

**Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba los Códigos de Actuación y Conducta de las Empresas Mayoristas y de las Divisiones Mayoristas, presentados por el Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones, de conformidad con los Acuerdos P/IFT/270218/130 y P/IFT/EXT/170120/3.**

### **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 Constitucional**”) mediante el cual se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el “**Instituto**”).
- II. **Resolución de Preponderancia en el Sector de Telecomunicaciones.**- El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto, 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 de AEP**”).
- III. **Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**- El 14 de julio de 2014 fue publicado 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, mediante el cual se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la “**LFTR**”).
- IV. **Estatuto Orgánico del Instituto.**- El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el Estatuto Orgánico del Instituto (en lo sucesivo, el “**Estatuto Orgánico**”), mismo que entró en vigor el 26 del mismo mes y año y que fue modificado por última vez el 11 de diciembre de 2019 y publicado en el DOF el 26 de diciembre de 2019.
- V. **Resolución Bial de las Medidas de Preponderancia en el Sector de Telecomunicaciones.**- El 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto, en su IV Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de

Telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76” (en lo sucesivo, la “**Resolución Bienal**”).

- VI. **Establecimiento del Grupo de Transición.**- El 7 de abril de 2017, el Pleno del Instituto, en su VII Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/070417/124 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece el Grupo de Transición a que se refieren las medidas Sexagésima Quinta del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima del Anexo 3” (en lo sucesivo, el “**Grupo de Transición**”).
- VII. **Acuerdo del Plan final de implementación de separación funcional.**- El 27 de febrero de 2018, el Pleno del Instituto, en su VII Sesión Ordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/270218/130 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve sobre el Plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., en términos de las medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 establecidas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119”, (en lo sucesivo, el “**Plan final**”).
- VIII. **Aprobación de los estatutos sociales constitutivos de las Empresas Mayoristas, así como del estatuto social de la Sociedad Controladora.**- El 20 de junio de 2018, el Pleno del Instituto, en su XXI Sesión Ordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/200618/428 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba los Estatutos Sociales Constitutivos de las sociedades “UMT” y “UMNOR” así como los Estatutos Sociales de la sociedad “SUM”, que el Agente Económico Preponderante creará a efecto de dar cumplimiento al Plan final de implementación de separación funcional establecido en el Acuerdo P/IFT/270218/130”.
- IX. **Constitución de las Empresas Mayoristas.**- El 29 de junio de 2018, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., presentaron ante el Instituto un escrito, al que recayó el número de folio 032336, mediante el cual dieron aviso al Instituto sobre la constitución de las Empresas Mayoristas y la Sociedad Controladora, a efecto de dar cumplimiento al Plan final.
- X. **Propuesta de Código de Ética de las Empresas Mayoristas, Códigos de Actuación para las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas y Plan de Productividad de las Empresas Mayoristas.**- El 28 de septiembre de 2018, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., presentaron ante el Instituto un escrito, al que recayó el número de folio 045948, mediante el cual presentaron su propuesta de Código de Ética para las Empresas Mayoristas, Códigos de Actuación de las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas y Plan de Productividad de las Empresas Mayoristas.
- XI. **Aprobación de los estatutos sociales finales.**- El 22 de octubre de 2018, el Pleno del Instituto, en su XXXI Sesión Ordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/221018/645 el

“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba los Estatutos Sociales Finales presentados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las Telecomunicaciones a efecto de dar cumplimiento al Plan final de implementación de separación funcional, establecido en el Acuerdo P/IFT/270218/130”.

- XII. Notificación de la Constitución del Consejo de Administración.-** El 19 de diciembre de 2018, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., presentaron ante el Instituto un escrito, al que recayó el número de folio 057155, mediante el cual dan aviso de la constitución de los Consejos de Administración de las Empresas Mayoristas y la Sociedad Controladora.

En alcance, el 07 de enero de 2019, mediante escrito al que recayó el número de folio 00393, las empresas entregaron al Instituto copias de las manifestaciones suscritas bajo protesta de decir verdad, de cada uno de los Consejeros independientes designados.

- XIII. Modificación del Calendario del Plan final de implementación de separación funcional.-** El 26 de marzo de 2019, el Pleno del Instituto, en su III Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/260319/5 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina la modificación del Calendario del Plan final de implementación de separación funcional, establecido en el Acuerdo P/IFT/270218/130”.

- XIV. VIII Sesión Ordinaria del Grupo de Transición.-** El 08 de julio de 2019, los representantes del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el “AEP”) designados por este para participar en el Grupo de Transición y los representantes del Instituto designados para tales efectos, se reunieron en las instalaciones del Instituto, con el fin de dar seguimiento a la implementación de la separación funcional. Entre los temas a tratar se discutió lo relativo a los Códigos de Actuación de las Empresas Mayoristas y Divisiones Mayoristas.

- XV. X Sesión Ordinaria del Grupo de Transición.-** El 05 de agosto de 2019, los representantes del Agente Económico Preponderante designados por este para participar en el Grupo de Transición y los representantes del Instituto designados para tales efectos, se reunieron en las instalaciones del Instituto, con el fin de dar seguimiento a la implementación de la separación funcional. Entre los temas a tratar se discutió lo relativo a los Códigos de Actuación de las Empresas Mayoristas y Divisiones Mayoristas.

- XVI. Aprobación del Código de Ética de las Empresas Mayoristas.-** El 02 de octubre de 2019, el Pleno del Instituto, en su XXIII Sesión Ordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/021019/477 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba el Código de Ética de las Empresas Mayoristas, presentado por el Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones, de conformidad con el Plan final de implementación de separación funcional establecido en el Acuerdo P/IFT/270218/130”.

- XVII. Escrito de transferencia de Personal y compromisos adicionales.-** El 10 de enero de 2020, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., presentaron ante el Instituto un escrito, al que recayó el número de folio 000796, mediante el cual realizan diversas manifestaciones al Instituto en relación con: (i) el cumplimiento del numeral 3.8 del Plan final y (ii) mecanismos adicionales de independencia de las Empresas Mayoristas.
- XVIII. Acuerdo de contestación al escrito de transferencia de Personal y compromisos adicionales.-** El 17 de enero de 2020, el Pleno del Instituto, en su II Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/170120/3 el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones da contestación al escrito del 10 de enero de 2020, presentado por Teléfonos de México S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V., sobre la transferencia del personal y compromisos adicionales a los contenidos en el Plan final de implementación de separación funcional”.
- XIX. Propuesta de Códigos de Actuación y Conducta para las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas.-** El 31 de enero de 2020, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., presentaron ante el Instituto un escrito, al que recayó el número de folio 005503, mediante el cual presentaron una nueva propuesta de Códigos de Actuación y Conducta para las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas, en términos de lo señalado en el Acuerdo del antecedente Décimo Octavo.

## Glosario

Término	Definición
Acuerdo SF	Acuerdo P/IFT/270218/130, Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve sobre el Plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., en términos de las medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 establecidas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.
AEP/Agente Económico Preponderante	El 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. de C. V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.
CAC	Código de Actuación y Conducta.
DM/Divisiones Mayoristas	Divisiones mayoristas resultantes de la separación funcional.
EM/Empresas Mayoristas	Empresas mayoristas subsidiarias de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y/o Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Término	Definición
Grupo de Transición	Grupo multidisciplinario creado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/070417/124, de fecha 7 de abril de 2017, a fin de dar seguimiento y coadyuvar con la implementación de las medidas de separación funcional.
Plan final	Anexo Único del Acuerdo SF.
Telmex y Telnor	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Los términos antes señalados pueden ser utilizados indistintamente en singular o plural, mayúsculas o minúsculas. Asimismo, los términos no definidos en el presente documento tendrán el significado establecido en la LFTR, en las demás disposiciones relativas y aplicables, en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o en otras emitidas por los organismos internacionales que resulten aplicables.

En virtud de los referidos Antecedentes, el Glosario, y

### **Considerando**

**Primero.- Competencia del Instituto.** De conformidad con los artículos 28, párrafo décimo quinto de la CPEUM<sup>1</sup> y 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 CPEUM y en los términos que fijen 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 CPEUM.

Asimismo, de conformidad con los párrafos décimo cuarto y décimo sexto del artículo 28 de la CPEUM, el Instituto es la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en estos ejercerá en forma exclusiva las facultades que prevé dicho artículo y las que las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y, entre otras facultades, 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.

Por su parte, el artículo Octavo Transitorio del Decreto Constitucional, establece las facultades del Instituto para determinar la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones e imponerles las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales, las cuales

---

<sup>1</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

pueden incluir la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Al respecto, el Pleno del Instituto, en ejercicio de sus facultades constitucionales, emitió la Resolución de AEP, en la cual previó en las medidas Quincuagésima Séptima del Anexo 2 y Vigésima Cuarta del Anexo 3, realizar cada dos años una evaluación del impacto de las medidas en términos de competencia a efecto de, en su caso, suprimirlas, modificarlas o establecer nuevas, incluyendo la separación estructural, funcional, o la desincorporación de activos del AEP.

Con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia, a través de las adiciones a la Resolución de AEP determinadas en la Resolución Bienal, quedó mandatada la separación funcional del AEP según lo dispuesto por las Medidas Sexagésima Quinta del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima del Anexo 3 de la Resolución Bienal y las medidas Segunda Transitoria. Asimismo, se determinó la creación del Grupo de Transición a efecto de dar seguimiento a la implementación de la separación funcional.

Por su parte, en el Plan final se establecieron, entre otros elementos, los términos y condiciones a que se encuentra obligado el AEP a efecto de implementar la separación funcional, considerando para ello diversos hitos y los tiempos asociados a los mismos durante el proceso de implementación.

Adicionalmente, en términos de los artículos 1, 4, fracción I, 6, fracción VI, del Estatuto Orgánico, corresponde al Pleno del Instituto regular de forma asimétrica a los participantes en los mercados de radiodifusión y telecomunicaciones con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y libre concurrencia y, de conformidad con los artículos 21, párrafo único y 24, fracción XVII, del mismo Estatuto, es atribución de la Unidad de Política Regulatoria sustanciar los procedimientos relativos al seguimiento de obligaciones y medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones.

Por lo anterior, el Instituto cuenta con facultades para emitir el presente Acuerdo.

**Segundo.- Grupo de Transición.** La Resolución Bienal previó el establecimiento de un Grupo de Transición, con la participación del Instituto, en coordinación con el AEP, multidisciplinario que permita perfeccionar la implementación de la separación funcional y realizar los ajustes oportunos para evitar desviaciones operativas, administrativas o regulatorias, que pudieran comprometer la efectiva implementación del modelo de separación.

En particular, en las medidas Sexagésima Quinta del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima del Anexo 3 de la Resolución Bienal, se estableció lo siguiente:

“(…)

*A efecto de implementar la presente medida, el Instituto participará, en coordinación con el Agente Económico Preponderante, en un grupo multidisciplinario que coadyuvará con consultas, aclaraciones e implementación de la medida. Dicho grupo de transición se reunirá de manera periódica, conforme a la agenda de trabajo que el mismo determine, para tratar, entre otros temas, los siguientes:*

- 1) *Los servicios mayoristas que deberá prestar la persona moral de reciente constitución y aquéllos que podrá prestar la división mayorista de la(s) empresa(s) existente(s);*
- 2) *Los recursos que deberán ser aportados a la persona moral en condiciones que permitan el efectivo desempeño de su objeto social y el cumplimiento de las medidas aplicables;*
- 3) *El calendario para la implementación y ejecución de la presente medida;*
- 4) *En su caso, la inclusión de indicadores adicionales aplicables a la provisión de los servicios mayoristas, los cuales podrán ser considerados por el Instituto para supervisar que los servicios mayoristas se presten en condiciones que cumplan con las medidas, y*
- 5) ***Cualquier aspecto necesario para la implementación y ejecución de la presente medida.***

[Énfasis añadido]

Adicionalmente, en el numeral 6 del Plan final se estableció que el Grupo de Transición dará seguimiento a la implementación de las medidas de separación funcional y, en particular, al cumplimiento de los hitos del Calendario del Plan final, entre ellos los relacionados con la presentación, para aprobación del Instituto, de los códigos de actuación de las EM y DM.

En consecuencia, y de manera particular, en las sesiones referidas en los Antecedentes XIV y XV se abordó el contenido de los códigos de actuación propuestos por el AEP, se atendieron dudas y se identificaron elementos relevantes que debían detallarse en dichos códigos.

A saber, el Instituto, en la VIII Sesión Ordinaria del Grupo de Transición realizada el 8 de julio de 2019, señaló que los Códigos de Actuación de las EM y DM requerían de más detalle, de tal manera que se desarrollaran cada una de las directrices establecidas en el Plan final, a efecto de que el personal que labore en las EM y DM tenga certeza sobre su actuar, antes, durante y después de la separación funcional. En respuesta, el AEP señaló que realizaría los cambios pertinentes a los Códigos de Actuación de cada entidad, para brindar más detalle y facilitar el entendimiento del personal de las EM y DM, respectivamente.

Asimismo, el Instituto, en la X Sesión Ordinaria del Grupo de Transición realizada el 5 de agosto de 2019, reiteró lo señalado en la VIII Sesión Ordinaria, respecto a que la propuesta presentada por el AEP requería desarrollar las directrices establecidas en el Plan final.

**Tercero.- Propuesta de Códigos de Actuación y Conducta de las EM y DM.** En apego a lo establecido en el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones da contestación al escrito del 10 de enero de 2020, presentado por Teléfonos de México S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V., sobre la transferencia del personal y compromisos adicionales a los contenidos en el Plan final de implementación de separación funcional” (en lo sucesivo, el “Acuerdo de prestación de servicios”)<sup>2</sup>, Telmex y Telnor presentaron ante el Instituto, el 31 de enero de 2020, su propuesta de Códigos de Actuación y Conducta para las EM y las DM (en lo sucesivo, la “Propuesta de CAC”), la cual comprende los siguientes apartados<sup>3</sup>:

- I. Introducción. Señala, en términos generales, que el CAC establece los mecanismos de comunicación, principios de conducta, reglamentación y operación que aseguran que todos los clientes de las EM/DM reciban un trato igualitario, bajo los mismos términos y condiciones, sin discriminación;
- II. Lineamientos. Establece tres tipos de lineamientos: i) generales; ii) de trato y comunicación con las empresas minoristas, y iii) de comunicación de aplicación general;
- III. Compromisos. Señala, de manera didáctica, las actividades que los empleados de las EM/DM deben “dejar de hacer”, “hacer” y “seguir haciendo”, en el marco de la implementación de la separación funcional;
- IV. Definiciones. Señala las definiciones aplicables, y
- V. Convenio de adhesión. Establece la obligación de los empleados de las EM/DM respecto de lo establecido en el CAC.

Cabe señalar que, de conformidad con el Plan final, dicha propuesta debe ser autorizada por el Instituto.

**Cuarto.- Análisis de la Propuesta de Códigos de Actuación y Conducta de las EM y DM.** En el Plan final, específicamente en el numeral 3.8 (Personal Independiente, apartado Código de Actuación), el Instituto mandató que las EM y las DM deberán establecer códigos de actuación con base en un listado de directrices y objetivos específicos, a saber:

*“Las Empresas Mayoristas deberán establecer códigos de actuación que determinen las reglas de intercambio de información entre las Empresas Mayoristas y los solicitantes de servicios mayoristas, incluido Telmex/Telnor.*

***Los códigos de actuación deberán controlar el flujo de información entre las empresas involucradas, proporcionar criterios uniformes para la comunicación entre las mismas, proporcionar elementos que permitan al personal identificar cómo proceder y considerar las siguientes directrices:***

- I. *Establecer lineamientos de comunicación que consideren alcances y objetivos de comunicación entre los diversos actores:*

---

<sup>2</sup> Acuerdo P/IFT/EXT/170120/3.

<sup>3</sup> Las secciones descritas son las mismas para los 4 CACs.

*A. Para las Empresas Mayoristas con solicitantes de servicios mayoristas (incluidas las Divisiones Mayoristas) relacionados con la provisión de servicios mayoristas en términos no discriminatorios, considerando que las Divisiones Mayoristas pueden ser, además, un proveedor de la Empresa Mayorista, y*

*B. Para las Empresas Mayoristas con Telmex/Telnor relacionada con el cumplimiento de sus respectivas obligaciones*

- II.** *Identificar con un término único a todos los clientes solicitantes de servicios mayoristas de las Empresas Mayoristas;*
- III.** *Incluir la definición de información comercial considerada como aquella relacionada con el desarrollo de productos, estrategias de precio, estrategias de mercadotecnia e inteligencia de negocios, lanzamiento de nuevos productos, costeo y proyecciones de ventas;*
- IV.** *Incluir la definición de información no pública, considerada como aquella clasificada como confidencial, privada o secreta que se genera dentro de las Empresas Mayoristas o provista a esta por los solicitantes de servicios mayoristas, cuya difusión no puede realizarse, salvo bajo autorizaciones y fines expresos;*
- V.** *Establecer, de forma específica, los soportes de comunicación para verificar el contacto con los distintos solicitantes de servicios mayoristas y proveedores;*
- VI.** *Identificar al SEG y SIPO de las Empresas Mayoristas como el medio exclusivo de comunicación con los solicitantes de servicios mayoristas e identificar las excepciones para el uso de otros medios, dichas excepciones deben estar disponibles para cualquier solicitante de servicios mayoristas;*
- VII.** *Definir a los involucrados en la comunicación cliente-proveedor de servicios mayoristas y establecer que, de contar con un centro telefónico de atención a clientes mayoristas de las Empresas Mayoristas, este deberá ser independiente de aquel utilizado por el resto de las empresas del AEP;*
- VIII.** *Establecer que de ser necesaria una comunicación entre el personal de operación solicitante de servicios mayorista y el proveedor, esta no deberá tener una naturaleza o nivel de detalle distinto a la que se sostenga con otros proveedores o solicitantes de servicios mayoristas;*
- IX.** *Establecer que los empleados de las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas no podrán compartir la información del solicitante de servicios mayoristas con las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas ni a ninguna empresa/división a excepción que:*

*A. Se tenga el consentimiento expreso del solicitante del servicio mayorista del cual se compartiría la información, y*

*B. Cuando una orden de servicio vaya a ser atendida por las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas y la información a compartir sea exclusivamente la necesaria para la provisión de dicho servicio, para lo cual, las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas deberán informar al solicitante del servicio mayorista el tipo de información que compartirán.*

- X.** *Establecer que los empleados de las Empresas Mayoristas no podrán compartir la información comercial a ningún área de Telmex/Telnor, a excepción de que la información sea compartida con el resto de solicitantes de servicios mayoristas;*
- XI.** *Establecer que las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas no podrán compartir información de su operación a las Empresas Mayoristas/Divisiones Mayoristas en mayor detalle a la que entregaría a cualquiera de sus proveedores/clientes y que la información compartida deberá corresponder al nivel de detalle necesario para la correcta provisión de servicios;*
- XII.** *Establecer que la información solicitada por las Empresas Mayoristas para la Creación de Red y Definición de Nuevos Servicios debe ser similar en naturaleza y nivel de detalle para todos los solicitantes de servicios mayoristas;*
- XIII.** *Establecer que ningún empleado de las Divisiones Mayoristas podrá influir o tratar de influir en la política comercial de las Empresas Mayoristas a través de un mecanismo o proceso diferente de aquel disponible al resto de solicitantes de servicios mayoristas, y*
- XIV.** *Establecer la forma en la que las Empresas Mayoristas se relacionarán con otras partes de Telmex/Telnor, especificando los procesos para asegurar que otras divisiones de Telmex/Telnor no ejercerán influencia en las decisiones de las EM.*

*Los códigos de actuación que el AEP emita para dar respuesta a lo solicitado en las fracciones inmediatas anteriores, deberán ser entregados para aprobación del Instituto a más tardar al cierre del tercer trimestre del 2018. Las modificaciones subsecuentes deberán ser aprobadas por el Instituto.”<sup>4</sup>*

*[Énfasis añadido]*

Asimismo, el Plan final establece que el objetivo de los códigos de actuación es determinar las reglas de intercambio de información entre las EM y los solicitantes de servicios mayoristas, incluido Telmex y Telnor, así como controlar el flujo de información entre las empresas involucradas, proporcionar criterios uniformes para la comunicación entre las mismas y proporcionar elementos que permitan al personal identificar cómo proceder a fin de favorecer el cambio de cultura laboral que promueva la provisión de servicios mayoristas en condiciones no discriminatorias.

Aunado a lo anterior, de acuerdo con lo aprobado por el Instituto en el Acuerdo de prestación de servicios, la propuesta de CAC debe contener los siguientes elementos<sup>5</sup>:

- i)** disposiciones de independencia relacionadas con la forma en que deben interactuar los trabajadores de Telmex/Telnor y el personal asignado a las Empresas Mayoristas en su comunicación, actuación y contacto al momento de solicitar y/o proveer, según sea el caso, servicios mayoristas que presten las Empresas Mayoristas;

---

<sup>4</sup> Páginas 362-364 de 388 del Acuerdo SF.

<sup>5</sup> Página 18 del Acuerdo de prestación de servicios.

- ii) disposiciones de vigilancia relacionadas con el establecimiento de comités de verificación tanto en Telmex/Telnor como en las Empresas Mayoristas para vigilar y verificar el cumplimiento al CAC;
- iii) disposiciones de adhesión por todos los trabajadores de Telmex/Telnor y el personal asignado a las Empresas Mayoristas al Código de Ética referido en el Plan de Implementación y al CAC;
- iv) disposiciones relacionadas con capacitación para todos los trabajadores de Telmex/Telnor y el personal asignado a las Empresas Mayoristas respecto a la existencia, objeto y contenido de las medidas de independencia, CAC y Código de Ética, incluyendo que el Plan de Sensibilización y la evaluación sobre la capacitación del CAC y Código de ética sean mediante el empleo de plataformas informáticas;
- v) establecimiento de un help desk o línea de ayuda para que los trabajadores de Telmex/Telnor y el personal asignado a las Empresas Mayoristas puedan aclarar dudas o emitir comentarios en relación a las medidas de independencia, CAC y Código de Ética, y
- vi) establecimiento de un portal de denuncias para que los trabajadores de Telmex/Telnor y el personal asignado a las Empresas Mayoristas puedan aclarar dudas o emitir comentarios

Toda vez que la implementación de la separación funcional no es solo un proceso de separación de sistemas y equipos y/o transferencia de activos, sino que involucra, primordialmente, un cambio de cultura laboral, es importante que los empleados de las empresas cuenten con los elementos que les permitan enmarcar sus tareas en un contexto de empresas separadas funcionalmente.

En consecuencia, el estudio de la Propuesta de CAC<sup>6</sup> considera la valoración sobre si esta cumple con los objetivos establecidos en el Plan final, relativos a: i) determinar las reglas de intercambio de información entre las EM y los solicitantes de servicios mayoristas, incluidos Telmex y Telnor; ii) controlar el flujo de información entre las empresas involucradas, y iii) proporcionar criterios uniformes para la comunicación entre las mismas y elementos que permitan al personal identificar cómo proceder en el marco de la separación funcional, así como con las directrices específicas mandatadas en el referido Plan y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios.

Para efectos de lo anterior, se revisa por sección de la Propuesta de CAC, a efecto de confirmar que integralmente se apegue a lo señalado en el párrafo anterior.

### ***Sección I “Introducción”***

---

<sup>6</sup> El análisis y las citas corresponden a la propuesta de códigos de actuación de las EM, toda vez que la propuesta de códigos de actuación de las DM son una réplica de los de las EM, con las respectivas modificaciones en los términos de EM y/o DM.

La sección I “Introducción”, señala, entre otras cosas, que la creación del CAC tiene como efecto el establecimiento de los mecanismos de comunicación, principios y conducta, reglamentación y operación, que aseguran que todos los clientes de las EM/DM reciban un trato igualitario, bajo los mismos términos y condiciones, y sin discriminación.

Señala también que la importancia del CAC radica en la aplicación de las medidas de comunicación, operación y comportamiento, establecidos por el Instituto, con los clientes, concesionarios y proveedores, y enfatiza que las referidas condiciones forman parte de la cultura de servicio de las EM/DM, por lo que su cumplimiento es indispensable.

Adicionalmente, la sección I señala que, de existir algún incumplimiento, este debe ser informado y revisado por el Comité de Ética y Vigilancia, a efecto de que, en su caso, se apliquen las medias de comunicación, reforzamiento, capacitación y/o disciplinarias, de acuerdo con la normatividad y políticas vigentes, así como con lo establecido en el Código de Ética y el contrato colectivo de trabajo del personal sindicalizado asignado a las EM mediante el contrato de prestación de servicios con Telmex y Telnor.

Finalmente, la sección I, a través de infografías, comunica a los empleados sobre las características de las EM/DM, en el sentido de que estas son independientes en su funcionamiento, tienen recursos propios, cuentan con órganos de decisión y gobierno corporativo y sistemas operativos y de gestión independientes, entre otros.

Así pues, considerando lo señalado en la sección I, el Instituto coincide con la Propuesta de CAC, en el sentido de que su importancia radica en la aplicación de los mecanismos de comunicación, principios de conducta, reglamentación y operación que aseguren que los servicios mayoristas que les fueron asignados se presten en términos y condiciones no discriminatorias, pues no es óbice señalar que uno de los elementos clave para que se logre el objetivo de la separación funcional es un cambio de cultura laboral que permee a todos y cada uno de los procesos de la operación de las empresas resultantes de la referida separación.

En estos términos, se advierte que los elementos incluidos en esta sección son consistentes con lo establecido por el Instituto en el numeral 3.8 del Plan final (Personal Independiente- Código de Actuación), se encuentran alineados con los objetivos de la separación funcional y favorecen el entendimiento de los empleados de las EM/DM sobre el nuevo contexto.

## **Sección II “Lineamientos Generales”**

Esta sección de la Propuesta de CAC, entre otros elementos, señala que, de acuerdo con las funciones establecidas en las diferentes posiciones dentro de la organización, es responsabilidad de todos los empleados de las EM/DM actuar de acuerdo con los procesos de atención y servicio establecidos, proporcionando a sus clientes un trato igualitario; también establece que el uso y manejo de la información a la que los empleados de las EM/DM tendrán acceso se debe limitar a las funciones que cada puesto tiene definidas.

Asimismo, advierte que es obligación del personal de las EM/DM la protección de los datos personales y de toda la información que proporcionen a sus clientes solicitantes y que el personal no podrá compartir la información de servicios mayoristas y proveedores, a menos que cuente, en cada caso, con el consentimiento expreso del titular de la información.

Lo anterior, se complementa señalando casos específicos de aplicación del CAC, tales como cuando algún servicio contratado requiera ser atendido con alguna de las empresas minoristas del grupo empresarial de las EM/DM, al señalar que la comunicación y el intercambio de información se debe establecer a través de los sistemas institucionales conforme a los procedimientos definidos para ello, y que solo podrá compartirse información de operación de servicios mayoristas, expresamente autorizada, a clientes, solicitantes y proveedores, según corresponda, misma que deberá cumplir con el nivel de detalle necesario para la correcta provisión de los servicios.

En este contexto, la referida sección también es específica al señalar que todo el personal directivo, gerencial y con responsabilidad de mando, así como aquel que tenga acceso a información confidencial de acuerdo con lo señalado en el Código de Ética y las normativas y políticas internas vigentes, debe firmar el acuerdo de confidencialidad de información y manejo adecuado de la misma.

Asimismo, los Lineamientos Generales son detallados al señalar que la comunicación relacionada con la adquisición, ejecución y seguimiento de los servicios mayoristas que sean contratados o solicitados por cualquier cliente, incluidas las empresas del mismo grupo empresarial, deberán realizarse únicamente a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) y del Sistema Integrador Para Operadores (SIPO), según sea el caso. Asimismo, especifica que en el caso de que dichos sistemas no se encuentren operando, las solicitudes se podrán realizar vía correo electrónico y/o comunicación directa con el Centro de Atención Telefónica de las EM/DM implementado para ello.

De igual modo, se establecen obligaciones relativas a la relación cliente-proveedor, señalando, por ejemplo, que las reuniones de trabajo se deberán agendar electrónicamente y que en estas deberán estar presentes dos personas de las EM/DM. Adicionalmente, se señala que el personal debe evitar cualquier conflicto de intereses y acciones o conductas que puedan interpretarse como compromisos que influyan en sus decisiones o afecten sus relaciones comerciales, y que los empleados de las EM/DM deben abstenerse de intervenir en asuntos que no tengan relación con sus funciones.

En este tenor, a consideración del Instituto, los elementos contenidos en los “Lineamientos Generales” son consistentes con lo establecido en el numeral 3.8 del Plan final (Personal Independiente- Código de Actuación) y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios, se encuentran alineados con los objetivos de la separación funcional y favorecen el entendimiento de los empleados de las EM/DM sobre el nuevo contexto.

Lo anterior, toda vez que incluyen disposiciones de independencia relacionadas con la forma en que deben interactuar los trabajadores de las EM/DM en su comunicación, actuación y contacto al momento de solicitar y/o proveer, según sea el caso, servicios mayoristas que presten las DM/EM, así como lineamientos de comunicación que consideran los alcances y objetivos de esta entre los diversos actores, señalan de forma específica los soportes de comunicación, identifican al SEG/SIPO como el medio exclusivo de comunicación y advierten claramente los casos en los que se podrá o no compartir la información.

## ***Sección II “Lineamientos de trato y comunicación con las empresas minoristas de nuestro Grupo Empresarial”***

Por lo que hace a los “Lineamientos de trato y comunicación con las empresas minoristas de nuestro Grupo Empresarial”, se advierte que establecen, entre otros elementos, la responsabilidad de todo el personal de las EM/DM para conducirse con respeto a las normas regulatorias y de independencia establecidas, especifican que el personal de las empresas minoristas (Telmex y Telnor) es ajeno e independiente al actuar de las EM/DM y, en este contexto, hacen énfasis en que el trato con las referidas empresas debe limitarse estrictamente a una relación como clientes, solicitantes o proveedores de servicios, observando pautas específicas.

A mayor detalle, los lineamientos señalan que la comunicación, trato, servicio y contratos que se generan con las empresas del grupo Empresarial de las EM/DM, se deben establecer en los mismos términos y condiciones en que son ofrecidas a todos los operadores. Asimismo, señalan que solo el personal autorizado de las EM/DM puede compartir o intercambiar información relativa a los contratos de servicios establecidos entre las partes, con las empresas minoristas del grupo empresarial (Telmex y Telnor), así como que la relación de las EM/DM con Telmex y Telnor (minoristas) está limitada a un trato cliente-proveedor en la que ambas partes reconocen su independencia y respeto para operar libremente, sin intentar ejercer ningún tipo de influencia entre ellas.

Finalmente, los lineamientos enfatizan la responsabilidad de todo el personal de las EM/DM de informar a las áreas correspondientes sobre cualquier situación que represente posible conflicto de interés o que presuponga un trato diferenciado con Telmex y Telnor que comprometa a las EM/DM o que contravenga el CAC.

En relación con lo anterior y derivado del análisis realizado por el Instituto, los “Lineamientos de trato y comunicación con las empresas minoristas de nuestro Grupo Empresarial” son consistentes con lo establecido por el Instituto en el numeral 3.8 del Plan final (Personal Independiente- Código de Actuación) y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios, se encuentran alineados con los objetivos de la implementación de la separación funcional y favorecen el entendimiento de los empleados de las EM/DM sobre el nuevo contexto y con ello el cambio de cultura laboral. Lo anterior, toda vez que proporcionan criterios que determinan las reglas de intercambio de información con Telmex y Telnor en su relación cliente-proveedor.

## ***Sección II “Lineamientos de Comunicación de aplicación general”***

Atinente a los “Lineamientos de Comunicación de aplicación general”, se advierte que estos contienen, entre otros elementos, las reglas sobre: i) trato no discriminatorio de todos los clientes o solicitantes de servicios, incluidos Telmex y Telnor, y ii) conductas que puedan generar un conflicto de intereses. Asimismo, establecen obligaciones relativas a evitar condicionar la provisión de servicios a la adquisición de servicios adicionales, y a evitar relaciones personales o de negocio que puedan constituir un conflicto de interés o incluso afecten el juicio objetivo en la toma de decisiones. Lo anterior, sin que se deje de reconocer la posibilidad de existencia de vínculos de consanguinidad o de amistad con algunos miembros de la empresa o de otras

empresas del grupo empresarial, lo cual, como lo señalan los lineamientos, no implica una condición ilícita o insana en sí misma, sin embargo, deberá ser informada por escrito y de manera explícita el área de Recursos Humanos para prever cualquier conflicto de intereses.

Adicionalmente, los referidos lineamientos establecen que para garantizar el cumplimiento del CAC es necesario: a) asegurar que los empleados comprenden el CAC y su forma de aplicación en las actividades que realizarán, b) entender las reglas de contacto e intercambio de información, c) mantener la información comercial y la confidencial del cliente segura, d) seguir los procedimientos establecidos y, si los empleados consideran que se les pide algo que no es correcto, estos deben reportarlo, e) mantener al día su capacitación o entrenamiento, f) recordar que están sujetos a una evaluación anual respecto de la cultura de no discriminación y g) preguntar si los empleados no están seguros de qué hacer.

De igual modo, los referidos lineamientos establecen que, de requerir ayuda o para levantar un reporte, los empleados deben dirigirse al Comité de Ética y Vigilancia y señalan un correo electrónico para ello. Además, advierten que en breve se dispondrá en el portal de las EM/DM de un link para que los empleados puedan realizar quejas o denuncias, así como plantear dudas o emitir comentarios en relación con los compromisos de independencia.

En estos términos, derivado del análisis realizado por el Instituto, los “Lineamientos de Comunicación de aplicación general ” son consistentes con las directrices mandatadas en el numeral 3.8 del Plan final (Personal Independiente- Código de Actuación) y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios, se encuentran alineados a los objetivos de la separación funcional y constituyen un elemento clave para favorecer el cambio de cultura laboral de los empleados de las EM/DM. Ello en razón de que los referidos lineamientos contienen disposiciones relacionadas con capacitación para los empleados de las EM/DM, enfatizan la provisión de servicios en términos no discriminatorios, advierten sobre las situaciones que podrían derivar en conflicto de intereses y especifican cómo deben actuar los empleados ante dichas situaciones.

### **Sección III “Compromisos”**

En esta sección, el CAC señala que se están removiendo los elementos de Telmex y Telnor en vehículos, uniformes, edificios, papelería y otros, a fin de demostrar que están comprometidos con sus objetivos, respecto del trato no discriminatorio en la provisión de servicios mayoristas.

Adicionalmente, incluye una tabla que, de manera didáctica y comprensiva, señala a los empleados de las EM/DM cuáles son las actividades que deben **dejar de hacer**, las que **deben hacer** y las que **deben seguir haciendo**.

Entre las actividades de la tabla, se incluyen ejemplos orientados a: **i)** proveer los servicios mayoristas en términos y condiciones no discriminatorias; **ii)** dejar de usar “Telmex y Telnor” en cualquier conversación o interacción con clientes; **iii)** tratar las solicitudes/órdenes de los clientes como confidenciales y no discutirlos con nadie fuera de las EM/DM; **iv)** presentarse ante los clientes como EM/DM; **v)** no permitir que Telmex y Tenor influyan sobre la estrategia y decisiones comerciales de las EM y solicitarles que lo hagan a través de los procesos institucionales

definidos para ello (Procesos de creación de nuevos servicios y de creación de red), y **vi**) ser extremadamente cuidadosos ante un nuevo proceso de consulta de clientes, ya que la información puede ser altamente sensible.

En suma, derivado del análisis realizado por el Instituto, la sección III “Compromisos” es consistente con lo mandado en el numeral 3.8 del Plan final<sup>7</sup> (Personal Independiente- Código de Actuación) y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios, se encuentran alineados con los objetivos de la separación funcional y favorecen el entendimiento de los empleados de las EM/DM sobre el nuevo contexto, toda vez que establece, de forma didáctica, los criterios uniformes que determinan las reglas de intercambio de información entre las EM y los solicitantes de servicios mayoristas, incluidos Telmex y Telnor, la clasificación de la información y los casos en los que esta resulta particularmente sensible, tales como las solicitudes de creación de red y nuevos servicios.

#### **Sección IV “Definiciones”**

Al respecto, se establecen las definiciones de “clientes y solicitantes”, “contacto con nuestros clientes”, “integridad”, “información comercial”, “información no pública”, “formato de adhesión” y “proveedores”.

Particularmente, la referida sección señala que la información comercial es la relacionada con el desarrollo de productos, estrategias de precios, estrategias de mercadotecnia e inteligencia de negocios, lanzamiento de nuevos productos, costeo y procesos de venta, mientras que la información no pública se define como aquella que se genera dentro de las EM/DM o es proveída por sus clientes, solicitantes o proveedores y clasificada en esta condición, cuya difusión no puede realizarse, salvo con las autorizaciones correspondientes y para fines expresos.

Finalmente, en la sección se incluyen un link, una cuenta de correo electrónico y un número telefónico (800), a efecto de que, en caso de duda, los empleados puedan ponerse en contacto con el área responsable que corresponda.

Así pues, como resultado del análisis realizado por el Instituto, se advierte que la sección “Definiciones” es consistente con lo mandado en el numeral 3.8 del Plan final (Personal Independiente- Código de Actuación) y con los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM establecidas en el Acuerdo de prestación de servicios, se encuentran alineados con los objetivos de la separación funcional y favorecen el entendimiento de los empleados de las EM/DM sobre el nuevo contexto. Lo anterior, en virtud de que identifica con un término único a todos los clientes solicitantes de servicios mayoristas de las EM/DM, define términos que son empleados de manera consistente en todo el documento y establece disposiciones relacionadas con el establecimiento de un *help desk* y un portal de denuncias.

#### **Sección V “Convenio de adhesión”**

---

<sup>7</sup> Se precisa un error de forma en la Propuesta de CAC para la EM de Telnor, en el sentido de que solo considera la remoción de los elementos de Telmex. En este contexto, el AEP deberá realizar la modificación de forma que resulte pertinentes, a efecto de señalar que también serán removidos los elementos de Telnor (vehículos, uniformes, edificios, papelería, entre otros).

Por lo que respecta a esta sección, la Propuesta de CAC presenta un convenio de adhesión para las EM/DM, en el que se solicita a los empleados su nombre, puesto, departamento o área, correo electrónico y firma. Lo anterior, en el entendido de que el empleado de las EM/DM ha leído, aceptado y se compromete a cumplir con lo establecido en el CAC.

En este contexto, a consideración del Instituto, la propuesta de contar con un convenio de adhesión es consistente con los compromisos adicionales establecidos en el Acuerdo prestación de servicios, relativo a la inclusión de disposiciones de adhesión al CAC para el personal que labore en las EM y DM. No obstante, a efecto de identificar plenamente a cada uno de los empleados de la plantilla laboral, resulta pertinente que en el referido formato se incluya el rubro “numero de empleado” o equivalente.

### ***Valoración integral***

Considerando todo lo anteriormente expuesto, se advierte que la Propuesta de CAC atiende a las directrices mandatadas por el Instituto en el numeral 3.8 del Plan final y a los compromisos adicionales para fortalecer la independencia del personal de las EM/DM, establecidos en el Acuerdo de prestación de servicios, toda vez que determina la reglas de intercambio de información entre las EM y los solicitantes de servicios mayoristas incluidos Telmex y Telnor, controla el flujo de información entre las empresas involucrada y proporciona criterios uniformes para la comunicación entre las mismas, asimismo proporciona los elementos que permitirán al personal de las EM/DM identificar cómo proceder en el marco de la separación funcional.

Asimismo, se considera que dicho instrumento favorecerá la alineación de las condiciones de actuación de los empleados en los procesos de comunicación, atención, trato y cumplimiento de compromisos con los clientes, solicitantes de servicios y proveedores de las EM/DM, en sus diferentes niveles organizacionales y funcionales. Todo lo anterior, orientado a un cambio de cultura laboral que permee en cada una de las actividades involucradas en la provisión de servicios mayoristas en términos y condiciones no discriminatorias.

Particularmente, se advierte que la Propuesta de CAC, al resultar en un instrumento de cumplimiento obligatorio por parte de los empleados, favorece el compromiso de quienes trabajarán en las EM/DM, toda vez que contempla una manifestación expresa de los empleados de apearse a dicho CAC, mediante la firma del convenio de adhesión. Lo anterior, encaminado al cambio de cultura laboral necesario para la efectiva implementación de la separación funcional.

Otro aspecto que resulta relevante es que la Propuesta de CAC contiene reglas claras y específicas relativas al intercambio de información entre las EM/DM y los solicitantes de servicios mayoristas, incluidos Telmex y Telnor, pues, tal y como se señaló en el Acuerdo SF, la independencia operativa necesaria en el marco de la separación funcional requiere del establecimiento de “murallas chinas” en el manejo de la información de sus operaciones, sus directivos, el personal, los sistemas de soporte e información y, en general, en los elementos que formen parte de sus operaciones<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Página 44 de 367 del Acuerdo SF.

En este sentido, se advierte que la Propuesta de CAC enfatiza la preservación de la confidencialidad de la información de los clientes, señalando que el personal debe tener conciencia del impacto que podría generar una fuga de información, así como de las formas de prevenirla y las consecuencias de no hacerlo.

Adicionalmente, el Instituto considera que con la difusión del CAC de las EM, aunado a la implementación del curso “Bienvenid@s a la Empresa Mayorista” como parte del Plan de sensibilización y el diseño de los mecanismos que garanticen que la totalidad de los trabajadores de las EM tomen y acrediten el referido curso, se favorece la creación de una cultura organizacional que permee en todas las actividades de las EM y especialmente entre el personal involucrado en la provisión de los servicios mayoristas.

Finalmente, no se omite señalar que, dado que el CAC de las EM y DM es uno de los pilares de la cultura organizacional de estas antes, durante y después de la separación funcional, dicho código podrá estar sujeto a actualizaciones y/o mejoras, por lo cual cualquier modificación a este deberá sujetarse a la aprobación del Instituto, de conformidad con lo previsto en el numeral 3.8 “Personal Independiente- Código de actuación” del Plan final. No obstante, y dado que se identificaron algunos elementos de forma que deben ser atendidos por Telmex y Telnor, por economía procesal, se deberán realizar las siguientes modificaciones, mismas que se tendrán por autorizadas: i) dar consistencia a los CAC respecto de las empresas a los que van dirigidos, ii) eliminar párrafos repetidos, iii) adicionar el rubro “número de empleado” al formato del convenio de adhesión, y iv) incluir los datos de contacto definitivos.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 6º y 28, párrafo décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 6, fracción IV, 7 y 15, fracción LXIII, 16, 17, fracción XV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1, 3, 16, fracción X, 17, 35, fracción I, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, de aplicación supletoria en la materia; 1, 4, fracción I y 6, fracciones VI y XXXVIII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, los numerales 3.8, 6 y 7 del Anexo Único del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve sobre el Plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., en términos de las medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 establecidas mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119”, aprobado mediante Acuerdo P/IFT/270218/130 y el “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones da contestación al escrito del 10 de enero de 2020, presentado por Teléfonos de México S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V., sobre la transferencia del personal y compromisos adicionales a los contenidos en el Plan final de implementación de separación funcional”, aprobado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/170120/3, el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

### **Acuerdo**

**Primero.-** Se tienen por aprobados los Códigos de Actuación y Conducta de las Empresas Mayoristas y de las Divisiones Mayoristas presentados por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., integrantes del agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones, en los términos del Considerando Cuarto del presente Acuerdo.

**Segundo.-** Notifíquese personalmente el presente Acuerdo a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., como integrantes del Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones.

(Firmas de los Comisionados del Instituto Federal de Telecomunicaciones)

Acuerdo P/IIFT/190220/40, aprobado por mayoría en la IV Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 19 de febrero de 2020.

Los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Mario Germán Fromow Rangel, Javier Juárez Mojica, Arturo Robles Rovalo, Sóstenes Díaz González y Ramiro Camacho Castillo emitieron voto a favor. El Comisionado Adolfo Cuevas Teja emitió voto en contra.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 16, 23, fracción I y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.