

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES REQUIERE AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.

## ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Decreto"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

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.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.** Con fecha 6 de marzo de 2014 el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por 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 MEXICO, 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.*" (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP el Pleno emitió el Anexo 1 denominado "*MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES*" (en lo sucesivo, las "Medidas Móviles").

Asimismo, emitió el Anexo 2 denominado "*MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS*" (en lo sucesivo, las "Medidas Fijas").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** Con fecha 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 Ley") entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR") el 13 de agosto del 2014.
- IV. **Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.** 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 y fue modificado el 17 de octubre de 2014.

- V. **Primera Oferta de Referencia.** El 5 de noviembre de 2014, el Pleno del Instituto en su XVI Sesión Ordinaria mediante acuerdo P/IFT/051114/375 aprobó la *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES AUTORIZA LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V."*
- VI. **Propuesta de Oferta Referencia.** Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 30 de junio de 2015, Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., (en lo sucesivo, "Telcel") como parte del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el "AEP"), en términos de la medida Decimosexta de las Medidas Móviles, solicitó al Instituto la revisión y aprobación de los documentos relativos a la *"OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES"* de Telcel, respecto del periodo comprendido del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2017 (en lo sucesivo, la "Oferta de Referencia de OMV").
- VII. **Consulta Pública.** El 10 de julio de 2015, el Pleno del Instituto en su XV Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/100715/217 determinó someter a Consulta pública por un plazo de treinta días naturales contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto las propuestas de Ofertas de Referencia presentadas por el AEP; en este sentido la consulta pública de mérito se realizó del 14 de julio al 12 de agosto de 2015.
- VIII. **Requerimiento al AEP.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DGCI/039/2015 de fecha 15 de julio de 2015, se requirió a Telcel para que en un término no mayor a quince días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos legales la notificación del citado oficio, proporcionara a este Instituto la información descrita en dicho oficio (en lo sucesivo, el "Oficio de Requerimiento").

El 18 de agosto de 2015, Telcel entregó ante la Oficialía de Partes del Instituto escrito mediante el cual solicitó se le otorgara una prórroga al plazo establecido en el Oficio de Requerimiento. En respuesta a su petición, este Instituto otorgó a Telcel mediante oficio IFT/221/UPR/DGCI/051/2015 de

fecha 21 de agosto de 2015 una prórroga de tres días hábiles para dar cumplimiento al Oficio de Requerimiento.

El 27 de agosto de 2015, Telcel presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito mediante el cual dio respuesta a lo solicitado en el Oficio de Requerimiento.

En virtud de los citados Antecedentes, y

### CONSIDERANDO

**PRIMERO.- Competencia del Instituto.** De conformidad con el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto 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. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos 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 con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Octavo Transitorio, fracción III del Decreto y mediante la Resolución AEP, 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.

Dichas medidas incluyen las Medidas Móviles y Medidas Fijas, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Trigésimo Quinto Transitorio del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

**SEGUNDO.- Medidas.** Los Operadores Móviles Virtuales (en lo sucesivo, los "OMV"), tienen el propósito de comercializar y revender los servicios provistos por los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones, y como tal operan como lo haría un comercializador en cualquier otra industria o una empresa de servicios móviles.

Los mencionados OMV pueden tener distintos grados de integración en la cadena productiva, dependiendo de su estrategia de negocios, los cuales van desde los que son simples revendedores, los habilitadores de red, hasta los conocidos como OMV completos, los cuales integran una parte importante de la infraestructura de un operador de telecomunicaciones.

Los comercializadores puros buscan oportunidades de negocio en nichos específicos de usuarios, a través de comprar servicios a precios mayoristas y venderlos a nivel minorista en condiciones más favorables para el consumidor o añadiendo algún valor agregado que le permita diferenciarse del operador tradicional, dinamizando con ello el sector acercando los beneficios de la competencia a los mencionados usuarios.

En tal virtud, una empresa comercializadora asume el riesgo comercial de la venta minorista y para poder permanecer en el mercado debe contar con canales de comercialización lo suficientemente eficientes como para que le permitan generar una ganancia mediante el proceso anteriormente descrito.

Los habilitadores de red son empresas que instalan infraestructura que facilita la operación de los OMV, como puede ser la integración de servicios adicionales, realización de procesos administrativos, entre otros. Estos permiten agregar la

demanda de pequeños OMV a efecto de negociar mejores términos y condiciones con el operador de la red.

Por otra parte, los OMV completos pueden realizar inversiones en redes de telecomunicaciones similares a las de un concesionario, con excepción de la red de radio -la parte de la red que proporciona la conexión con los equipos terminales móviles- debido, entre otras cosas, a que no cuentan con espectro radioeléctrico, de tal forma que esta última parte de la red es la que adquieren de los concesionarios móviles.

En este sentido, los OMV completos pueden proporcionar servicios que les permitan una diferenciación tecnológica importante del operador móvil, como es mejoras en la calidad de los servicios, a manera de ejemplo, un OMV podría utilizar sus propios enlaces de Internet para proporcionar el transporte de datos en la parte troncal de la red, con lo cual puede mejorar la velocidad existente y ofrecer mejores servicios que los del operador móvil.

Asimismo, un OMV puede ofrecer equipos terminales de diferentes gamas a las ofrecidas por los operadores existentes, con lo cual el usuario final puede acceder a una oferta más amplia.

De esta forma, en la Resolución AEP el Instituto consideró que al obligar al Agente Económico Preponderante a ofrecer a los OMV servicios mayoristas, permitía el desarrollo de la competencia en el servicio móvil a nivel nacional, derivado de que estas empresas están orientadas a satisfacer ciertas necesidades de grupos de usuarios ofreciendo menores precios, aprovechando el diferencial de tarifas que se obtienen por grandes volúmenes de consumo.

Asimismo, debido a que las telecomunicaciones móviles en la actualidad integran una oferta con una variedad de servicios, como son voz, SMS e Internet, el Instituto consideró en la mencionada Resolución AEP que la totalidad de sus servicios deberían ser ofrecidos por el Agente Económico Preponderante a fin de que los OMV tengan la posibilidad de prestar todos los servicios y no se encuentren en una desventaja competitiva frente a los operadores tradicionales, y logren posicionarse como una opción viable para los consumidores, generando así un efecto positivo en la competencia.

En ese sentido, la Medida Primera contenida en las Medidas Móviles establece que las mismas 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, entre otros supuestos. En el caso de Telcel, éste es concesionario de una Red Pública de Telecomunicaciones y por tanto obligado al cumplimiento de las medidas a que se refieren las Medidas Móviles, para mayor referencia, la Medida antes indicada es de la literalidad siguiente:

*"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."*

Es así que en las Medidas Móviles de la Resolución AEP, el Instituto estableció la Medida Decimotercera que a la letra señala:

*"DECIMOTERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá permitir la comercialización y reventa de los servicios de telecomunicaciones que ofrezca a sus Usuarios finales, por medio del uso de tecnologías disponibles en su red, de conformidad con la Oferta de Referencia."*

Con lo cual se estableció indubitablemente la obligación del Agente Económico Preponderante de permitir en su red la operación de los OMV.

Cabe destacar que las concesiones únicas surgen como figura legal en la LFTyR, y estas pueden sustituir a los títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones, por lo que los servicios ofertados por el AEP deberán hacerse extensivos a los sujetos que cuenten con concesiones únicas, autorizaciones u otra figura legal que permita la reventa o comercialización de servicios de telecomunicaciones móviles.

**TERCERO.- Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del Servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales presentada por el AEP.** La Oferta de Referencia de OMV tiene por objeto poner a disposición de los OMV los términos y condiciones en los que el AEP, ofrecerá el servicio de comercialización o reventa del servicio por parte del OMV, con lo cual los OMV contarán con la información necesaria que les permita llevar la utilización de dicho servicio, en términos no discriminatorios y con la suficiente información.

La Oferta de Referencia de OMV presentada por el AEP y revisada por el Instituto otorga certeza en la provisión de servicios para la de comercialización o reventa del servicio por parte del OMV, ya que el OMV tiene conocimiento de los términos y condiciones en los cuales se prestará el servicio.

La supervisión del Instituto tiene como propósito que los servicios mayoristas se presten de manera justa y equitativa, evitando incurrir en prácticas anticompetitivas en la prestación de los mismos, por lo que se hace necesario que el Instituto pueda solicitar y realizar modificaciones a las Ofertas de Referencia para asegurar que los términos y condiciones que se establezcan permitan mejorar la competencia en el mercado y conseguir mejores condiciones de calidad y precio para los consumidores.

En virtud de lo anterior, es que el Instituto estableció la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles, la cual a la letra señala lo siguiente:

*"DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:*

- a) La información de las tecnologías disponibles en su red a que se refiere la medida Decimooctava.*
- b) Los Puntos de Interconexión a que se refiere la medida Vigésima quinta.*
- c) Los mapas del área de cobertura a que se refiere la medida Vigésima séptima.*
- d) Las características y normativa técnica de la infraestructura a que se refiere la Medida Trigésima tercera.*
- e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta.*
- f) Los parámetros e indicadores de calidad de servicio a los que se refiere la Medida Trigésima quinta.*
- g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte*

de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

h) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

La vigencia de las Ofertas de Referencia será de dos años calendario, que iniciará el 1º de enero del año inmediato siguiente a aquel en que se exhiba para autorización las propuestas respectivas, y se renovarán en la misma fecha.

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en las Ofertas de Referencia a cualquier Concesionario Solicitante u Operador Móvil Virtual que se lo requiera.
- Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en las Ofertas de Referencia.
- Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquel.
- Sujetar la provisión de los servicios a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.

El Instituto requerirá al Agente Económico Preponderante modificar los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia cuando no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector, a más tardar el 10 de septiembre del año de la presentación de las Ofertas de Referencia.

Lo anterior con independencia de que, a efecto de allegarse de los elementos de convicción que estime necesarios, el Instituto pueda requerir la documentación o información que estime relevante, la que deberá proporcionársele dentro de un plazo de quince días hábiles.

En caso de que el Agente Económico Preponderante no proporcione la información a que hace referencia el párrafo inmediato anterior, el Instituto evaluará las propuestas de las Ofertas de Referencia con la información que disponga, ello con independencia de las sanciones que resulten aplicables.

El Agente Económico Preponderante, deberá presentar nuevamente al Instituto las propuestas de Ofertas de Referencia con las modificaciones solicitadas por el Instituto, a más tardar el 30 de octubre del año de su presentación.

*En caso de que las nuevas propuestas de Ofertas de Referencia no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas el Instituto las modificará en sus términos y condiciones.*

*El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar el 30 de noviembre del año de su presentación en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de las Ofertas de Referencia en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet.*

*En caso de que el Agente Económico Preponderante no someta a consideración del Instituto las Ofertas de Referencia dentro de los plazos señalados o no publique las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto en el plazo previsto en el párrafo anterior, éste emitirá las reglas conforme a las cuales deberán prestarse el Servicio Mayorista de Usuario Visitante, la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, según sea el caso.*

*La aplicación de la presente medida no podrá sujetarse a la aceptación de condición adicional alguna por parte del Concesionario Solicitante o del Operador Móvil Virtual."*

Por otra parte, el Instituto consideró necesario dotar de certeza jurídica a los OMV que requieran los servicios mayoristas del AEP, así como al propio AEP; es por ello que en la Resolución de AEP se estimó conveniente la existencia de un Convenio por medio del cual se formalice la relación contractual y, que además sea revisado por este Instituto, para con ello dotar de seguridad a los OMV respecto de los servicios que le sean proporcionados y que no se incurra en prácticas contrarias a la sana competencia, asegurando con ello términos y condiciones justas y equitativas.

Lo anterior, quedó plasmado en la Medida Decimoséptima, que a la letra señala:

*"DECIMOSÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio de Servicios Mayoristas de Usuario Visitante, un Convenio de comercialización o reventa de servicios, así como un Convenio para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que le sea presentada la solicitud. Dichos convenios deberán reflejar lo establecido en las presentes medidas y en las Ofertas de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados, incluyendo plazos mínimos de permanencia. Un ejemplar de los mismos deberá remitirse al Instituto.*

*Los modelos de Convenio deberán ser presentados como parte de las Ofertas de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la Medida Decimosexta."*

De esta forma se observa que en cumplimiento a las Medidas Decimosexta y Decimoséptima de las Medidas Móviles, la Oferta de Referencia presentada por el AEP deberá ser aprobada por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dicha Oferta cumpla con lo establecido en las Medidas Móviles. De esta forma, el Instituto cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la misma, cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas Móviles o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

**CUARTO.- Consulta Pública.** En términos del artículo 51 de la LFTyR que señala la posibilidad de que el Instituto lleve a cabo consultas públicas en cualquier caso en el que el Pleno determine, y de conformidad con lo señalado en el Antecedente VII, el Instituto sometió a consulta pública la Oferta de Referencia de OMV de Telcel

La consulta pública tuvo como fin que el Instituto tuviera conocimiento de las opiniones de los integrantes de la industria derivado de que son ellos quienes intervienen en la operación de las redes públicas de telecomunicaciones, prestación y comercialización de los servicios; ello sin perder de vista que ante la diversidad de intereses comerciales prevalecientes en la industria es el órgano regulador quien en última instancia está encargado de determinar las condiciones bajo las cuales se deberán de prestar los servicios evitando que se afecte la competencia y la libre concurrencia.

Dicha consulta tuvo una duración de 30 días naturales y se llevó a cabo bajo los principios de transparencia y participación ciudadana. Como consecuencia, se recibieron diversos comentarios, opiniones y propuestas.

El Instituto en términos de sus atribuciones, ha valorado debidamente las manifestaciones que se recibieron durante dicho proceso teniendo mayor conocimiento de las necesidades de la industria referentes a los servicios materia de la Oferta de Referencia presentada por el AEP.

**QUINTO.- Análisis de la Propuesta de la Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del Servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y su modelo de Convenio.** Se observa que en cumplimiento a las Medidas

504

Decimosexta y Decimoséptima de las Medidas Móviles, la Oferta de Referencia y el modelo de Convenio deberán de ser aprobados por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dichos documentos autorizados cumplan con lo establecido en las Medidas Móviles. En consecuencia, el Instituto cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la Propuesta de Oferta de Referencia y el modelo de Convenio cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas Móviles o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

Por ello a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Propuesta de Oferta de Referencia y en el modelo de Convenio presentados por el AEP, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en las Medidas Móviles o que a juicio del Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector, así como que no se establezcan condiciones que inhiban la competencia, ni que solicite requisitos que no sean necesarios para la eficiente prestación del servicio, que no existan condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los mismos. Por lo que este Instituto requiere al AEP, entre otras cosas, que sus términos y condiciones generen certeza, sean claras, proporcionales, no abusivas, equitativas, recíprocas, reduzcan asimetrías de información, no discriminen y favorezcan la competencia.

Dado lo anterior, el Instituto requiere al AEP que cualquier modificación solicitada en los siguientes apartados sea reflejada a lo largo de los documentos que integrarán la Oferta de Referencia que presentará el AEP a más tardar el 30 de octubre del presente año para la autorización o modificación de sus términos y condiciones por parte del Instituto.

**5.1 Declaraciones.** En el numeral II, inciso f) "Declara el OMV que:", Telcel señala lo siguiente:

*"f) Es su deseo comercializar o revender a sus Usuarios finales Servicios de Telecomunicaciones móviles mediante el uso de las tecnologías disponibles en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, en los términos y condiciones establecidos en la Oferta de Referencia para la Comercialización o Reventa de Servicios por parte del OMV, conforme al presente Convenio;"*

Al respecto el Instituto señala que toda vez que en la Oferta de Referencia de OMV se permiten varios esquemas de OMV como los habilitadores de red es posible que un OMV pueda comercializar o revender a otros OMV servicios de

telecomunicaciones móviles. Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel modificar la redacción del inciso señalado en los términos mencionados.

**5.2 Cláusula Primera. Definiciones y Glosario.** Del análisis efectuado a la Oferta de Referencia de OMV de Telcel se observa que diversas definiciones no son acordes a lo establecido a las disposiciones legales vigentes, por lo que se requiere a Telcel, la modificación de las mismas a efecto de apegarse a la LFTyR, las Medidas Móviles, el Plan Técnico Fundamental de Interconexión e Interoperabilidad y demás disposiciones aplicables.

**5.3 Servicios del Convenio.** Del análisis efectuado a la Oferta de Referencia de OMV, se observa que en el numeral 2.2 de la cláusula Segunda, Telcel señala que:

*"... en caso que el OMV opte por los servicios de un tercero para realizar la conexión de diversos elementos a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, la instalación de infraestructura, procesos administrativos, entre otros, para la operación de los Servicios de la Oferta, las Partes acuerdan que el tercero deberá suscribir con Telcel un acuerdo comercial independiente del presente Convenio."*

Al respecto, se señala que el OMV puede determinar de forma libre y sin intervención de otros concesionarios sus relaciones comerciales con los proveedores. En el mismo sentido, Telcel determina libremente sus relaciones comerciales, asimismo, la relación comercial y contractual entre Telcel y el OMV se da a través de la presente Oferta de Referencia, es así que el OMV es responsable de cumplir los términos y condiciones de dicha oferta, por lo anterior, este Instituto considera que la suscripción de un acuerdo comercial independiente entre el proveedor y Telcel no es justificable ya que para todos los efectos el OMV es responsable ante Telcel de las acciones del proveedor que ofrezca al OMV la realización de la conexión a los diversos elementos de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel la eliminación del numeral señalado.

**5.4 Vigencia de las Tarifas.** En lo referente al numeral 4.1.2 de la cláusula Cuarta, Telcel señala que:

*"4.1.2 Vigencia de las Tarifas*

*Telcel y el OMV están de acuerdo y reconocen que la vigencia de las Tarifas será aquella que las Partes convengan para determinado periodo, conforme se establezca en el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio. En relación con lo anterior, queda entendido y aceptado que la prestación de los Servicios de la Oferta estará supeditada en todo momento a la existencia de Tarifas vigentes.*

Previamente a la terminación de la vigencia de las Tarifas, Telcel y el OMV podrán negociar de buena fe y convenir nuevas Tarifas por la prestación de los Servicios conforme al siguiente procedimiento:

Transcurrida la mitad de la vigencia del Convenio, las Partes, iniciaran el periodo de negociación de tarifas de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente a fin de determinar las tarifas que serán aplicables al término de la Oferta ("Nuevas Tarifas"). Si al término del periodo de negociación, las Partes no hubieren llegado a un acuerdo respecto de las Nuevas Tarifas, cualquiera de ellas podrá solicitar al Instituto que determine las Nuevas Tarifas. Si al término de la vigencia del Convenio no existe acuerdo o resolución, Telcel cesará la prestación de los Servicios, sin responsabilidad alguna a su cargo, salvo que el OMV le solicite por escrito en términos del Anexo X Formato Prórroga del Convenio del presente Convenio, la continuación de los Servicios.

El OMV acepta y reconoce que se encuentra prestando los Servicios de la Oferta a sus Usuarios finales en base a las Tarifas del Anexo III Precios y Tarifas mismo que fue prorrogado en términos del Anexo X Formato de Prórroga del Convenio. En caso de que el Instituto determine mediante resolución las Nuevas Tarifas, dentro de algún de los periodos de duración de las prórrogas, las Partes se registrarán por éstas al momento que surta efectos la resolución.

Las Tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiese terminado la vigencia de las Tarifas que las Partes convinieron mediante el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, serán aquellas que subsistirán durante la prórroga solicitada por el OMV en términos del Anexo X Formato de Prórroga del Convenio y tendrán una vigencia de 60 (sesenta) días naturales, prorrogables por el número de veces que el OMV lo requiera por escrito en los mismos términos."

Al efecto se señala que las medidas Sexagésima Primera y Septuagésima Quinta de las Medidas Móviles establecen lo siguiente:

"SEXAGÉSIMA PRIMERA.- Las tarifas aplicables para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales se negociarán entre el Agente Económico Preponderante y el Operador Móvil Virtual.

Transcurridos sesenta días naturales contados a partir del inicio de las negociaciones sin que las partes hayan celebrado un acuerdo, o antes si así lo solicitan ambas partes, el Instituto determinará mediante una metodología de costos evitados (retail minus), a partir de los ingresos o las tarifas minoristas y eliminando aquellos costos que no sean necesarios para la comercialización de los servicios por parte del Operador Móvil Virtual, de tal forma que puedan ser replicadas por un operador eficiente.

Las tarifas negociadas entre las partes o determinadas por el Instituto deberán formar parte del Convenio de Servicio Mayorista para la comercialización de

*servicios por parte del Operador Móvil Virtual, dicha información será considerada de carácter público."*

*"(...) SEPTUAGÉSIMA QUINTA.- En caso de que se suscite un desacuerdo sobre las tarifas aplicables a los servicios objeto de las presentes medidas, el Instituto, una vez analizada la solicitud, podrá ordenar al Agente Económico Preponderante a otorgar la prestación de los servicios o el acceso a la infraestructura materia de la controversia, con independencia de que el Instituto resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales."*

Este Instituto advierte que en las Medidas Móviles de la Resolución de AEP, se estipulan los principios a fin de que los concesionarios convengan las tarifas correspondientes en términos de las disposiciones aplicables en la materia, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales. En caso de que los OMV no logren convenir las tarifas aplicables al Servicio de comercialización o reventa del servicio por parte de los OMV, podrán ejercer su derecho de solicitar la intervención del Instituto para resolver las mismas, en términos de las Medidas Sexagésima y Septuagésima Quinta de las Medidas Móviles.

Ahora bien, es de precisarse que las Medidas Móviles son de interés público toda vez que las mismas tienen el objeto de promover la competencia en la prestación de servicios de telecomunicaciones; en este sentido, no obstante que se prevén los elementos económicos para su prestación, sí se contempla que se puedan suscitar desacuerdos entre el Agente Económico Preponderante y los OMV referente a aspectos tarifarios, por lo que ante esa situación y a efecto de salvaguardar la aplicación de las Medidas, Telcel deberá considerar que sea el Instituto quién resuelva los mencionados desacuerdos.

Lo anterior, quedó previsto en las Medidas Móviles al considerar que ante un desacuerdo sobre las tarifas aplicables a los servicios, objeto de las medidas referidas, el Instituto, una vez analizada la solicitud, podrá ordenar al Agente Económico Preponderante otorgar la prestación de los servicios materia de la controversia, con independencia de que el Instituto resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Dicho lo anterior, de la revisión a la cláusula 4.1.2 del Convenio de Telcel, éste condiciona la prestación de los Servicios de la Oferta a la existencia de tarifas vigentes, es decir, en la fecha en la que las tarifas expiren, Telcel cesará la prestación de los Servicios de la Oferta, sin responsabilidad alguna a cargo de

Telcel. Adicionalmente, se observa que dicha consideración no hace referencia alguna a que los precios y tarifas que resulten de la prestación de los servicios podrán ser sujetos a modificación por parte del Instituto en caso de desacuerdo.

En consecuencia, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción al párrafo segundo del numeral 4.1.2 con el propósito de apegarse a lo establecido en la Medida Septuagésima Quinta de las Medidas Móviles, señalando la posibilidad de que en caso de desacuerdo, el Instituto podrá ordenar al AEP la prestación de los Servicios de comercialización o reventa del Servicio por parte de los OMV una vez analizada la solicitud, independientemente de que resuelva con posterioridad sobre las tarifas respectivas, a condición de que se le otorgue una garantía para asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Asimismo, el Instituto considera que en el contenido del párrafo tercero del numeral en cuestión, el plazo para empezar tales negociaciones debe ser ajustado a un tiempo razonable en términos de que la duración del modelo del Convenio corresponde a dos años. Lo anterior a efecto de que las partes puedan observar en plazos más largos la dinámica de los Servicios de comercialización o reventa del Servicio por parte de los OMV en razón de las tarifas asociadas que permitan la adecuada planeación de las tarifas a negociar. Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP modificar la redacción del párrafo citado a efecto de establecer un plazo adecuado para desarrollar la negociación de tarifas entre las partes, tomando en consideración la duración del Convenio en el contexto aplicable.

**5.5 Incumplimiento de pago.** En lo referente al numeral 4.1.3 de la cláusula Cuarta, Telcel señala que:

**"4.1.3 INCUMPLIMIENTO DE PAGO.**

*Telcel y el OMV acuerdan que en el evento de que éste último incumpla con cualesquiera de las obligaciones de pago a su cargo bajo el presente Convenio (incluyendo el pago de las Tarifas), Telcel estará debidamente facultado para (i) suspender, sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el inciso 7.3 Suspensión del Servicio por falta de pago, previa notificación al Instituto o (ii) rescindir el presente Convenio en observancia a lo dispuesto en los incisos 15.2, y 15.8. En ambos casos Telcel podrá exigir el pago de daños y perjuicios."*

Al respecto, se considera que la suspensión de los servicios de la Oferta por parte de Telcel a los OMV afecta adversamente a los Usuarios Finales ya que los mismos, de forma automática quedarían sin acceso a los servicios.

Por lo que, el Instituto considera que a efecto de prevenir afectaciones a los usuarios finales se requiere a Telcel que proponga un mecanismo de mediación razonable que permita al OMV cubrir sus obligaciones de pago pendientes antes de suspender el servicio, especialmente cuando las partes actúan de buena fe, lo anterior con independencia de las obligaciones del OMV de cubrir las contraprestaciones por los servicios prestados.

Asimismo, en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, que a la letra señala:

*"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)*

*g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva."*

Este Instituto, advierte que de la revisión a la presente cláusula así como a la Décimo Quinta titulada Rescisión del mismo Convenio, Telcel no establece con claridad los plazos para llevar a cabo el procedimiento de notificación al OMV, una vez presentada la situación de incumplimiento de obligaciones de pago y la consecuente rescisión.

Para ello, este Instituto reconoce que la cláusula de rescisión referida por Telcel, es parte integrante de un convenio, razón por la cual este Instituto requiere a Telcel modificar las cláusulas relativas a la rescisión de Convenio, en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, a fin de dar certidumbre jurídica a los concesionarios involucrados y salvaguardar la prestación de los Servicios de la Oferta.

**5.6 Garantías Aplicables al Esquema de Pospago.** En el numeral 4.3.1.1 de la cláusula Cuarta, Telcel señala que:

*"Durante la vigencia del presente Convenio, y hasta que se paguen todas las contraprestaciones que se deriven de éste, el OMV, deberá mantener, a su cargo,*

*una Garantía al menos por la cantidad inicial de (\$\_\_\_\_\_) (\_\_\_\_\_ de pesos 00/100 m.n.), equivalente al 120% (ciento veinte por ciento) del valor de 3 (tres) meses de consumos de los Servicios, calculados con base en el mes de más alto consumo de la proyección de demanda de los Servicios de la Oferta, en observancia al Anexo IV Dimensionamiento.”*

Al respecto, el Instituto considera que el monto propuesto del 120% del consumo por tres meses de servicio resulta excesivo, por lo que deberá proponer un monto de garantía menor que resulte suficiente para cubrir los consumos realizados y asimismo, proporcione un periodo de tiempo suficiente para cualquier aclaración.

Por lo que, este Instituto requiere a Telcel que realice una propuesta con una garantía menor, para lo cual podrá considerar que la misma sea del 100% del consumo por dos meses, o en su caso proporcione los elementos de convicción correspondientes.

**5.7 Garantías Aplicables al Esquema de Pospago.** En lo referente al numeral 4.3.1.1 de la cláusula Cuarta de la Oferta de Referencia de OMV, Telcel señala que:

*“La Garantía ajustada deberá entregarse en un plazo no mayor de 10 (diez) días naturales contados a partir de recepción de la última Factura del trimestre en el que presente el consumo excedente.”*

Al respecto, el Instituto considera que el plazo de 10 días para actualizar la garantía resulta limitado dado que posterior a la recepción de la última factura del trimestre en el que se haya presentado el consumo excedente se deberá calcular el monto de la garantía ajustada, así como realizar la entrega de la misma, por lo anterior, se considera que se debe otorgar un plazo más amplio para actualizar la garantía para lo cual se sugiere un mínimo de 30 días naturales. Asimismo, dicha actualización deberá realizarse de una forma menos frecuente a efecto de evitar que se incurra en gastos de recursos innecesarios a causa de la renovación continua de las condiciones de la garantía. Por lo anterior, este Instituto solicita a Telcel que modifique el numeral de acuerdo a lo señalado o, en su caso que aporte al Instituto los elementos de convicción por los cuales considera adecuada su propuesta.

**5.8 Lugar y Forma de Pago de las Facturas.** En el Convenio se observa que en el numeral 4.4.1 y 4.4.2 de la cláusula Cuarta, Telcel señala lo siguiente:

*“4.4.1 LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LAS FACTURAS.*

Telcel pondrá a disposición del OMV en el STT, la Factura correspondiente a los consumos del mes inmediato anterior, en términos de las disposiciones fiscales aplicables, misma que incluirá la descripción del concepto del Servicio, así como los cargos generados por estos, dicha Factura se integrará en términos del Anexo V Acuerdos de Sistemas para la Facturación. En la misma fecha en la que Telcel haga disponible la Factura en el STT notificará al OMV, al correo electrónico señalado por éste para tales efectos en el Anexo III Precios y Tarifas, la disponibilidad de la Factura en el STT.

Dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha en que Telcel haga disponible la Factura al OMV, éste podrá realizar las objeciones de manera formal y por escrito, donde manifieste las razones de su objeción de manera clara y debidamente justificada en los términos del Anexo V Acuerdos de Sistemas para la Facturación. En caso que no se objeten por escrito las Facturas que contengan las liquidaciones correspondientes en el plazo referido en este párrafo, las mismas se considerarán aceptadas por ambas Partes, y por tanto como consentidas y exigibles.

El OMV realizará el pago total de los Servicios de la Oferta dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha en que se haya puesto a disposición la Factura en el STT. En caso de que la fecha de pago de la(s) Factura(s) sea en un día inhábil, éste se realizará en el día hábil inmediato anterior. En caso de que el OMV objete la(s) Factura(s) puestas a su disposición, éste deberá pagar a su elección, ya sea el total del monto facturado o el equivalente al promedio pagado de los últimos 3 (tres) meses facturados, sin importar los montos objetados.

#### 4.4.2 FACTURAS OBJETADAS.

Para que cualquier objeción a las Facturas sea procedente deberá referirse exclusivamente a errores matemáticos o de cálculo de la cantidad de eventos o de registros señalados entre el soporte de la facturación contra el importe de los mismos señalado en la Factura.

Salvo lo establecido en el inciso 4.4.2.3 de Refacturación y Ajustes, las Partes acuerdan en este acto que las objeciones que no reúnan los requisitos procedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las Facturas y montos pendientes de pago se tendrán por consentidos y serán exigibles.”

Al respecto, se observa que el servicio mayorista de comercialización o reventa del servicio por parte de los OMV únicamente lo prestará el AEP al OMV, en este sentido es preciso que los montos facturados puedan ser revisados por ambas partes, por lo que de conformidad con las prácticas que se han observado en la industria es necesario que se implemente un proceso de reconciliación de las facturas entre el AEP y el OMV a efectos de tener certeza en los montos facturados.

504

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel modifique la Oferta de Referencia de OMV para incluir el procedimiento de reconciliación de facturas y un proceso de montos objetados entre el AEP y el OMV.

**5.9 Esquema de Pago Anticipado.** Del análisis a la Oferta de Referencia de OMV, se desprende que el numeral 4.5.1 de la cláusula Cuarta de la propuesta de Convenio, se desprende lo siguiente:

*“Sea cual fuere el esquema de pago aplicable, en caso que el OMV diera por terminado el presente Convenio, previo a la vigencia del periodo de Tarifas establecido en el Anexo III Precios y Tarifas, Telcel y el OMV acuerdan en este acto que Telcel cobrará al OMV: (i) una pena convencional por la cantidad que resulte de las adecuaciones de su Red Pública de Telecomunicaciones relacionadas con las Solicitudes de Servicios de la Oferta realizadas y aceptadas por el OMV; y/o (ii) cualquier consumo de los Servicios que no haya sido efectivamente pagado, los cuales serán cobrados sin necesidad de aviso o notificación alguno de: (a) la Bolsa Revolvente, y/o (b) la ejecución de la Garantía correspondiente, quedando Telcel con derecho de reclamar cualquier saldo remanente.”*

El Instituto considera que la pena convencional por la cantidad que resulte de las adecuaciones de su Red Pública de Telecomunicaciones relacionadas con las Solicitudes de Servicios de la Oferta realizadas por el OMV deberá modificarse en el sentido de que permita la opción de la aplicación de un depósito en garantía para ese fin, por lo que, este Instituto requiere a Telcel que modifique dicho numeral de acuerdo a la propuesta realizada, o en su caso justifique la aplicación de la misma.

Asimismo, se deberá considerar que el pago de la pena convencional se realizará de acuerdo a la cotización de los servicios que Telcel proporcionará al OMV.

**5.10 Responsabilidad de Telcel.** Del análisis efectuado al numeral 5.1.2 de la cláusula Quinta, se desprende lo siguiente:

*“En la medida en que la demanda real de los Servicios de la Oferta utilizados por el OMV excedan por más del 10% (diez por ciento) las estimaciones a que se refiere el párrafo anterior, la calidad y la cobertura del servicio podría verse afectada ya que el excedente del volumen de demanda presentado por el OMV podría sobrepasar la capacidad de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, generando afectaciones al acceso y/o calidad de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.”*

Al respecto, el Instituto considera que el umbral de 10% (diez por ciento) de excedente sobre las estimaciones proporcionadas por los OMV resulta muy bajo en relación con la base de usuarios de Telcel, por lo que resulta muy poco probable que una variación del 10% (diez por ciento) en el dimensionamiento pueda afectar la cobertura y calidad del servicio de Telcel, por lo que el Instituto requiere a Telcel la eliminación de las referencias a la degradación de la calidad de los servicios como consecuencia de un consumo mayor o igual al 10% de lo proyectado por el OMV.

Por lo anterior, se requiere a Telcel la eliminación de las referencias a la degradación de la calidad de los servicios como consecuencia de un consumo mayor o igual al 10% de lo proyectado por el OMV señaladas en la Oferta de Referencia de OMV, o en su caso justifique el establecimiento de dicho umbral.

**5.11 Diversas Obligaciones a Cargo de las Partes.** En el numeral 5.1.5 de la cláusula Quinta, Telcel señala que:

*"5.1.5 Telcel notificará al OMV a través del STT las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad; y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos dentro de las 24 (veinticuatro) horas previas a la ejecución de las mismas."*

Asimismo, en el numeral 5.2.10 de la cláusula Quinta, establece que:

*"5.2.10 El OMV notificará a través del STT a Telcel con 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación, sobre cualquier mantenimiento de sus sistemas y/o equipos."*

En el Anexo VIII, numeral 7, Telcel señala que:

*"Ventanas de Mantenimiento.  
Telcel notificará al OMV a través del STT las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos; (ii) ampliaciones de capacidad, entendiéndose por estas crecimiento; y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación a la ejecución de las mismas."*

Al respecto, el Instituto requiere a Telcel que homologue el tiempo en el cuál se realizará la notificación sobre mantenimientos, ampliaciones de capacidad o nuevas funcionalidades, considerando que el tiempo de notificación deberá establecerse de forma recíproca, lo anterior con el fin de ofrecer igualdad de condiciones al OMV de las que Telcel aplica.

**5.12 Responsabilidad de Telcel.** En el numeral 5.1.7 de la cláusula Quinta, Telcel señala que:

*"5.1.7 Telcel en este acto, acuerda en realizar los arreglos correspondientes con el OMV a fin de permitir que éste pueda tramitar las solicitudes de Portabilidad numérica hacia el OMV y desde el OMV hacia otros concesionarios o permisionarios. En el entendido que el costo por las adecuaciones operativas que se generan para llevar a cabo los trámites de las solicitudes de Portabilidad numérica serán a cargo del OMV."*

Al respecto se señala que el 12 de noviembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos", mediante el cual se modificaron los procedimientos para la realización de la portabilidad numérica, por lo que se requiere a Telcel que modifique su oferta a efecto de reflejar la normatividad vigente.

**5.13 Responsabilidades del Concesionario.** En lo referente a la cláusula Quinta, numeral 5.2.4, Telcel señala que:

*"El OMV se obliga a no emplear equipo, tecnologías o métodos de operación que interfieran de cualquier forma o afecten adversamente la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. En caso de incumplimiento el OMV responderá por los daños y perjuicios ocasionados por ésta acción, conforme a lo previsto en el presente Convenio."*

En términos de la Medida Decimosexta la cual establece lo siguiente:

*"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)*

*e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta. (...)*

Del análisis realizado a la Oferta de Referencia se observa que en caso de que algún equipo, tecnología o método de operación interfiera o afecte la red pública de telecomunicaciones de Telcel, no resulta razonable exigir al concesionario compensación por los daños y perjuicios ya que no existe intención de perjudicar las operaciones del AEP. Asimismo, se observa que la Oferta de Referencia de OMV no incluye el procedimiento a seguir ni el tiempo de atención en caso de suscitarse este tipo de fallas.

En virtud de lo anterior, el Instituto requiere a Telcel que en términos de la Medida Decimosexta, proporcione el procedimiento y el tiempo de atención correspondiente a este tipo de fallas. Dicho procedimiento deberá considerar el análisis y la evidencia que se considerará para comprobar que la interferencia proviene de un equipo o sistemas de propiedad, posesión o uso del Concesionario Solicitante. Asimismo, y con el fin otorgar certeza al Concesionario Solicitante se requiere la modificación del numeral 5.2.4 de la cláusula Quinta a efecto de que las partes actúen de buena fe, por lo tanto se sugiere modificar la redacción en los siguientes términos:

*"El OMV se compromete a actuar de buena fe y en caso de que los equipos del concesionario interfieran de algún modo en la operación de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel se seguirá el procedimiento correspondiente para la solución de dicha interferencia."*

En caso de que Telcel considere que dicha petición no resulta atendible deberá manifestar sus razones a efecto de que el Instituto pueda normar su criterio.

**5.14 Responsabilidades de los OMV.** En lo referente al numeral 5.2.11 de la cláusula Quinta, Telcel señala que:

*"5.2.11 El OMV deberá sacar en paz y a salvo a Telcel de cualquier reclamación que recibiera de cualquier Usuario final o tercero e incluyendo sin limitar proveedores de equipos, sistemas y software relacionado por cualquier medio con el OMV, así como a indemnizar a Telcel por los gastos, daños y perjuicios del OMV que tal reclamo le ocasionare, en el entendido que tomará las medidas necesarias para cumplir las disposiciones de la LFPC, y la NOM 184-SCFI-2012 y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables."*

Asimismo, el numeral 5.2.13 inciso iii) de la Oferta de Referencia de OMV Telcel señala lo siguiente:

*"iii. Responder cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del acceso a los Servicios de la Oferta prestados por el OMV,*

*ya sea que la presente en contra de Telcel o del OMV, por lo que este último se obliga, sin límite alguno, a sacar en paz y a salvo y, en su caso, a indemnizar a Telcel de cualquier reclamación, demanda o querrela.”*

El Instituto requiere a Telcel precisar que el OMV deberá responder únicamente por los daños y perjuicios que son directamente imputables a él, a efecto de evitar discrecionalidades en la interpretación del Convenio.

Adicionalmente, es necesario que Telcel proporcione el procedimiento de atención de incidencias durante el cual se determinará la causa del daño, resolver la incidencia y determinar la parte responsable.

**5.15 Modificaciones.** En la cláusula Décima Octava, Telcel señala que:

*“Ninguna modificación a los términos y condiciones de este Convenio y sus Anexos, y ningún consentimiento, renuncia o dispensa en relación con cualquiera de dichos términos o condiciones, tendrán efecto en caso alguno a menos que conste por escrito y esté suscrito por ambas Partes y aún entonces dicha modificación, renuncia, dispensa o consentimiento sólo tendrá efecto para el caso y fin específicos para el cual fue otorgado.*

*Todo lo anterior, en el entendido de que las Partes no estarán obligadas en caso alguno más que a lo expresamente pactado y a las consecuencias que, según su naturaleza, sean conforme a la buena fe, a los usos y a la Ley.”*

El Instituto considera que lo citado omite reflejar lo dispuesto en la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Móviles en cuanto a los plazos en que los Convenios y sus modificaciones que suscriban para la comercialización o reventa del Servicio por parte de los OMV deben ser registrados ante el Instituto. En este sentido, la Medida señala:

*“CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- El Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante, deberán registrar ante el Instituto, en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de su suscripción, los Convenios y sus modificaciones que suscriban para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, Servicio Mayorista de Usuario Visitante y para la reventa y comercialización de servicios por el Operador Móvil Virtual.”*

(Énfasis añadido)

Por lo anterior, el Instituto requiere al AEP que modifique la redacción del apartado en cuestión de modo que indique explícitamente que el AEP y el OMV se obligarán a registrar ante el Instituto los Convenios y sus modificaciones que suscriban para el Servicio Mayorista de comercialización o reventa del Servicio por parte de

Operadores Móviles Virtuales en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de su suscripción.

**5.16 Solución de Controversias.** En la cláusula Vigésima de la Oferta de Referencia de OMV, Telcel señala que:

**"CLÁUSULA VIGÉSIMA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

*Todas las controversias que deriven del presente Convenio o que guarden relación con éste serán resueltas definitivamente de acuerdo con las Reglas de Arbitraje del Centro de Arbitraje de México (CAM), vigentes al momento del inicio del procedimiento arbitral, por 3 (tres) árbitros nombrados conforme a dichas Reglas de Arbitraje. No serán objeto de arbitraje los desacuerdos que se susciten en relación a este Convenio sobre: (i) la prestación de los Servicios de la Oferta, y (ii) sobre la determinación de las Tarifas aplicables a los Servicios de la Oferta, desacuerdos que deberán sustanciarse ante el IFT en términos de las leyes aplicables.*

*Las Partes acuerdan que el derecho aplicable al fondo de la controversia será el de los Estados Unidos Mexicanos. La sede del arbitraje será la Ciudad de México, Distrito Federal y que el idioma del arbitraje será el español.*

*Para todo lo relativo a este Convenio, que no sea materia del Arbitraje en los términos de la presente Cláusula, las Partes acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales Federales con residencia en la Ciudad de México, Distrito Federal y, por lo tanto, renuncian expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa."*

Al respecto, las Medidas Septuagésima Segunda y Septuagésima Tercera, señalan lo siguiente:

**"SEPTUAGÉSIMA SEGUNDA.-** *El Instituto interpretará las presentes medidas a fin de resolver cualquier aspecto no previsto, para todos los efectos a que haya lugar."*

**"SEPTUAGÉSIMA TERCERA.-** *El Instituto resolverá los desacuerdos que se susciten entre el Agente Económico Preponderante y los Concesionarios Solicitantes o entre el Agente Económico Preponderante con el Operador Móvil Virtual, sobre la prestación de los servicios objeto de las presentes medidas."*

En tal virtud, el Instituto es la autoridad encargada de interpretar las Medidas Móviles respecto de cualquier aspecto no previsto para todos los efectos a que haya lugar, asimismo, el Instituto deberá resolver los desacuerdos que se susciten entre el AEP y los Concesionarios Solicitantes sobre la prestación de los servicios objeto de las Medidas Móviles.

Por otra parte, en términos de la Medida Sexagésima Primera el Instituto determinará las tarifas aplicables al servicio mayorista de Operadores Móviles Virtuales en caso de desacuerdo.

Asimismo, el Instituto considera discrecional el restringir contractualmente el derecho de los OMV para resolver las controversias derivadas del Convenio a través de las instancias legales que consideren pertinentes. Por lo que el Instituto requiere al AEP que modifique la citada cláusula con el fin de que esta permita al CS recurrir a la instancia conducente.

**5.17 Diversos.** En lo referente al numeral 21.1 de la cláusula Vigésima Primera Telcel señala que:

*"CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA. DIVERSOS.*

*21.1 INTERPRETACIÓN.*

*Las obligaciones contenidas en el presente Convenio y sus Anexos, en caso de ser necesario, se interpretarán considerando en forma sucesiva:*

- *Lo expresamente previsto en el cuerpo principal del presente Convenio;*
- *Lo expresamente previsto en los Anexos del presente Convenio;*
- *Lo expresamente previsto en la LFTR y en la legislación vigente aplicable en la materia;*
- *La intención de no afectar la prestación de los Servicios de la Oferta y, después de ésta la de no afectar a ninguna de las Partes, o*
- *Los principios contenidos en el artículo 20 del Código Civil Federal.*

*El presente Convenio, sus Anexos y cualquier modificación que cualquiera de estos sufra formarán parte integrante del mismo."*

Al respecto, este Instituto requiere a Telcel modificar lo anterior en las siguientes prioridades:

- En primer lugar, lo expresamente previsto en la LFTyR;
- En segundo lugar, lo previsto en la Resolución AEP;
- En tercer lugar, las disposiciones administrativas correspondientes;
- En cuarto lugar, lo expresamente previsto en el Convenio;
- En quinto lugar, lo expresamente previsto en los Anexos del Convenio;
- En sexto lugar, lo expresamente previsto en sus respectivos títulos de concesión o en las obligaciones adicionales que le sean impuestas por la autoridad competente;

- En séptimo lugar, la intención de no afectar la prestación de los servicios concesionados y, después de ésta la de no afectar a ninguna de las redes;
- En octavo lugar, los principios contenidos en el artículo 20 del Código Civil Federal.

Lo anterior es así, toda vez que el acuerdo de voluntades (convenio) deberá sujetarse a lo que establece la ley; además se observa que la Resolución AEP y las Medidas Móviles son de observancia obligatoria para Telcel, máxime que la obligación de cumplir con la Oferta de Referencia de OMV deviene de lo impuesto a dicho concesionario en las Medidas Móviles, por lo que Telcel deberá considerar para efectos de interpretación del convenio la Resolución AEP.

**5.18 Seguros.** En relación a la cláusula Décima, Telcel señala que:

*"Con motivo de la continuidad de los Servicios de la Oferta y para cubrir los daños que pudieran ocasionarse, el OMV durante la vigencia del presente Convenio y de sus Anexos y hasta la total conclusión de la relación respectiva y del cumplimiento de las obligaciones, deberá contratar y mantener vigente un seguro de responsabilidad civil por los daños y perjuicios que el propio OMV, sus empleados, dependientes, contratistas o subcontratistas pudieren ocasionar, conjunta o individualmente a Telcel o a sus clientes, empleados, dependientes, contratistas, subcontratistas o terceros, así como a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, incluyendo, de manera enunciativa más no limitativa, equipos de conmutación, transmisión, sistemas de energía, equipos de climatización, equipos de red y plataformas de servicios, sistemas de facturación, componentes de red y aquellos elementos necesarios, requeridos o indispensables para la debida prestación de los Servicios de la Oferta.*

*El monto total asegurado de la póliza deberá determinarse por la institución de seguros que se contrate, póliza que deberá contener como mínimo la siguiente cláusula y obligación:*

*"(La Compañía de Seguros) se obliga a pagar los daños, así como los perjuicios y daño moral consecuencial, que el Asegurado sus empleados, dependientes, contratistas o subcontratistas cause/n y/o afecte a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. o a sus clientes, empleados, dependientes, contratistas, subcontratistas o terceros, como consecuencias de la Oferta de Referencia para la Comercialización o Reventa de los Servicios y por los que éste deba responder, conforme a la legislación aplicable en materia de responsabilidad civil vigente en los Estados Unidos Mexicanos (o legislación extranjera en el caso de que se hubiese convenido cobertura conforme a las condiciones particulares para el seguro de responsabilidad civil por daños en el extranjero), por hechos u omisiones no dolosos ocurridos durante la vigencia de las obligaciones del Asegurado derivadas de la*

*Oferta de Referencia y de la vigencia de esta póliza, y que causen la muerte, afectación física o menoscabo de la salud de dichas personas y terceros, o la afectación o el deterioro o la destrucción total o parcial de bienes propiedad de los mismos, según las cláusulas y especificaciones pactadas en el contrato de seguro.*

*El costo de la mencionada póliza será a cargo del OMV. El seguro deberá ser contratado con una institución de seguros debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.*

*(...)"*

Del análisis de la cláusula mencionada este Instituto observa que no en todos los escenarios de operación de OMV existe el riesgo de que se provoquen daños a la red o a la propiedad de Telcel, y en consecuencia no en todos los casos existe justificación para la contratación de un seguro de responsabilidad civil.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel a que precise los escenarios en los que resulta necesario contar con dicho seguro, y que se precise que no existirá dicha obligación cuando el OMV no tenga instalados equipos que puedan conllevar un riesgo de daño, y que por consiguiente realice las modificaciones pertinentes en el convenio.

**5.19 Trato no discriminatorio.** En la cláusula Décima Tercera, Telcel señala que:

*"CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. TRATO NO DISCRIMINATORIO.*

*Las Partes convienen que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los Servicios de la Oferta."*

Por otra parte, la definición de "Trato No Discriminatorio" que el AEP propone señala lo siguiente:

*"Es la obligación de Telcel de: (i) ofrecer a la otra Parte un trato igual al que tenga celebrado Telcel con otros Operadores Móviles Virtuales en condiciones equiparables de términos, condiciones, cantidad, calidad, precio y disponibilidad de los Servicios y, (ii) otorgar dichos términos y condiciones, sujeto siempre a la condición de la otra Parte acepte y suscriba íntegramente el ofrecimiento de Telcel."*

A efecto de incentivar el trato no discriminatorio entre las partes respecto a los términos y condiciones aplicables a la prestación de los servicios aludidos, el Instituto requiere a Telcel incluir en el contenido de la cláusula en comento que en caso de que Telcel haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo o por resolución

del Instituto mejores términos y condiciones a otros OMV, a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, de los incluidos en los Convenios suscritos bajo la Oferta de Referencia que en su momento el Instituto apruebe, Telcel se obligará a otorgar al OMV cuando así lo requiera, en un plazo determinado, los mismos términos y condiciones que otorgue a un tercero o a sí mismo.

Las partes deberán celebrar la respectiva modificación al convenio correspondiente en un plazo razonable teniendo retroactividad dichos términos y condiciones al momento de la solicitud de los nuevos términos y condiciones.

**5.20 Resolución de Preponderancia.** En el inciso iii, numeral 14.1 de la cláusula Décima Cuarta, Telcel señala que son causas de terminación del Convenio:

*“Que la Resolución de Preponderancia y/o las Medidas que tenga relación con la Comercialización o Reventa de Servicios de Telecomunicaciones materia del presente Convenio queden insubsistentes y/o termine o quede sin efectos la calificación o determinación del agente económico preponderante, y ello suceda por cualquier causa o motivo, incluyendo la emisión de una resolución administrativa o judicial en la que ello se decrete.*

*En caso de que se actualice el supuesto establecido en el párrafo inmediato anterior, las Partes de buena fe negociarán en un periodo de 60 (sesenta) días los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará un convenio comercial para la prestación de los servicios iguales o similares a los que hace referencia el presente Convenio. Las Partes podrán acordar prorrogar el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.”*

Del análisis efectuado a la cláusula Décima Cuarta, el Instituto considera que el AEP deberá incluir en su redacción que las negociaciones que lleve a cabo con los OMV a efecto de acordar los nuevos términos y condiciones serán con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente.

Por lo anterior, el Instituto requiere que el AEP modifique dicha cláusula, considerando lo ya mencionado, a efecto de cumplir lo previsto en la normatividad vigente y generar certeza a los OMV.

Por otro lado, dentro de la propia cláusula Décima Cuarta se establece que se contará con un plazo de 60 (sesenta) días para negociar los nuevos términos y condiciones del Convenio entre las partes, sin embargo este Instituto considera que

a efecto de que las partes puedan tener un mayor margen de negociación y de análisis de las condiciones que se propongan, el AEP deberá ajustar el tiempo a 180 (ciento ochenta) días para negociar los nuevos términos y condiciones de tal manera que se otorgue una mayor certeza a las partes.

**5.21 Plazo de notificación para la terminación anticipada.** En el numeral 14.1 de la cláusula Décima Cuarta inciso vi, Telcel señala que:

*"La terminación del presente Convenio por parte del OMV previa notificación a Telcel con por lo menos 180 (ciento ochenta) días naturales. En este caso, el OMV, deberá pagar a Telcel el monto total de los Servicios de la Oferta consumidos hasta la fecha efectiva de terminación de acuerdo a las Tarifas contenidas en el Anexo III Precios y Tarifas y demás que resulten aplicables."*

Del análisis de la Oferta de Referencia de OMV se observa que el plazo para notificar la terminación del Convenio por parte del OMV es de 180 (ciento ochenta) días, mientras que el plazo para negociar nuevas condiciones para celebrar un nuevo convenio comercial en caso de que finalicen las medidas de preponderancia es de 60 (sesenta) días, por lo que a efecto de establecer condiciones simétricas en los referidos casos y ofrecer un plazo más amplio para negociar nuevas condiciones del Convenio el Instituto requiere a Telcel que dichos plazos se homologuen, o en su caso aporte al Instituto los elementos de convicción por los cuales considera adecuada su propuesta.

**5.22 Rescisión.** En el numeral 15.7 "Incumplimiento de obligaciones de sacar en paz y a salvo", Telcel señala lo siguiente:

*"El incumplimiento por parte del OMV de sus obligaciones de sacar en paz y a salvo, o de resarcir los daños y perjuicios ocasionados a Telcel, con motivo de cualquier reclamación que inicie cualquier persona con motivo de los Servicios de la Oferta, cualquier Usuario final, empleado del OMV o aquellos contratados por terceros que a su vez el OMV contrate. Ello con independencia de los daños y perjuicios que deban resarcírsele:"*

Del análisis de la Oferta de Referencia de OMV se observa que no existe el procedimiento que Telcel deberá seguir a efecto de solicitar el resarcimiento de daños en caso de que el OMV incumpla en sus obligaciones de sacar en paz y a salvo. En dicho procedimiento se deberá considerar la presentación de la solicitud de indemnización correspondiente en el domicilio del OMV e incluirá la documentación que ampare dicha Solicitud.

Por lo anterior, a fin de otorgar certeza jurídica al OMV, el Instituto requiere a Telcel que incluya el procedimiento señalado, o en su caso aporte al Instituto los elementos de convicción por los cuales considera adecuada su propuesta.

## ANÁLISIS DE LOS ANEXOS

**5.23 Servicios de la Oferta.** En el numeral 1 del Anexo I, Telcel señala lo siguiente:

*"I. Servicios de la Oferta.*

*Telcel ofrecerá al OMV Completo y/o Habilitadores de Red, Revendedor y/o Habilitador de Red y/o Telcel como Habilitador de Red los Servicios que a continuación se describen, bajo los siguientes niveles de consumo (...)*

*Para lo anterior, Telcel proporcionará al OMV de acuerdo a los Esquemas, OMV Completo y/o Telcel como Habilitador de Red, de Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red las facilidades técnicas y de interconexión que permita la correcta prestación de los Servicios a sus Usuarios finales."*

Los OMV pueden tener distintos grados de integración en la cadena productiva, dependiendo de su estrategia de negocios, los cuales van desde los que son simples revendedores, los habilitadores de red, hasta los conocidos como OMV completos, los cuales integran una parte importante de la infraestructura de un operador de telecomunicaciones.

**Revendedor:** Es un modelo de negocio en el cual el OMV únicamente proporciona su marca y canales de distribución, mientras que el operador móvil proporciona el resto de los servicios.

**OMV completo:** En este caso el operador móvil provee la red de acceso y en algunas ocasiones parte de la red troncal, mientras que el OMV provee el resto de los elementos de la cadena de valor, incluyendo parte de la red de telecomunicaciones.

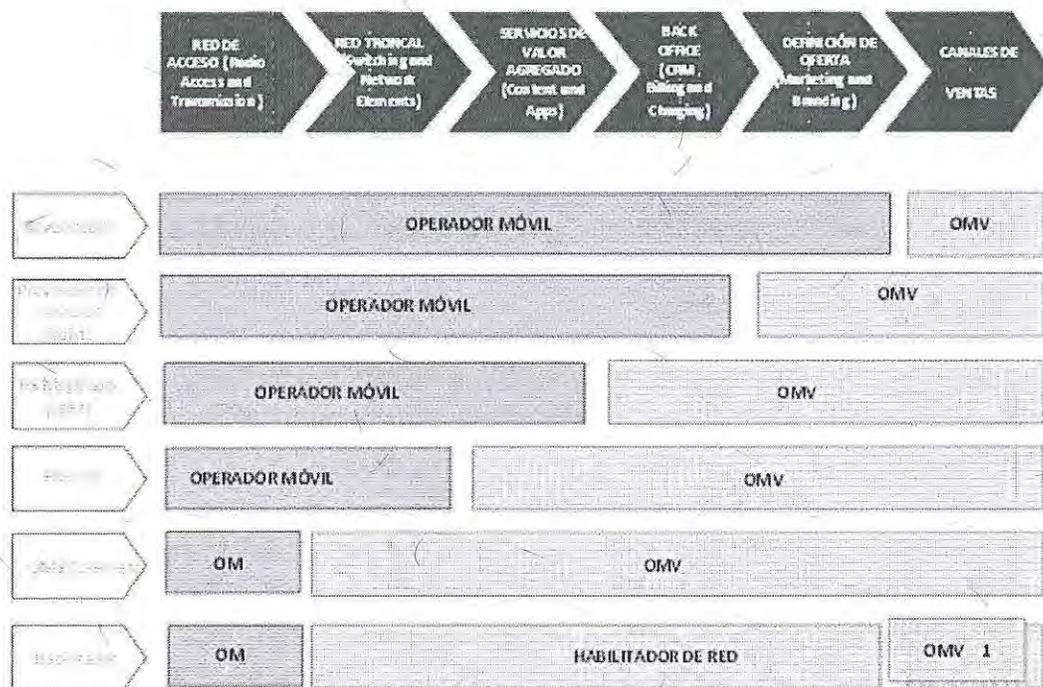
**Habilitadores de red:** Se trata de empresas que instalan infraestructura que facilita la operación de los OMV, como puede ser servicios de valor agregado, procesos administrativos, entre otros. Los habilitadores de red permiten agregar la demanda de pequeños OMV a efecto de negociar mejores términos y condiciones con el operador de la red.

Los comercializadores puros buscan oportunidades de negocio en nichos específicos de usuarios, a través de comprar servicios a precios mayoristas y venderlos a nivel minorista en condiciones más favorables para el consumidor o añadiendo algún valor agregado que le permita diferenciarse del operador

tradicional, dinamizando con ello el sector acercando los beneficios de la competencia a los mencionados usuarios.

Por otra parte, los OMV completos pueden realizar inversiones en infraestructura de telecomunicaciones similares a las de un concesionario, con excepción de la red de radio -la parte de la red que proporciona la conexión con los equipos terminales móviles- debido, entre otras cosas, a que no cuentan con espectro radioeléctrico, de tal forma que esta última parte de la red es la que adquieren de los concesionarios móviles.

Cabe señalar que pueden existir otros esquemas de OMV que se ubican entre los dos mencionados anteriormente, en la medida en que el OMV va teniendo mayor control de los distintos aspectos del negocio, los cuales se conocen como OMV light, lo anterior se ilustra en el siguiente diagrama:



Al realizar un análisis integral de la Oferta de Referencia de OMV y del Convenio, particularmente el Anexo I Oferta de Servicios, se observa que la misma refiere expresamente que existen tres esquemas de OMV, al respecto se señala que puede existir una gama más amplia de posibilidades dependiendo del modelo de negocios que cada OMV decida emplear por lo que este Instituto requiere a Telcel modificar la propuesta a efecto de que los servicios objeto de la presente oferta estén disponibles para cualquier esquema de OMV, sin limitarse a los tres esquemas

expresamente señalados, de forma tal que el OMV podrá seleccionar los servicios que se adapten a su modelo de negocio.

**5.24 Escenarios de Tráfico.** En lo referente al Anexo I, Sub-Anexo A, Telcel señala los escenarios de tráfico en los cuales cobrará tarifas en los siguientes términos:

*"(...) Tratándose de intercambio de tráfico directo conforme a la sección 1.2. del Anexo II Acuerdos Técnicos, el cobro se realizará por uso de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, y Transporte (LD) en los casos cuando la llamada es entregada o recibida en un Punto de Interconexión diferente al de la ASL que le proporcionó el servicio.*

<i>Saliente</i>	
<i>Origen de la Llamada "A"</i>	<i>Destino de la Llamada "B"</i>
<i>OMV en red de Telcel genera llamadas:</i>	<i>Mismo OMV</i>
	<i>Otro OMV On-Net (Telcel)</i>
	<i>On-Net (Telcel)</i>
	<i>Off-net (Otras redes móviles)</i>
	<i>Fijo</i>
	<i>LDN Mismo OMV</i>
	<i>LDN Otro OMV (On-Net Telcel)</i>
	<i>LDN On-Net (Telcel)</i>
	<i>LDN Off-net (Otras redes móviles)</i>
	<i>LDN Fijo</i>
	<i>LDI (USA- Canadá)</i>
	<i>LDI (Mundial)</i>
	<i>LDI (Cuba)</i>
	<i>Marcaciones Especiales</i>
<i>Buzón de voz</i>	
<i>Centro de Atención Telefónica</i>	
<i>Numeración con asteriscos (SVA)</i>	
<i>SMS</i>	<i>OMV</i>
	<i>On-Net</i>
	<i>Off-net</i>
	<i>Otros servicios (SVA's)</i>
<i>MB (mínimo e incremental 1 KB)</i>	<i>Todos APN's</i>

*Entrante*

<i>Destino de la llamada "B"</i>	<i>Origen de la llamada "A"</i>
<i>OMV en red de Telcel recibe llamadas:</i>	<i>Mismo OMV</i>
	<i>Otro OMV On-Net (Telcel)</i>
	<i>On-Net (Telcel)</i>
	<i>Off-net (Otras redes móviles)</i>
	<i>Fijo</i>
	<i>LDN Mismo OMV</i>
	<i>LDN Otro OMV (On-net Telcel)</i>
	<i>LDN On-Net (Telcel)</i>
	<i>LDN Off-net (Otras redes móviles)</i>
	<i>LDN Fijo</i>
	<i>LDI (USA- Canadá)</i>
	<i>LDI (Mundial)</i>
	<i>LDI (Cuba)</i>

***Saliente***

<i>SMS</i>	<i>OMV</i>
	<i>On-Net</i>
	<i>Off-net</i>

*En donde:*

*On-net: tráfico que se origina y termina en la red de Telcel.*

*Off-net: tráfico proveniente de, o dirigido a, otras redes públicas de telecomunicaciones.*

*LDN: larga distancia nacional.*

*LDI: larga distancia internacional.*

*Las tarifas aplicables a los escenarios de tráfico se sujetarán a lo establecido en la Medida Sexagésima Primera del Anexo 1 de la Resolución de Preponderancia."*

Sobre el particular se indica que las tarifas por el servicio de larga distancia nacional se sujetaron a lo establecido en el artículo 118 fracción V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTyR"), y Vigésimo Quinto Transitorio 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; por lo que sólo fueron aplicables hasta el 31 de diciembre de 2014.

A efecto de normar lo anterior, el 24 de diciembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación 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 Eliminación de Larga Distancia"), el cual establece que a partir del 1 de enero de 2015 todo el territorio nacional es una sola Área de Servicio Local.

Por lo tanto, en términos de la LFTyR y el Acuerdo de Eliminación de Larga Distancia, este Instituto requiere a Telcel modificar el Sub-Anexo A de acuerdo a los escenarios de tráfico aplicables. Asimismo, se observa que existen escenarios de tráfico adicionales que se deberán considerar los cuales consisten, de manera enunciativa más no limitativa, llamadas de emergencia y llamadas a marcaciones especiales.

**5.25 Servicios de la Oferta.** En el Anexo I, Telcel señala que:

*"Telcel ofrecerá al OMV Completo y/o Habilitadores de Red, Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red los Servicios que a continuación se describen, bajo los siguientes niveles de consumo:*

<i>1.1. Servicio Básicos</i>	<i>Niveles de Consumo</i>
<i>a) Voz</i>	<i>Por minuto (se detallan los tipos de llamada, Sub-Anexo A)</i>
<i>b) Mensajes de Texto (SMS)</i>	<i>Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos/ASCII.</i>
<i>c) Datos</i>	<i>1 MB=1024kB.</i>

Al respecto, se señala que si bien es conveniente que se establezca tarificación por minuto y por Megabytes también es necesario que se establezcan otras opciones como que el pago de las contraprestaciones se realice de acuerdo a la duración real de las llamadas y al uso real del servicio de datos, por lo anterior, se requiere a Telcel que modifique el numeral señalado a efecto de que permita el cobro por segundo y por Kilobyte.

504

**5.26 Homologación de terminales.** En el inciso 6) del numeral II, Telcel señala que:

*"6) Comprobación de Equipos Terminales del OMV. En el supuesto de que el OMV requiera adquirir Equipos Terminales directamente de proveedores, Telcel proveerá el servicio de homologación conforme a lo establecido en el Anexo XII de Comprobación de Equipos Terminales y Anexo XIII Comprobación de Tarjetas SIM/USIM, para garantizar su correcto funcionamiento en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel." (Énfasis añadido)*

Al respecto, medida Decimosexta de las Medidas Móviles señala:

*"DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:*

*(...)*

*El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, (...)"*

Por lo que, en términos de la Medida Decimosexta se considera que no debe ser una obligación que el OMV adquiera necesariamente de Telcel el servicio de comprobación u homologación de equipos terminales, ya que pueden existir diversos escenarios como por ejemplo que el fabricante de equipos ya haya realizado el proceso de validación de los equipos en la red de Telcel, que un laboratorio operado por un tercero pueda realizar la validación o que el propio OMV cuente con un laboratorio en el que pueda realizar dicha comprobación, por lo que el inciso señalado se deberá modificar en este sentido.

**5.27 Solicitud de Servicios de la Oferta.** En el numeral V del Anexo I, Telcel señala lo siguiente:

*"IV. Solicitud de Servicios de la Oferta*

*Los OMV, deberán llenar los formatos de Solicitud de Servicios del Anexo VI Formato de Solicitud de Servicio dentro del STT, mismos que incluirán los siguientes documentos: (i) Formato de Solicitud de Servicios; y (ii) Formato de dimensionamiento, (en lo sucesivo "Solicitudes del Servicio").*

Una vez que el OMV haya enviado las Solicitudes de Servicios, Telcel enviará la respuesta de recepción de los mismos en un plazo no mayor a 24 (veinticuatro) horas a partir de la recepción en el STT; generando un folio consecutivo que servirá para que las Solicitudes de Servicios sean atendidas conforme al criterio de primeras entradas, primeras salidas.

Posteriormente, Telcel tendrá un lapso de 48 (cuarenta y ocho) horas para realizar la validación de la Solicitud de Servicios de la siguiente manera:

i) Si las Solicitudes de Servicios no cumplen con los requerimientos solicitados, se le notificará al OMV, para que complemente la información y reenvíe nuevamente la Solicitudes de Servicio, a través del STT; por lo que el folio consecutivo será cancelado y el OMV deberá iniciar nuevamente el procedimiento.

ii) Una vez aceptadas las Solicitudes de Servicios por parte de Telcel, éste notificará al OMV vía el STT que las Solicitudes de Servicios han sido aceptadas."

Al respecto, se señala que con el fin de garantizar la eficiente prestación del servicio, eliminando prácticas dilatorias que retrasarían la prestación de los servicios de la Oferta de Referencia de OMV, este Instituto requiere a Telcel la modificación del procedimiento de solicitud de servicios, de tal forma que la generación del folio de recepción de la solicitud se realice de forma automática. Lo anterior, considerando que dicha solicitud de servicios se realiza a través de un sistema disponible las 24 horas del día los 365 días del año, el cual es capaz de asignar un folio de manera automática.

**5.28 Tiempos de Respuesta para el OMV Revendedor y/o Habilitador de Red.** En el numeral VI del Anexo I, Telcel señala lo siguiente:

*"Posterior a la firma del Convenio, y el OMV haya requisitado el Anexo VI Formato de Solicitud de Servicio y sea validado en conjunto, las Partes procederán a la firma de los Términos y Lineamientos Técnicos los cuales tendrán un plazo mínimo de 122 (ciento veintidós) días hábiles o mayor en función de las solicitudes del OMV, para que Telcel de inicio a los trabajos internos para liberar comercialmente los Servicios de la Oferta"*

Asimismo, en el numeral VII de dicho anexo se señala:

*"Posterior a la firma del Convenio, y el OMV haya requisitado el Anexo VI Formato de Solicitud de Servicio y sea validado en conjunto, las Partes procederán a la firma de los Términos y Lineamientos Técnicos los cuales tendrán un plazo mínimo de 43 (cuarenta y tres) días hábiles o mayor en función de las solicitudes del OMV, para que Telcel dé inicio a los trabajos internos para liberar comercialmente los Servicios de la Oferta."*

El Instituto considera que los plazos de implementación que permiten liberar comercialmente los servicios de la oferta no se deben constituir en una barrera que impida de facto la prestación de los servicios; por lo que se considera que el AEP debe realizar sus mejores esfuerzos a efecto de minimizar los tiempos de implementación, y otorgar certidumbre sobre los plazos mínimos y máximos; en este mismo sentido el Instituto requiere a Telcel definir los procedimientos para la liberación comercial de los servicios de la oferta en una tabla detallada con tiempos de implementación para cada tarea y definiendo un plazo máximo para la ejecución de las mismas.

A mayor abundamiento, se señala que en la experiencia internacional se observan casos en los que el plazo máximo para el lanzamiento comercial es de 2 (dos) meses a partir de la firma del Convenio correspondiente.

**5.29 Acuerdos Técnicos.** En lo referente al Anexo II, numeral 3.1.1.1 inciso k) como requisito técnico a cumplir por parte del OMV Completo, Telcel señala:

*"k. Soportar CAMEL Phase 3 para Señalización entre las MSC/SSF Telcel y los SCP del OMV."*

Al respecto, se señala que es necesario incluir los protocolos Camel Fase 1 y Camel Fase 2. Por lo anterior, este Instituto requiere a Telcel que incluya los protocolos Camel Fase 1 y Camel Fase 2, con el fin de eliminar una barrera técnica que pueda limitar el acceso de los OMV a los servicios de la oferta, o en su caso manifestar las razones por las cuales dicha solicitud no sea atendible.

**5.30 Implementación de planes y productos.** En el numeral VI, del Anexo I Telcel señala lo siguiente:

*"En el Análisis se determinará:*

- i) el tiempo de implementación del alta de planes y productos*
- ii) los costos imputables por el desarrollo del alta de es y productos, que serán cubiertos por el OMV.*

*El costo que deberá cubrir el OMV por el Análisis que realice Telcel será la cantidad que establezca el proveedor más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente."*

El Instituto considera que el tiempo de implementación del alta de planes y productos no deben constituir una barrera de facto que impida la prestación de los servicios; por lo que se considera que el AEP debe realizar sus mejores esfuerzos a efecto de minimizar los tiempos de implementación del alta de planes y

productos, y otorgar certidumbre sobre los plazos mínimos y máximos, asimismo, la redacción propuesta implica incertidumbre para el OMV acerca de los costos en los que deberá incurrir a efecto del análisis de los planes y productos a implementar y los costos imputables por el desarrollo de los mismos.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel modificar la redacción con el fin de proporcionar certeza sobre los costos imputables así como el plazo para la implementación de los planes y productos.

**5.31 Roaming Internacional.** En el numeral 3.1.6.2.2 del Anexo II, Telcel señala que:

*"Si el OMV utilizará el mismo rango de IMSI de Telcel, en caso que el OMV requiera el servicio de Roaming Internacional, bajo los acuerdos que Telcel tenga suscritos en términos de la GSMA, se realizará la verificación de las condiciones de los convenios suscritos con los operadores internacionales, a fin de determinar si es contractualmente posible que Telcel pueda prestar los servicios de Roaming Internacional al OMV al amparo de dichos convenios.*

*En el entendido de que al establecerse un acuerdo con el tercero, el OMV se hace responsable por los consumos que hubiera hecho en el extranjero sus Usuarios finales y adquiere la responsabilidad del pago de los mismos conforme a las normas establecidas de la GSMA hacia el operador extranjero mediante la facturación hecha a Telcel por dichos consumos."*

Al respecto se considera que de acuerdo a las mejores prácticas internacionales es necesario que Telcel proporcione el servicio de roaming internacional a todos los OMV, que así se lo soliciten, y que este sea prestado en las mismas condiciones que dicho operador ofrece a sus usuarios finales, lo anterior con el fin de fomentar la competencia al ofrecer los mismos servicios que el AEP.

Por lo anterior, el Instituto requiere a Telcel que modifique la oferta a efecto de asegurar que se proporcione el servicio de roaming internacional en las mismas condiciones.

**5.32 Mapas de Cobertura.** En lo referente al numeral 4 del Anexo II, Telcel señala que:

**"4. MAPAS DE COBERTURA.**

*Telcel a través del STT pondrá a disposición del OMV la información referente a los Mapas de Cobertura, misma que deberá mantenerse actualizada y contendrá la cobertura de los servicios disponibles por tecnología, que en conjunto forman la Cobertura Garantizada en formato "\*.tab". A fin de que el OMV esté en posibilidad*

*de visualizar las tablas de Cobertura Garantizada, deberá contar con la licencia del programa Mapinfo Professional última versión disponible u otro equivalente, adicional deberá adquirir: (i) las trazas necesarias a fin de tener detalle a nivel de calle; y (ii) la base de datos de población del Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (...)*

Al respecto, la Medida Vigésima Séptima de las Medidas Móviles establece lo siguiente:

*"VIGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar los mapas con el área de cobertura de su red pública de telecomunicaciones al Instituto, a los Concesionarios Solicitantes y a los Operadores Móviles Virtuales. Dichos mapas deberán ser suficientemente detallados e incluirán la cobertura proporcionada por las estaciones radiobases o sitios de transmisión.*

*A efecto de que los Concesionarios Solicitantes y los Operadores Móviles Virtuales puedan realizar una adecuada planeación para la oferta de sus servicios a los Usuarios finales, el Agente Económico Preponderante deberá mantener actualizada la información de los mapas, en la medida en que habilite infraestructura adicional para la prestación de servicio a sus propios Usuarios. Para tal efecto habilitará un sistema de consulta por Internet en el que se proporcione la información señalada."*

Este Instituto considera que para favorecer la eficiente prestación de los servicios objeto de la oferta, es necesario que los mapas de cobertura se mantengan actualizados y que se establezca un mecanismo de aviso de actualización a los OMV, así como especificar claramente que los mismos se proporcionarán por tecnología, por servicio, e incluirán el nivel de señal que utilizan para definir la cobertura, así como el área geográfica total expresada en kilómetros cuadrados.

Por lo anterior, este Instituto requiere a Telcel modificar la Oferta de Referencia de OMV en el sentido señalado.

Adicionalmente, toda vez que los mapas de cobertura no fueron presentados como parte de la Oferta de Referencia de OMV el Instituto requiere a Telcel a que la respuesta que presente al presente documento sean incluidos en formato .tab.

**5.33 Implementación del servicio.** La Medida Decimosexta de las Medidas Móviles señala:

*"[...] DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización*

*o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)*

*g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva."*

Al respecto, del análisis a la Oferta de Referencia de OMV, se observa que no se encuentra establecido el procedimiento de implementación del servicio objeto de la Oferta por lo que este Instituto, requiere a Telcel que proporcione el procedimiento de implementación del Servicio de comercialización o reventa del servicio por parte de los OMV, el cual deberá incluir las actividades correspondientes en una tabla detallada con tiempos de implementación para cada tarea y definiendo un plazo máximo para la ejecución de las mismas, a efecto de otorgar certeza al OMV, y favorecer la eficiente prestación del servicio.

**5.34 Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.** En el numeral 1 del Anexo VII, "Calidad del Servicio", Telcel señala lo siguiente:

*"De conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (en adelante el "PTFC") publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011, se entenderá por "Cobertura Garantizada", las áreas donde los Usuarios finales podrán hacer uso de los Servicios en términos del presente Convenio."*

En términos de lo anterior, este Instituto requiere a Telcel modificar la redacción del numeral 1 "Calidad del Servicio" a fin de que en dicha definición se prevean las disposiciones que lo modifiquen o sustituyan.

Adicionalmente, Telcel deberá señalar que los niveles de calidad ofrecidos deben permitir al concesionario solicitante replicar la calidad de los servicios minoristas ofrecidos por Telcel a sus propios usuarios.

**5.35 Calidad de los elementos solicitados por el OMV a Telcel para la Comercialización o Reventa de los Servicios de la Oferta.** En numeral 3 del Anexo VII, Telcel señala:

*"El OMV conoce y acepta que la calidad de los diversos sistemas y/o componentes técnicos que solicite a Telcel, serán sometidos por una sola ocasión a pruebas para*

*verificar la adecuada interacción de los sistemas que cada Parte emplee para la prestación de los Servicios de la Oferta.*

Con el fin de favorecer la eficiente y correcta prestación del servicio es necesario que se precise la redacción del mencionado párrafo a efecto de que no se impida la realización de pruebas cuando éstas sean necesarias para la interacción de los sistemas, ni que se utilice como un mecanismo para retrasar la prestación de los servicios, para lo cual se deberá de definir un procedimiento.

**5.36 Equipo Terminal.** En el numeral 3, del Anexo VII Telcel señala que:

*"La calidad de los Servicios de la Oferta, se encuentran sujetos a una serie de factores que influyen decisivamente en los mismos, normalmente relacionados con la naturaleza de la señal de radio y, en muchas ocasiones, fuera del alcance y control de Telcel. La propagación depende de las condiciones atmosféricas así como los obstáculos que la señal encuentra en el camino desde la estación base hasta el Equipo Terminal, por tanto las condiciones de propagación varían de forma notable, tanto en el tiempo como en el espacio, dada la variación temporal y espacial del entorno móvil y el canal de radio, por una serie de efectos como son el desvanecimiento, las interferencias, y las pérdidas por penetración en obstáculos. (...)*

*3. El tipo de dispositivo o Equipo Terminal (especificaciones técnicas y configuración del Equipo Terminal)."*

Del análisis de la Oferta de Referencia de OMV se observa que el equipo terminal al que Telcel hace referencia es sometido a un proceso de pruebas con el fin de verificar el correcto funcionamiento del mismo en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, por lo que no resulta razonable que debido a especificaciones técnicas y configuración del equipo terminal se pudiera ver afectada la calidad con la que se prestan los servicios de la oferta. Por lo anterior, este Instituto requiere a Telcel a que modifique la redacción del mencionado párrafo a efecto de señalar que si bien en la prestación de los servicios existen causas que están fuera del control de Telcel, a efecto de evitar que esto se constituya en una práctica contraria a la sana competencia se deberá precisar que en las mismas circunstancias los usuarios del OMV y de Telcel contarán con la misma calidad del servicio.

**5.37 Niveles de Servicio.** En la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles se establece lo siguiente:

*"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una*

*propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)*

*g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva..(...)" (Énfasis añadido)*

Del análisis de la Oferta de Referencia de OMV y del Convenio se observa que no se presentan con claridad los procedimientos, información, condiciones de calidad y penas convencionales, a manera de ejemplo sería conveniente el establecimiento de acuerdos de niveles de servicio, los mecanismos que permitan su medición, así como las penalizaciones que aplicarían en caso de incumplimiento; por lo que se requiere que se modifique la Oferta de Referencia de OMV en el sentido señalado.

A mayor abundamiento, el Instituto considera que, a fin de garantizar la no discriminación en la cuantificación de las penas convencionales establecidas y la potencial incertidumbre que ello podría generar para los potenciales OMV, Telcel debe incorporar en la Propuesta de Oferta de Referencia de OMV los mecanismos y criterios que habrán de emplearse para la cuantificación de las penas, distinguiendo en su caso si las penas convencionales son consecuencia de (i) violaciones de los plazos debidamente establecidos para cumplir las obligaciones aplicables, o (ii) cuando las obligaciones correspondientes no se cumplan en los términos y condiciones acordados. De igual manera, Telcel deberá adicionar que en aquellos supuestos donde no se encuentre pactada una pena convencional, si el OMV o Telcel resultan afectados podrán solicitar el pago de daños y perjuicios, conforme a las disposiciones legales aplicables, y se deberá considerar que las mismas deben ser lo suficientemente elevadas que inhiban conductas que retrasen o bloqueen la prestación de servicios.

**5.38 Procedimiento de Atención de Incidencias.** En el numeral 3, del Anexo VIII Telcel señala los tipos de reportes, así como los plazos y acciones para la atención de incidencias en términos de:

- (1) *INCIDENCIAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO; consiste en incidencias de hardware de terceros, problemas de software y problemas físicos, tales como: falla*

en el suministro de energía eléctrica, corte de fibra óptica, etc. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas, en el 98% (noventa y ocho por ciento) de los casos. En el otro 2% (dos por ciento) se evaluará el tiempo de solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la incidencia.

(II) **INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA:** consiste en problemas del Portal de Atención a Clientes del STT, y la habilitación de los Servicios de la Oferta. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Solución de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas en el 90% (noventa por ciento) de los casos. El otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de solución de acuerdo a la naturaleza de la Incidencia.

(III) **INCIDENCIAS DE INGENIERÍA:** consiste en problemas de capacidad, de optimización, derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del OMV, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de enlaces de señalización en la zona afectada. Telcel previa notificación al Instituto y con el conocimiento del OMV podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en las zonas afectadas. Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Atención de Incidencias será de 10 (diez) días naturales, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de solución de acuerdo a la naturaleza de la incidencia.

(IV) **INCIDENCIAS DE OTROS OPERADORES (TERCEROS).**

Una vez que el TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Atención de Incidencias dependerá del otro operador que cause la afectación, únicamente se informará en el STT el estatus y el avance sin poder garantizar los tiempos de respuesta. A manera de ejemplo, este tipo de incidencias ocurren en la ejecución de la Portabilidad numérica o de interconexión."

De conformidad con lo que establecen las Medidas Decimosexta, inciso g) y Trigésima Cuarta de las Medidas Móviles, que a la letra señalan:

"(...) **DECIMOSEXTA.**- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)

g) Los procedimientos, información, condiciones de calidad, penas convencionales y demás que sean necesarias para la correcta Prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, de la comercialización o reventa del servicio por parte de los

*Operadores Móviles Virtuales y del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. (...)*

*"(...) TRIGÉSIMA CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los procedimientos para:*

- *La solicitud de elementos a compartir.*
- *La realización de Visitas Técnicas.*
- *La solicitud de información de elementos de red.*
- *El tendido de cable e instalación de infraestructura.*
- *La reparación de fallas y gestión de incidencias.*
- *El acondicionamiento de infraestructura.*
- *Los que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios.*

*Los procedimientos formarán parte de la Oferta de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la Medida Decimosexta."*

De lo anterior, este Instituto requiere a Telcel modificar el procedimiento para la reparación de fallas y gestión de incidencias, a fin de establecer un procedimiento general, eliminando las diferentes clasificaciones y homologando los tiempos de respuesta de acuerdo a la gravedad de la falla, para lo cual deberá considerar el menor tiempo técnicamente posible, y no así como lo propone Telcel basado en una clasificación por tipos de falla o incidencia. Lo anterior, en virtud de que al contar con procedimientos claros, sencillos y transparentes, otorga certeza en el sector de telecomunicaciones, en específico al OMV, al prevenir el surgimiento de conflictos, y evita que la ausencia de un procedimiento en los términos solicitados por el Instituto, se utilice de manera sistemática como una práctica para negar o retrasar la provisión de los servicios ante una falla o incidencia.

**5.39 Incidencias de Ingeniería.** En el Anexo VIII Telcel señala en el numeral 3 fracción III lo siguiente:

*" (III) INCIDENCIAS DE INGENIERÍA: consiste en problemas de capacidad y de optimización, derivadas del incremento de señalización que pusiera en riesgo la calidad de los Servicios que provee Telcel a sus Usuarios finales y a los Usuarios finales del OMV, en el entendido que los Usuarios de ambas Partes podrían presentar pérdida del Servicio o afectación en la calidad debido a la saturación de, enlaces de señalización en la zona afectada, Telcel previa notificación al Instituto y con conocimiento del OMV podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en la (s) zona(s) afectad(as). Una vez que el TI Validado es clasificado en este rubro, el Tiempo de Atención de Incidencias será de 10 (diez) días naturales, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará el tiempo de Solución de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la incidencia."*

Al respecto, se señala que en la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles se establece lo siguiente:

*"(...) DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, una propuesta de Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y una Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente: (...)*

*e) Los procedimientos para la solicitud de servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias a que se refiere la Medida Trigésima cuarta. (...)*

De esta forma, a juicio del Instituto lo señalado en dicho numeral no se ajusta a lo establecido en las Medidas Móviles, por lo que este Instituto requiere a Telcel que indique el procedimiento de atención al tipo de falla correspondiente al incremento de señalización que pudiera poner en riesgo la calidad de los servicios, de tal forma que no sea necesaria la suspensión de la prestación de los mismos.

En dicho procedimiento se deberá considerar la evidencia necesaria para comprobar que la causa de dicho incremento de señalización es atribuida al OMV. Por lo que, este Instituto le requiere a Telcel modificar la Oferta de Referencia en los términos señalados.

**5.40 Estructura de la propuesta de la Oferta de Referencia y del Convenio.** Referente a la estructura de la Propuesta de Oferta de Referencia de OMV así como del modelo de Convenio presentado por el Telcel, el Instituto considera que toda aquella documentación relativa a la prestación del servicio deberá ser parte integral de la Oferta de Referencia, mientras que todo aquello relativo a la parte legal y contractual deberá formar parte del modelo del Convenio. Lo anterior, con la finalidad de brindar mayor claridad a los OMV respecto a la forma en que les será prestado el servicio y por otra parte mantener un documento legal que respalde la prestación de los mismos.

Por ello, el Instituto considera que para mayor certeza y transparencia en la prestación de los servicios, la Oferta de Referencia deberá contener los Anexos que a continuación se enuncian, mismos que forman parte actualmente del modelo del Convenio: Anexo de Oferta de Servicios, Acuerdos Técnicos, Dimensionamiento, Acuerdo de Sistemas para la Facturación, Formato de

Solicitudes de Servicio, Calidad del Servicio, Procedimiento de la Atención de Incidencias, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, Formato de Prórroga del Convenio, Procedimiento de Venta de Equipos Terminales y Tarjetas SIM/USIM, Comprobación de Equipos Terminales, Comprobación de Tarjetas SIM/USIM, Solicitud de Autorización de Uso de Código.

Finalmente, Telcel deberá considerar que en virtud de que el modelo de Convenio es un documento de carácter jurídico este deberá estar conformado por el mismo modelo de Convenio y las tarifas.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 60., apartado B, fracción II y 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorios Trigésimo Quinto del "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión del Estado Mexicano y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión" publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 2, 6 fracción IV y 7, 15, fracción XVIII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 35, fracción I, 36, 38 y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1,4 fracción I y 6 fracciones I, VI y 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 DIPSА, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA" aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, y el Anexo 1 denominado "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES", el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite el siguiente:

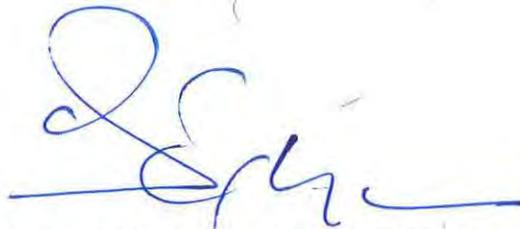
## ACUERDO

**PRIMERO.-** Se requiere a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., como parte del Agente Económico Preponderante para que realice las modificaciones a la propuesta de "OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES" y al modelo de Convenio que la acompaña en términos del Considerando QUINTO del presente Acuerdo.

**SEGUNDO.-** Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., deberá presentar nuevamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones la propuesta de "OFERTA DE REFERENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN O REVENTA DEL SERVICIO POR PARTE DE LOS OPERADORES MÓVILES VIRTUALES" y el modelo de Convenio con las modificaciones solicitadas en el presente Acuerdo a más tardar el 30 de octubre de 2015, en términos de la Medida DECIMOSEXTA de las "MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN, OFERTA Y CALIDAD DE SERVICIOS, ACUERDOS EN EXCLUSIVA, LIMITACIONES AL USO DE EQUIPOS TERMINALES ENTRE REDES, REGULACIÓN ASIMÉTRICA EN TARIFAS E INFRAESTRUCTURA DE RED, INCLUYENDO LA DESAGREGACIÓN DE SUS ELEMENTOS ESENCIALES Y, EN SU CASO, LA SEPARACIÓN CONTABLE, FUNCIONAL O ESTRUCTURAL AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE, EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES." de la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA".

TERCERO.- Notifíquese personalmente a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.

MS



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar  
Comisionado Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa  
Comisionado



Ernesto Estrada González  
Comisionado

Adriana Sofía 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 XXXI Sesión Extraordinaria celebrada el 7 de septiembre de 2015, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, Adriana Sofía Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja, con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 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/EXT/070915/105.

La Comisionada Adriana Sofía Labardini Inzunza previendo su ausencia justificada a la sesión, emitió su voto razonado por escrito, de conformidad con el artículo 45 tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.