado antes de esta fecha.

En ese mismo sentido, el considerando Sexto del Acuerdo de Larga Distancia dice que con el fin de garantizar que las tarifas que apliquen los concesionarios a sus clientes de numeración no geográfica cumplan con no realizar cargos por llamadas de larga distancia y considerando que todo el país será un área de servicio local, las disposiciones expresamente instruyen a los concesionarios que

prestan servicios de red inteligente en sus modalidades de cobro revertido y otros servicios especiales a cobrar únicamente tarifas entre cuyos componentes no figuren costos relacionados con el servicio de larga distancia nacional.

Lo mismo se señala en la disposición Octava sobre los servicios de red inteligente, en sus modalidades de cobro revertido y otros servicios especiales que los concesionarios que provean a sus usuarios a través de números no geográficos, tales como números 200, 800 y 900, se aplicarán las tarifas que los concesionarios registren conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables, por lo que para la prestación de dichos servicios no podrán realizarse cargos de larga distancia nacional a los usuarios.

CUARTO.- Análisis del Formato Factura. Telmex y Telnor presentaron, los formatos de factura para los servicios de telecomunicaciones fijos. Por lo que para determinar si éstos cumplen con lo señalado en la Medida Cuadragésima Séptima de las Medidas Fijas, se analizarán de la siguiente manera:

- **4.0 Resumen del Estado de Cuenta**

En el formato de recibo que se presenta para autorización se adicionan datos para claridad de los usuarios, en la hoja 1 se observan los siguientes conceptos en el "Resumen del Estado de Cuenta":

Resumen del Estado de Cuenta	Resumen del Estado de Cuenta (nuevo formato)
Saldo anterior	Saldo anterior
Cargos del Mes	Su pago Gracias
Pagos y Abonos	Saldo
Redondeo	Cargos del Mes
Saldo al Corte	IVA 16%
	Sub Total
	Cargo por Redondeo
	Crédito por Redondeo
	Total a pagar

De lo anterior se desprende que en el recibo que se presenta para autorización se adicionan conceptos que permiten al usuario tener mayor claridad en el resumen de su cuenta, en virtud de que se refleja claramente como quedó el saldo del usuario en el mes anterior, así como todos los conceptos que se facturan, es decir, servicios de telecomunicaciones, otros bienes y/o servicios distintos a los de telecomunicaciones e IVA, señalándose el Total a pagar que es la misma cantidad que se verá reflejada en el código de barras que incluye el pago total de la factura por servicios de telecomunicaciones y otros servicios.

Ahora bien, en el apartado de "Cargos del Mes" se propone lo siguiente:

Cargos del Mes	Cargos del Mes (nuevo formato)
Planes y Paquetes	Planes y Paquetes
Servicio Local	Servicio Local
Tiendas Telmex	Tiendas Telmex
Servicios Especiales	Servicios Especiales
IEPS 3%	IEPS 3%
IVA 16%	Sub Total
Total	

De lo anterior se advierte que en este apartado se elimina el IVA, cargo que se incluyó en el Resumen del Estado de Cuenta y que permite al usuario tener claridad en relación con los conceptos que se incluyen en dicho rubro.

- **4.1. Relación Contractual**

Para que el formato de factura permita dar cumplimiento a la Medida Cuadragésima Octava de las Medidas Fijas, es necesario que:

- i. Contenga un aviso en el que se señale el monto que el usuario tendría que pagar en caso que éste decidiera concluir, al momento de la facturación, su relación contractual, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

Una vez establecido lo anterior, al realizar un análisis del formato de factura se observa que en relación a lo señalado en el inciso (i), en la primera página del mismo se contiene la siguiente leyenda:

"Su saldo pendiente por compras a plazos es de: \$XXX.XX IVA incluido."*

Con la leyenda citada se le está dando aviso al suscriptor del monto que tendría que pagar, en una sola exhibición, al momento de la facturación, en caso de que decidiera concluir su relación contractual por concepto de bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones, con lo cual, se da cumplimiento a lo señalado en el inciso (i).

Ahora bien, no pasa inadvertido para esta autoridad el hecho de que, Telmex y Telnor ofrecen beneficios a sus usuarios de servicios de telecomunicaciones, tales como el financiamiento de bienes y/o servicios de compras sujetas a plazos con cargo a los recibos telefónicos. Esto quiere decir que los cargos por bienes o servicios distintos a los de telecomunicaciones, se asocian a la factura telefónica de un usuario (sujeto de crédito) plenamente identificable, ofreciendo por esa razón un costo de financiamiento menor.

Sin embargo, también debe de tomarse en cuenta que lo anterior pudiera constituir una limitante para que el usuario cancelara los servicios de telecomunicaciones que le presta Telmex y/o Telnor según sea el caso, toda vez que con motivo de dicha cancelación se le pudiera hacer un cobro total de todos aquellos servicios distintos a los de telecomunicaciones que tuviera contratados y que antes, esos cobros hubieran estado asociados a su factura telefónica, lo que es un desincentivo para que un usuario se cambie de concesionario para que en adelante le preste los servicios de telecomunicaciones. Por lo antes señalado, Telmex y Telnor manifiestan la voluntad de cambiar los contratos como se señala en el anexo que adjuntan en donde se establece textualmente:

"En caso de que "EL CLIENTE" adquiera algún producto a un precio con descuento que se le otorgue por tener contratado con "TELMEX" el servicio de acceso a internet "Infinitum" (precio para "CLIENTE INFINITUM"), y "EL

CLIENTE" decidiera cancelar dicho servicio de acceso a Internet previamente a que termine de pagar el precio del producto adquirido, "EL CLIENTE" acepta que los pagos mensuales consecutivos restantes le serán facturados sin descuento alguno, conforme al precio correspondiente que el producto haya tenido al momento de su adquisición."

(...)

"QUINTA. COBRO A TRAVÉS DE RECIBO TELMEX Y/O CUENTA MAESTRA.

"EL CLIENTE" acepta que en virtud de estar adquiriendo el producto descrito en el presente documento mediante pagos mensuales consecutivos, otorga su consentimiento, para que se le cobre a través del Recibo Telmex y/o Cuenta Maestra y en caso de contratación de un Producto sujeto a plazo forzoso, en el supuesto de que la línea Telmex de la cual es titular y bajo la cual se les facturarán las mensualidades de los productos adquiridos, no pueda seguir asociándose a dicha facturación de "TELMEX" por cualquier causa, incluyendo la portabilidad del número telefónico, "TELMEX" podrá seguir facturando los productos adquiridos en el plazo contratado, o bien facturando de forma inmediata, siempre y cuando así lo solicite el cliente.

"EL CLIENTE" acepta que cuando tenga un adeudo con una antigüedad mayor a 60 (sesenta) días por los productos adquiridos en los diversos canales de venta de "TELMEX", se le harán exigibles anticipadamente todas las mensualidades restantes para cubrir el monto total adeudado por los productos adquiridos, obligándose a liquidarlas en forma inmediata, y "EL CLIENTE" acepta la pena convencional a su cargo señalada en este contrato, cuyo monto no podrá exceder en ningún caso, la cantidad resultante de multiplicar el Cargo Fijo Mensual por los meses restantes del Plazo Forzoso."

Ahora bien, es preciso apuntar que Telmex y Telnor señalan que previa a la implementación del recibo deberán registrar en la Procuraduría Federal del Consumidor la modificación al Acuerdo Específico para Facturar Productos de Tienda, lo anterior a fin de que puedan seguir facturando los productos adquiridos en el plazo contratado o bien sea facturado de forma inmediata si así lo solicita el cliente.

Con lo anterior, Telmex y Telnor estarían realizando las acciones necesarias para asegurar que los usuarios tengan la información clara y suficiente sobre el monto total a pagar por los bienes, productos y/o servicios proporcionados al consumidor distintos a los de telecomunicaciones, la forma en que se cobrará el financiamiento prestado en relación a los bienes, productos y/o servicios de la tienda, incluyendo impuestos, comisiones, intereses, seguros y cualquier otro costo, es decir, términos y condiciones de los bienes, productos y/o servicios contratados si deciden cancelar el servicio de telecomunicaciones. Lo anterior, sin perjuicio de la investigación que en su caso, pueda llevar a cabo el Instituto sobre probables violaciones a la Ley Federal de Competencia Económica, en que pudieran incurrir los agentes involucrados.

Por lo anterior, este Instituto toma nota de que en el contrato que se anexa como referencia se observa que el financiamiento prestado en relación a los productos de tienda se mantendrá de acuerdo a los términos y condiciones de los productos que se contraten y que la prestación de los servicios de terceros se ofrecerá de acuerdo a los términos y condiciones de esos terceros.

4.2. Desglose de los Servicios

Para que el formato de factura permita dar cumplimiento a la Medida Cuadragésima Octava de las Medidas Fijas, es necesario que:

- ii. Se desglosen los conceptos cobrados o facturados, distinguiendo aquellos asociados a servicios de telecomunicaciones, de cualquier otro bien o servicio que no sea de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa.

En la página dos (2) del formato factura se observa el siguiente desglose de los servicios facturados:

ESTADO DE CUENTA						
Concepto	Saldo anterior	Cargo por redondeo	Cargo del mes	Pagos y abonos	Redondeo	Saldo al corte
Servicios Telecomunicaciones de Telmex (o Telnor, según sea el caso)						
Tiendas Telmex						
PROGRAMA DE ASISTENCIA MÉDICA						
Totales						

Ahora bien, en la tabla anterior se detallan los conceptos que se facturan en el recibo telefónico como cargos del mes por concepto de servicios de telecomunicaciones y otros servicios, entendiéndose como la cantidad que la empresa facturará al cliente por el mes que corresponda y que deberá ser cubierta por el usuario, en los términos y condiciones al efecto establecidos, es decir, la cantidad que se adeuda por el mes que se factura a Telmex y/o Telnor, distinguiendo los servicios de telecomunicaciones de otros bienes y/o servicios.

Es importante precisar que los servicios de telecomunicaciones consisten en servicios de telefonía y acceso a internet, mientras que otros bienes y servicios pueden considerarse la venta de equipos de cómputo y electrónicos, así como de seguros, entre otros.

Asimismo, se señalan los saldos totales por cada concepto, entendiéndose como saldo la cantidad que cobrará Telmex y/o Telnor dentro de un periodo de facturación por el consumo de bienes o servicios, esto es, suma de todos los conceptos que se hayan facturado en el periodo, incluyendo intereses (CAT) o impuestos. Cabe mencionar, que los conceptos de cargos, saldo, pago o abonos son utilizados por los distintos prestadores de servicios de telecomunicaciones o por empresas de servicios financieros en sus estados de cuenta de tarjetas de crédito o de préstamos al consumo.

Se desglosan los pagos y abonos realizados por el usuario o cliente, este desglose cobra relevancia derivado de que el usuario puede no cubrir el saldo total de los

servicios de telecomunicaciones o de otros bienes y servicios y podrá conocer el monto efectivamente abonado a cada uno de los rubros.

Asimismo, de los conceptos señalados en la parte denominada "*Estado de Cuenta*" se observa que en el primer concepto denominado "*Servicios Telecomunicaciones de Telmex (o Telnor, según sea el caso)*", se señala el monto que el usuario debe pagar exclusivamente por los servicios de telecomunicaciones prestados por Telmex o Telnor, a quienes, como se señaló anteriormente, le son aplicables las Medidas Fijas. Por lo tanto, el mencionado desglose permite dar cumplimiento a lo señalado en el inciso (ii) ya que en esa parte, distingue de manera clara los conceptos asociados a servicios de telecomunicaciones prestados por el Agente Económico Preponderante, de cualquier otro bien o servicio que no sea de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa contratado por el suscriptor y facturado por el Agente Económico Preponderante.

Ahora bien, no obstante todo lo anterior y siguiendo con el análisis del formato factura, tenemos que con la eliminación de la larga distancia, Telmex y Telnor, solamente podrán mantener tarifas de Servicio Local que no incorporen componente alguno en función de la distancia, lo que se ve reflejado en el formato presentado para autorización a que se refiere el antecedente XIII de la presente, en donde se reflejan los conceptos que a continuación se listan en el "*Resumen de las 131 llamadas salientes*" como son "*A NUMEROS LOCALES*" "*A NUMEROS CELULARES*" de lo que se advierte que las llamadas se reflejan como números locales independientemente del prefijo de marcación, dicho desglose permite al usuario observar el cumplimiento a la eliminación del cobro de larga distancia nacional, conforme al Acuerdo de Larga Distancia.

Sin perjuicio de lo anterior, no pasa inadvertido para esta autoridad que de la revisión que se hace al formato factura se observa que en la hoja (1) se pone a disposición de los usuarios un número telefónico de atención a clientes y una dirección electrónica de donde se desprende que Telmex y/o Telnor cuentan con mecanismos para la atención de sus usuarios; asimismo, en la hoja (2) se observa que cuando se contrata un plan o paquete tarifario, se da la descripción, características, contenidos y demás información que se incluye en

el plan o paquete contratado, por ejemplo: se señala "PLANES Y PAQUETES" y en la descripción se hace referencia al nombre del paquete contratado, en el caso, "PAQUETE CONECTES EN INFINITUM", posteriormente se señala que dicho plan *"Incluye: Renta de línea + Infinitem + 200 minutos a celular 044/045 + 100 llamadas locales + minutos Larga Distancia Internacional y Larga Distancia Mundial ilimitados + Servicios Digitales + las mejores tarifas LADA."*

4.3. Pago Independiente

Para que el formato de factura permita dar cumplimiento a la Medida Cuadragésima Octava de las Medidas Fijas, también es necesario que:

- iii. Permita el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por el Agente Económico Preponderante y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura.

Asimismo, es importante que se advierta que no se podrá interrumpir la prestación de los servicios siempre que el suscriptor se encuentre al corriente en los pagos de los servicios de telecomunicaciones prestados, independientemente de otros adeudos.

En ese sentido se observa que en la página (1) del formato de factura que se contienen dos códigos de barras, el primero de ellos es por el saldo por servicios de telecomunicaciones y otros servicios, es decir, por el monto total de los servicios facturados, mientras que el segundo se refiere a los servicios de telecomunicaciones prestados por Telmex o Telnor, en este sentido, es relevante mencionar que una manera que los operadores han encontrado para realizar de forma más eficiente el cobro de los servicios prestados es utilizando los diferentes canales que ofrece el sistema comercial y financiero, como son el pago en las ventanillas bancarias o en la diversidad de tiendas minoristas, los cuales permiten contar con puntos de cobro más cercanos a los hogares o centros de trabajo de los usuarios, facilitando con ello el pago de los servicios; ello en adición a los puntos de cobro pertenecientes a Telmex o Telnor.

Es así que el contar con ambos códigos de barras en el formato de factura permite el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por Telmex o Telnor y cualesquiera otros bienes o servicios incluidos en la factura, independientemente del canal de pago utilizado por el usuario, dando así cumplimiento a lo señalado en el inciso (iii).

Para mayor claridad, en la hoja 2 del recibo se señalará *"El pago de \$XXX.XX le permite cubrir el saldo por sus Servicios de Telecomunicaciones de Telmex. (o Telnor, según sea el caso) El pago de \$XXX.XX le permite disfrutar de los servicios y productos de Telmex y de otros proveedores, así como disponer de una línea de crédito para compras a plazos en su Tienda Telmex"*.

Asimismo se señala *"Los pagos parciales se abonarán al concepto de Servicios de Telecomunicaciones hasta cubrir el importe señalado en la cuenta del cliente, posteriormente se aplicará a Tiendas Telmex (o Telnor, según sea el caso) y el remanente de forma proporcional al saldo que muestre cada una de las compañías en el estado de cuenta". "En caso de que el saldo tenga una antigüedad mayor a 60 días se facturará en el siguiente recibo el saldo de \$X,XXX.XX IVA incluido correspondiente a compras a plazos en Tiendas Telmex"*

Con las leyendas anteriores se advierte que continuará la prestación de los servicios de telecomunicaciones siempre que el usuario se encuentre al corriente en los pagos de dichos servicios, independientemente de la existencia de adeudos asociados a bienes o servicios que no sean de telecomunicaciones.

Ahora bien, no pasa inadvertido para esta autoridad que no todos los usuarios contratan servicios de telecomunicaciones de manera empaquetada, esto es, en planes y paquetes que usualmente ofrecen los concesionarios, también puede darse el caso de que un usuario tenga contratado por separado diferentes servicios de telecomunicaciones, es decir, contrate por separado el servicio de telefonía y el servicio de datos; en estos casos, el Agente Económico Preponderante deberá aplicar el pago por los servicios de telecomunicaciones, en primer lugar, al servicio básico de telefonía hasta cubrir el importe señalado en la cuenta del cliente y posteriormente deberá aplicarlo al servicio de internet.

En ese sentido, y toda vez que no es lo usual que los usuarios contraten por separado servicios de telecomunicaciones a un mismo proveedor, no se considera que la factura deba contener un código de barras que permita el pago por separado del servicio de telefonía o de internet, lo que es congruente con lo dispuesto en la medida Cuadragésima Octava que establece que el formato de la factura deberá permitir el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por el Agente Económico Preponderante y cualesquier otros bienes o servicios incluidos en la factura, por lo que resulta necesario que Telmex y Telnor brinden al usuario la información suficiente y necesaria en centros de atención personalizada, centros de atención telefónica o vía internet, a fin de que éste sepa cómo se van a aplicar los pagos de todos los servicios de telecomunicaciones que tenga contratados de manera desagregada.

4.4. Aplicación del Formato Factura

Todo lo que ha quedado señalado tiene un impacto en los procesos de facturación, por lo que Telmex y Telnor deberán realizar las acciones necesarias, tales como campañas de información a los usuarios, capacitación a canales comerciales para el cobro de los servicios, así como para pagos en línea, para la modificación, registro e implementación de los acuerdos para facturar los productos de tienda ante las instancias correspondientes, etc. con el fin de que el formato pueda ser implementado en las facturas que correspondan al mes de abril de 2015, tanto en facturas impresas como electrónicas.

Por lo antes expuesto y de conformidad con los artículos 6o. y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Sexto y Trigésimo Quinto Transitorios del Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión publicado en el DOF el 14 de julio de 2014; 1, 4 fracción I, 6 fracción XXXVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; 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” (sic) así como su Anexo 2, este órgano autónomo emite los siguientes:

ACUERDOS

PRIMERO.- Se autoriza la propuesta de Formato de Factura de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., integrantes del Agente Económico Preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos presentada con fecha 6 de marzo de 2015, en los siguientes términos:

(i) Contendrá un aviso en el que se señale el monto que el usuario tendría que pagar, en una sola exhibición, en caso que éste decidiera terminar, al momento de la facturación, su relación contractual con Telmex o Telnor integrantes del Agente Económico Preponderante, derivado de la venta de bienes o servicios distintos a telecomunicaciones.

(ii) Distinguirá de manera clara los conceptos asociados a servicios de telecomunicaciones, prestados por el Agente Económico Preponderante, de cualquier otro bien o servicio que no sea de telecomunicaciones o cualquier servicio prestado por otra empresa contratado por el suscriptor y facturado por el Agente Económico Preponderante.

(iii) Permitirá el pago independiente de los servicios de telecomunicaciones provistos por el Agente Económico Preponderante separadamente el pago de cualesquiera otros bienes o servicios incluidos en la factura.

SEGUNDO.- Se ordena a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. para que realicen las acciones necesarias a fin de que el formato que se aprueba se empiece a aplicar tanto en facturas impresas como electrónicas en el mes de abril de 2015.

TERCERO.- Notifíquese personalmente a los integrantes del Agente Económico Preponderante Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Presidente

Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado

Ernesto Estrada González
Comisionado

Adriana Sofia Labardini Inzunza
Comisionada

María Elena Estavillo Flores
Comisionada

Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado

Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su V Sesión Ordinaria celebrada el 18 de marzo de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofia 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; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/180315/85.