

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (EN LO SUCESIVO "IFT"), EMITE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE CRITERIO PRESENTADA POR DYINNOVA, S.A.P.I. DE C.V. (EN LO SUCESIVO "DYINNOVA"), EN EL SENTIDO DE QUE NO REQUIERE OBTENER CONCESIÓN, PERMISO O AUTORIZACIÓN ALGUNA PARA INSTALAR Y OPERAR UN CALL CENTER O CENTRO DE CONTACTO, UBICADO DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL, DE CONFORMIDAD CON LOS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

PRIMERO.- 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, "Decreto"), mediante el cual se crea el IFT como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones.

SEGUNDO.- Con fecha 10 de septiembre de 2013, mediante la ratificación por parte del Senado de la República de los nombramientos de los Comisionados que integran su órgano de gobierno y con la designación de su Presidente, quedó integrado el IFT, en términos de lo dispuesto por el artículo Sexto Transitorio del Decreto.

TERCERO.- Con fecha 23 de septiembre de 2013, se publicó en el DOF el Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Estatuto"), cuyo artículo 9, entre otras atribuciones, faculta al Pleno para interpretar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en el ámbito de su competencia.

CUARTO.- Con fecha 17 de diciembre de 2013, la C. Luisa Fernanda González Figueroa, representante legal de DYINNOVA solicitó al IFT confirmación de criterio en el sentido que para instalar y operar un Centro de Contacto, ubicado dentro del territorio nacional no requiere obtener concesión, permiso o autorización, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo "LFT").

CONSIDERANDOS

PRIMERO.- Competencia del IFT. De conformidad con lo establecido en el décimo quinto párrafo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como en los diversos 1, 2, 3, fracción III, 4, fracción I, 8 y 9, fracciones I, II y XLIX del Estatuto, el IFT como órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene por objeto el desarrollo eficiente de la

radiodifusión y las telecomunicaciones, así como 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, por lo que, a través de su Órgano de Gobierno, resulta competente para conocer del presente asunto, al estar facultado para interpretar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas, en el ámbito de su competencia, y emitir el presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Solicitud. DYINNOVA en su solicitud señala que pretende instalar un Centro de Contacto, entendiéndose por éste un área en donde se encuentran agentes, asesores, supervisores o ejecutivos (recursos humanos), así como recursos físicos y tecnológicos disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados para recibir y realizar llamadas externas e internas a clientes, socios, compañías asociadas u otros, a efecto de satisfacer determinadas funciones, que de manera enunciativa, consisten en la prestación de servicios diversos tales como: promociones, información, consulta, reclamaciones, recepción de incidencias, operadora, pedidos por catálogo, atención al cliente, soportes operativos y de ventas, mesa de ayuda, adquisición de nuevos clientes, cobranzas, funciones de marketing, así como otros de esta naturaleza.

Adicionalmente, DYINNOVA afirma que el Centro de Contacto se ubicará dentro del territorio mexicano y no comercializará ningún servicio de telecomunicaciones dentro de la República Mexicana.

De igual forma, señala que el Centro de Contacto que pretende operar prestará servicios a clientes que no se encuentran dentro del territorio nacional, utilizando para ello enlaces virtuales a través del uso de la tecnología Voz Sobre Protocolo por Internet ("VoIP"), entendiéndose VoIP como "un grupo de recursos que hacen posible que la señal de voz viaje a través de Internet empleando un protocolo IP (Protocolo de Internet)". El Centro de Contacto, según manifiesta DYINNOVA, contratará enlaces y capacidad de acceso a Internet a un concesionario de red pública de telecomunicaciones autorizado para ello, y funcionará como una extensión de las redes privadas de sus clientes en el extranjero, aclarando que en ningún momento realizará reenrutamiento de llamadas hacia las redes públicas de telecomunicaciones dentro de la República Mexicana ni cursará tráfico público conmutado, dado que en todo momento será parte de las redes privadas de sus clientes en el extranjero.

Por otra parte, DYINNOVA apunta que también brindará los servicios propios de un Centro de Contacto en México, para lo cual, además de los enlaces y capacidad de acceso a internet necesarios para funcionar como una extensión de las redes privadas de sus clientes nacionales, contratará líneas telefónicas con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones para los servicios que se prestarán dentro del territorio nacional.

Finalmente DYINNOVA afirma que los servicios que pretende llevar a cabo no implican la explotación comercial de servicios de telecomunicaciones, ni la

comercialización de la capacidad adquirida a redes públicas de telecomunicaciones.

TERCERO.- Análisis Jurídico. La LFT tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes de telecomunicaciones, y la comunicación vía satélite.

Dicho ordenamiento establece en su artículo 3 fracción X, en relación con los artículos 11, fracción II, y 52, que una red pública de telecomunicaciones es aquella en la que se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones y que esa explotación comercial, requiere de una concesión de red pública o permiso para operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

En tales condiciones se considera que la instalación de un "Centro de Contacto" o "Call Center", no es un servicio que requiera concesión o permiso conforme a lo dispuesto por la ley de la materia, sino que se trata de una oferta de servicio, que requiere de la contratación de servicios de telecomunicaciones, como lo son en la especie, las líneas telefónicas del servicio local, así como la capacidad de la red para el acceso a Internet

En ese sentido, la solicitud de confirmación de criterio por parte de DYINNOVA obedece a la intención de instalar un Centro de Contacto en territorio nacional, con la finalidad de satisfacer necesidades de comunicación de sus clientes, a través del uso de tecnología VoIP, sin pretender realizar reenrutamiento de llamadas a redes públicas de telecomunicaciones, ni nacionales, ni extranjeras, es decir, que los servicios que pretende prestar DYINNOVA, según manifiesta, es solo brindar los servicios como Centro de Contacto en México, y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Tomando en cuenta el contenido de las disposiciones antes citadas y que los servicios que pretende llevar a cabo DYINNOVA no implican la explotación comercial de servicios de telecomunicaciones, ni la comercialización de la capacidad adquirida a redes públicas de telecomunicaciones, se puede considerar que los servicios del Centro de Contacto que pretende instalar, en efecto, no requieren de título de concesión para instalar, operar o explotar una red pública de telecomunicaciones, ni de permiso para operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, se considera conveniente hacer del conocimiento de la solicitante que, independientemente de que contrate servicios de líneas y capacidad de acceso a internet con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones para la prestación de los servicios del Centro de Contacto consistentes en llamadas internas o externas realizadas o recibidas por sus clientes como una extensión de la red privada de estos, en caso de que dichas llamadas sean reenrutadas como tráfico público conmutado a las redes públicas, deberá atender en todo tiempo a lo dispuesto por la legislación aplicable.

En efecto, el tráfico dirigido a los clientes del Centro de Contacto, ya sea en el extranjero o en la República Mexicana, deberá terminar en la red privada donde fue dirigida la llamada y no podrá ser enrutado como tráfico público conmutado a una red pública de telecomunicaciones.

De igual forma, se considera que, en caso de que DYINNOVA se ubique en cualquier supuesto que implique la explotación comercial de servicios de telecomunicaciones, deberá solicitar la concesión o permiso correspondiente, conforme a las disposiciones aplicables de la LFT.

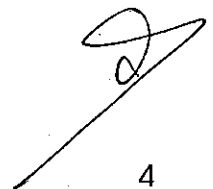
Por las razones señaladas, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones confirma que DYINNOVA no requiere concesión, permiso o autorización alguna, en términos de la LFT, para la instalación y operación de un Centro de Contacto, ubicado dentro del territorio nacional, siempre y cuando contrate los servicios de telecomunicaciones que requiere con concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones,

De conformidad con lo anterior, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Séptimo Transitorio cuarto párrafo del 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; 1, 2, 3, fracción X, 11, fracción II, 28, 52 y 54 de la Ley Federal de Telecomunicaciones; y 9 fracción XLIX, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el Pleno emite el siguiente:

ACUERDO

PRIMERO.- En términos del Considerando TERCERO de este Acuerdo, se confirma que DYINNOVA S.A.P.I. de C.V. no requiere concesión, permiso o autorización alguna, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones, para instalar y operar un Centro de Contacto, ubicado dentro del territorio nacional, siempre y cuando para tal efecto contrate los servicios de telecomunicaciones requeridos, con algún concesionario de red pública de telecomunicaciones.

Cuando por cualquier causa el tráfico originado o con destino a sus clientes o a los usuarios de éstos en el extranjero o en la República Mexicana sea cursado o reenrutado como tráfico público conmutado a la red pública de telecomunicaciones deberá ajustarse a la regulación vigente en materia de telecomunicaciones, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones correspondientes.

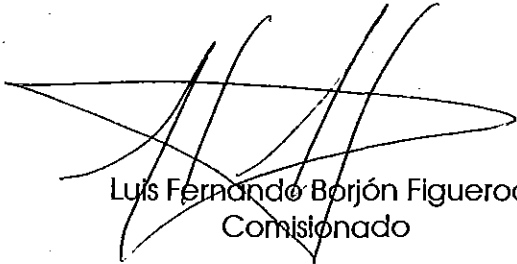
A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'J' or similar character, located at the bottom left of the page.A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'J' or similar character, located at the bottom right of the page.

SEGUNDO.- Se Instruye al Secretario Técnico del Pleno para que, en términos del artículo 64, fracción XI de la LFT, inscriba en el Registro de Telecomunicaciones el presente Acuerdo.

TERCERO.- Notifíquese.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado



Ernesto Estrada González
Comisionado



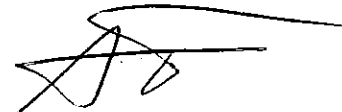
Adriana Sofia Labardini Inzunza
Comisionada



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 III Sesión Ordinaria celebrada el 26 de marzo de 2014, 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; así como en los artículos 1, 2, 11 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/260314/27.