

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES REQUIERE AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRIMERA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MAYORISTA DE USUARIO VISITANTE PRESENTADA POR RADIOMÓVIL DIPSA, S.A. DE C.V.

ANTECEDENTES

- I. El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución").
- II. El artículo Octavo Transitorio, fracción III, del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Decreto"), publicado en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, "DOF") el 11 de junio de 2013, 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 (en lo sucesivo, de manera indistinta, "AEP" o "Agente Económico Preponderante").
- III. Con fecha 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "Resolución mediante la cual determinó 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 impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia" (en lo sucesivo, "Resolución de AEP").

Asimismo, el Pleno del Instituto 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, "Medidas Móviles").

- IV. El 4 de junio de 2014, Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telcel") como parte del Agente Económico Preponderante, presentó al Instituto la primera Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante a efecto de dar cumplimiento a lo previsto en las Medidas Duodécima, Decimosexta, Decimoséptima y Segunda Transitoria de las Medidas Móviles.
- V. Mediante oficio número IFT/D05/UPR/JU/411/2014, del 16 de junio de 2014, el Jefe de la Unidad de Política Regulatoria del Instituto, en términos del artículo 17 - A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, previno a Telcel para que presentara información faltante en la Oferta de Referencia. Dicho oficio fue notificado a Telcel, por instructivo del 17 de junio de 2014 (en lo sucesivo, "Oficio 411/2014").
- VI. Mediante escrito recibido en Oficialía de Partes de este Instituto el 27 de junio de 2014, Telcel solicitó una prórroga para dar cumplimiento al oficio citado en el numeral anterior. En respuesta a su petición, este Instituto otorgo mediante oficio **A** número IFT/D05/UPR/JU/468/2014 una prórroga de 5 (cinco) días hábiles.
- VII. Con escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 11 de julio de 2014, el representante legal de Telcel, desahogó la prevención a que se refiere el Antecedente IV (en lo sucesivo, "Respuesta de Telcel").

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28 de la Constitución, párrafo décimo quinto y décimo sexto, el Instituto es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijan las leyes.

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

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

H

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto, particularmente el artículo Octavo Transitorio, fracción III, y mediante la Resolución de 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, 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.

En el artículo Sexto Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano publicada en el DOF el 14 de julio de 2014, se prevé que la atención, trámite y resolución de los asuntos y procedimientos que hayan iniciado, previo a la entrada en vigor de éste, se realizará en los términos establecidos en el artículo Séptimo Transitorio del Decreto.

SEGUNDO. Servicio Mayorista de Usuario Visitante. En el caso particular de los servicios de telecomunicaciones móviles, uno de los elementos importantes en la prestación de los servicios y que los usuarios consideran para su contratación es poder acceder a los servicios de la red desde cualquier punto del área de cobertura donde sea técnicamente factible. Si un número suficiente de usuarios demandan el servicio en un determinado punto, entonces el concesionario proporcionará la cobertura en esa localización.

Asimismo, a medida que se incrementa el número de usuarios en una determinada localización, el concesionario deberá extender el área de cobertura y proporcionar un nivel de calidad aceptable. En este sentido, en ausencia de esquemas regulatorios que permitan a un operador extender su área de cobertura utilizando servicios proporcionados por otros concesionarios, el operador de servicios móviles únicamente puede prestar servicios en el área en que tenga cobertura, lo que viene determinado por su estrategia de despliegue de red.

Por lo anterior, se establecieron un conjunto de medidas al Agente Económico Preponderante que permitan la implementación de acuerdos del Servicio Mayorista de Usuario Visitante o itinerancia a nivel nacional (roaming nacional) a fin de reducir las asimetrías en la cobertura de las redes de los distintos operadores móviles, fomentando así una mayor competencia tanto a nivel mayorista como minorista, una mayor penetración de los servicios móviles, así como eliminar la distorsión que discrimina entre usuarios con base en la pertenencia a una u otra red móvil.

Estas medidas generan incentivos para la entrada de nuevos participantes al mercado y la expansión de los existentes, quienes tendrán una reducción en los costos y riesgos de inversión, lo que les permitirá ofrecer rápidamente servicios móviles de forma competitiva, antes de que hayan desplegado completamente su red.

En las Medidas Móviles, el Instituto estableció la Medida Duodécima que a la letra señala:

"(...) DUODÉCIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, permitiendo el acceso a todos los elementos de red, recursos asociados, servicios, programas informáticos y los correspondientes sistemas de información que sean necesarios para la prestación de dicho servicio a los Usuarios finales del Concesionario Solicitante, los cuales se deberán proporcionar de manera agregada o desagregada según como sean solicitados."

TERCERO.- Oferta de Referencia para la comercialización del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y su correspondiente Convenio. Se pone a disposición de los Concesionarios Solicitantes una Oferta de Referencia que contenga los términos y condiciones en que su red se conectará a la red del Agente Económico Preponderante. De esta manera, se pone a disposición de los operadores toda la información necesaria para que puedan tomar una decisión informada respecto a la conveniencia de solicitar el Servicio Mayorista de Usuario Visitante.

La supervisión del órgano regulador tiene el propósito de que el Servicio Mayorista de Usuario Visitante se preste 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 se realicen las modificaciones a la Oferta 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.
- H • 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."

En el mismo sentido, el Instituto estableció la Medida Segunda Transitoria de las Medidas Móviles, a efecto de proceder a la revisión de la primera Oferta de Referencia, misma que a la letra señala:

A "(...) SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante, deberá presentar para aprobación del Instituto, dentro de los cuarenta días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de las presentes medidas, la primera Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, la primera Oferta de Referencia para la comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales, y la primera Oferta de Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

El Instituto contará con treinta días hábiles después de la presentación de las Ofertas de Referencia para aceptar o en su caso requerir al Agente Económico Preponderante, modificar los términos y condiciones 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.

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.

En caso de requerimiento por parte del Instituto, 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 veinte días hábiles después de recibir las observaciones del Instituto.

El Instituto contará con veinte días hábiles, para autorizar las nuevas propuestas o para modificarlas en sus términos y condiciones en caso de que no se ajusten a las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar diez días hábiles después de recibir la nueva notificación por parte del Instituto, en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de dicha oferta en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet mismas que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2015.

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.

H El Agente Económico Preponderante está obligado a suscribir un Convenio, dentro de los quince días hábiles siguientes a que se lo solicite, conforme a la Oferta de Referencia respectiva.

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

Por otra parte, el Instituto consideró necesario dotar de certeza jurídica a los Concesionarios Solicitantes que requieran los servicios mayoristas del Agente Económico Preponderante, así como al propio Agente; 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 Concesionarios Solicitantes 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:

"(...) DECIMOSEPTIMA.- 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, Decimoséptima y Segunda Transitoria, la Oferta de Referencia y el Convenio de mérito deberán ser aprobados por el Instituto, es así que el Instituto tiene la obligación de vigilar en todo momento que la Oferta de Referencia y el Convenio cumplan con lo establecido en las Medidas Móviles. De esta forma el Instituto cuenta con la facultad de requerir al Agente Económico Preponderante modificar los términos y condiciones de la Oferta de Referencia y el 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.

H CUARTO.- Prevención y Desahogo. Que dentro del plazo establecido en la Medida Segunda Transitoria de las Medidas Móviles, Telcel presentó la primera Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y el respectivo Convenio.

Posteriormente, mediante Oficio 411/2014, se previno a Telcel a efecto de que presentara la información faltante, en términos de:

"(...) Al respecto, de la revisión que se hizo al escrito presentado el pasado 4 de junio, con el que se adjuntó la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y el correspondiente Convenio, se desprende que no contiene lo siguiente:

- a) El anexo denominado "Anexo XI Procedimiento de venta de servicios" referido en el índice de la Oferta de Referencia; y el "Anexo VI Formato de solicitudes de servicio" (se refiere a un formato para la comercialización o reventa de Operadores Móviles Virtuales).*
- b) El señalamiento de los Puntos de Interconexión.*
- c) Los procedimientos para la reparación de fallas y para la solicitud de información de elementos de red.*

Requisitos establecidos en la Medidas Décimo Sexta, Vigésima Quinta y Trigésima Cuarta del Anexo 1 de la Resolución P/IFT/EXT/060314/76. (...)

Asimismo, los documentos de la /GSMA (Asociación GSM) referidos en el Convenio de Servicios Mayoristas de Usuario Visitante y en sus Anexos. (...)"

Derivado de lo anterior, y dentro del plazo establecido para ello, Telcel, con escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 11 de julio de 2014, registrado con número de folio 041864, desahogó la prevención a que se refiere el Oficio 411/2014.

Una vez señalado lo anterior, este Instituto procede a analizar y emitir los comentarios en torno al Convenio, a la Oferta de Referencia y a la Respuesta de Telcel en el siguiente considerando.

QUINTO.- Análisis de la primera Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, su Convenio y la Respuesta de Telcel. El Instituto tiene la obligación de vigilar, en todo momento, que la Oferta de Referencia presentada en el presente procedimiento, así como en el Convenio, cumplan con lo establecido en las Medidas Móviles.

Es por ello que a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Oferta de Referencia, en el Convenio y en la Respuesta de Telcel, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en las Medidas Móviles o que a juicio de este Instituto no se ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector.

Es de precisarse que en los numerales 8 y 9 de la Oferta de Referencia, Telcel advierte que el Concesionario Solicitante recibirá de Telcel los servicios de conformidad con los

términos y condiciones señalados en el Convenio, por lo tanto, este Instituto iniciará el presente análisis como sigue:

5. CONVENIO

5.1. DEFINICIONES Y TÉRMINOS

Por lo que hace al apartado 1.3.1 denominado Definiciones y Términos del Convenio, Telcel define los siguientes términos:

5.1.1. COBERTURA GARANTIZADA

Para la definición de Cobertura Garantizada, Telcel advierte que puede ser consultada en la página electrónica www.telcel.com/cobertura.

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, en las Medidas Decimosexta y Vigésima Séptima de las Medidas Móviles, se establece que:

"(...) 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: (...)

c) Los mapas del área de cobertura a que se refiere la medida Vigésima séptima. (...)

"(...) 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

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."

Por tanto, en términos de las Medidas Decimosexta y Vigésima Séptima de las Medidas Móviles, este Instituto considera esencial que los operadores que potencialmente pueden hacer uso del Servicio Mayorista de Usuario Visitante tengan conocimiento detallado de la localización y las características técnicas de la infraestructura que se pone a su disposición, de forma tal que estén en posibilidad de evaluar la factibilidad de realizar la expansión de sus redes a una zona en particular.

En virtud de lo anterior, este Instituto requiere a Telcel dé cumplimiento a las Medidas Decimosexta y Vigésima Séptima de las Medidas Móviles, para lo cual deberá proporcionar los mapas con el área de cobertura de su red pública de telecomunicaciones al Instituto y a los Concesionarios Solicitantes. Los mapas deberán ser suficientemente detallados e incluirán la cobertura proporcionada por las estaciones radiobases o sitios de transmisión.

5.1.2 NORMATIVA TÉCNICA.

Del convenio propuesto, se desprende que Telcel establece la siguiente definición:

"(...) Normativa Técnica:

Es el conjunto de especificaciones y directrices de carácter técnico elaboradas e implementadas por Telcel para la prestación de los Servicios de la Oferta basadas en las que Telcel aplica en su propia operación. La Normativa Técnica forma parte del presente Convenio, y se encuentra disponible en el Sistema Temporal de Trámites y/o Sistema Electrónico de Gestión. Debido a su naturaleza, la Normativa Técnica se actualizará de tiempo en tiempo y su versión más reciente se hará disponible al Concesionario a través de los sistemas antes referidos. (...)"

Consideraciones del Instituto

Al respecto, a juicio del Instituto, lo señalado en la definición en comento no se ajusta a lo establecido en la Medida Trigésima Tercera de las Medidas Móviles que a la letra señala:

"(...) TRIGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Instituto y a los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, la normativa técnica, aprobada por el Instituto mediante el procedimiento previsto en la Medida Decimosexta, que contenga los criterios técnicos para la utilización y acceso a la infraestructura que se pone a disposición de otros concesionarios, así como para la instalación de cables y de otros elementos de red que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones, y todas las demás que sean relevantes."

Telcel propone para la definición de Normativa Técnica que *"Debido a su naturaleza, la Normativa Técnica se actualizará de tiempo en tiempo y su versión más reciente se hará disponible al concesionario a través de los sistemas antes referidos"*. Al respecto, este Instituto aclara que dicha normativa se encuentra sujeta al proceso establecido en la Medida Decimosexta de acuerdo a lo previsto en la Medida Trigésima Tercera mencionada, por lo que Telcel deberá incluir en su definición que la Normativa Técnica deberá ser autorizada por el Instituto en los plazos establecidos en la misma Medida, y deberá estar disponible para los Concesionarios Solicitantes a través del Sistema de Electrónico de Gestión (en lo sucesivo, "SEG") o de los mecanismos alternos, en caso de que no estuviera en operación dicho Sistema.

5.1.3. PLAN DE CALIDAD.

De las definiciones señaladas en el Convenio, Telcel señala lo siguiente:

"(...) Plan de Calidad: Es el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011. (...)"

Consideraciones del Instituto

De la revisión a dicha definición, Telcel deberá llevar a cabo la adecuación correspondiente, a fin de que en dicha definición se prevean las disposiciones que lo modifiquen o sustituyan. En adición a ello, de la revisión al Convenio, Telcel hace referencia a los procedimientos de señalización entre las redes públicas de telecomunicaciones, por lo que este Instituto requiere a Telcel para que, en dicha definición quede incluido el ordenamiento legal en la materia, a quedar como sigue:

Plan de Calidad: Es el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011 y el Plan Técnico Fundamental de Señalización publicado el 21 de junio de 1996 y modificado el 14 de octubre del 2011, o las disposiciones que los modifiquen o sustituyan.

5.1.4. TRATO NO DISCRIMINATORIO

En relación a la definición en comento Telcel advierte:

"(...) Trato No Discriminatorio: Es la obligación de Telcel: (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 (sic) la otra Parte acepte y suscriba íntegramente el ofrecimiento de Telcel. (...)"

Consideraciones del Instituto

De la revisión a la definición de Trato No Discriminatorio, se solicita a Telcel llevar a cabo las adecuaciones en la redacción a fin de que se especifique que obedece al Servicio Mayorista de Usuario Visitante, y no para el Operador Móvil Virtual (en lo sucesivo, "OMV").

Finalmente, se requiere a Telcel incluya en la Cláusula 1.3.1 Definiciones y Términos del Convenio, la correspondiente definición del Servicio Mayorista de Usuario Visitante de conformidad con las Medidas Móviles, que a la letra señala:

"(...) Servicio Mayorista de Usuario Visitante: Servicio por el cual un concesionario del servicio móvil permite el uso de su infraestructura para que los Usuarios que no sean sus Suscriptores, puedan hacer uso de Servicios de Usuario Visitante o Itinerancia; (...)"

5.2 CONTRAPRESTACIONES

5.2.1. VIGENCIA DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El Convenio prevé en su Cláusula 4.1.2, la Vigencia de las Tarifas en los siguientes términos:

"(...) 4.1.2 VIGENCIA DE LAS TARIFAS

Telcel y el Concesionario 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 (sic) podrán negociar de buena fe y convenir nuevas Tarifas por la prestación de los Servicios, que serán aplicables durante el periodo que las Partes convengan por escrito.

En la fecha en la que las Tarifas expiren, Telcel cesará la prestación de los Servicios sin responsabilidad alguna a su cargo, salvo que el Concesionario le solicite por escrito - en términos del Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas del presente Convenio, la continuación o restablecimiento de los Servicios, por lo cual el Concesionario podrá:

- i) Previó a la terminación de la vigencia de las Tarifas convenidas por las partes en el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, solicitar la aplicación del Acuerdo Temporal de Tarifas, en cuyo caso no cesará la prestación de los Servicios de la Oferta; o,*
- ii) Con posterioridad a la terminación de la vigencia de las tarifas convenidas por las Partes en el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, solicitar la aplicación del Acuerdo*

Temporal de Tarifas, en cuyo caso Telcel restablecerá la prestación de los Servicios de la Oferta en favor del Concesionario.

Las Tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiese terminado la vigencia que las Partes convinieron mediante el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, serán aquellas que el Concesionario podrá solicitar bajo la aplicación del Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas y tendrán una vigencia de 60 (sesenta) días naturales, prorrogables por el número de veces que el Concesionario lo requiera por escrito en los mismos términos, o por el periodo de vigencia de las nuevas Tarifas, en caso de que dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales las Partes (i) llegaren a un acuerdo al respecto; o (ii) el IFT las emita mediante una resolución. (...)

Consideraciones del Instituto

Al respecto, en términos de las siguientes Medidas Móviles, que a la letra señalan:

"(...) SEXAGÉSIMA.- Las tarifas aplicables a los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante se negociarán entre el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante.

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 incrementales promedio de largo plazo las tarifas aplicables, mismas que considerarán el punto de entrega del tráfico del Servicio Mayorista de Usuario Visitante al Concesionario Solicitante.

Las tarifas negociadas entre las partes o determinadas por el Instituto deberán formar parte del Convenio de Servicio Mayorista de Usuario Visitante, 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 concesionarios no logren convenir las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Usuario Visitante, 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 Concesionarios Solicitantes 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, salvo que el Concesionario Solicitante le requiera por escrito, en términos del *Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas*, la continuación o restablecimiento de los Servicios de la Oferta.

Asimismo, de la Cláusula 4.1.2 se desprende que el *Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas*, lo sujeta a que las tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiese terminado la vigencia que las Partes convinieron mediante el Anexo III Precios y Tarifas del presente Convenio, serán aquellas que el Concesionario podrá solicitar bajo la aplicación del Anexo X citado, con una vigencia de 60 (sesenta) días naturales, prorrogables por el número de veces que el Concesionario Solicitante lo requiera por escrito en los mismos términos, o por el periodo de vigencia de las nuevas tarifas, en caso de que dentro del plazo de 60 (sesenta) días naturales las Partes (i) llegaren a un acuerdo al respecto; o (ii) el Instituto las emita mediante una resolución.

Los Concesionarios Solicitantes se verán obligados a continuar contratando los servicios bajo los términos y condiciones previamente convenidos a efecto de no encontrarse en el supuesto de la suspensión de la prestación de los Servicios de la Oferta.

De la revisión a la Cláusula 4.1.2 y el *Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas*, se advierte que la aplicación de los mismos, conllevaría a que pudieran derivarse diversas consecuencias tales como; una deficiencia en la prestación de los servicios, la falta de competencia en la prestación de servicios, la limitación al Concesionario Solicitante al verse imposibilitado de prestar servicios de telecomunicaciones al usuario final en aquellas localidades donde no cuente con infraestructura propia. Perpetuando así, el poder de negociación del AEP.

Derivado de lo anterior, por lo que hace al *Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas*, este Instituto señala que es posible que nunca se actualice el supuesto que permita la Intervención por parte de este Instituto ante la falta de convenio entre las partes. Esto se reflejará en un perjuicio para el Concesionario Solicitante toda vez que no podrá gozar de su derecho de acceder a las tarifas establecidas por el Instituto, mismas que serán determinadas con una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo como lo prevé la Medida Sexagésima citada. Por lo anterior, Telcel deberá eliminar el *Anexo X Formato de Acuerdo Temporal de Tarifas*, con la finalidad de que se fomente una mayor competencia tanto a nivel mayorista como minorista, así como una mayor penetración de los servicios móviles”

Por lo que hace a lo establecido tanto en el Convenio como en el Anexo III Precios y Tarifas, a juicio de este Instituto, éstos no ofrecen condiciones que favorezcan la competencia en el sector, toda vez que se convertirá en una práctica que limitará los beneficios de la regulación y la posibilidad de los agentes de adquirir términos y condiciones que reflejen la realidad del mercado para la adquisición del Servicio Mayorista de Usuario Visitante.

Una vez señalado lo anterior, se considera procedente brindar a los concesionarios involucrados una regulación adecuada, precisa e imparcial que se ajuste a las mejores prácticas internacionales en la materia y que brinde certeza jurídica para ambas partes, garantizando la continuidad de los Servicios de la Oferta.

En este tenor, una práctica en la prestación de los servicios de interconexión llevada a cabo por los concesionarios consta en el Convenio Marco de Interconexión previsto en

la Medida Cuarta Transitoria de las Medidas Móviles, (en lo sucesivo, "Anexo 5 de CMI").

Derivado de ello, este Instituto requiere a Telcel adecue la Cláusula 4.1.2 y el Anexo III Precios y Tarifas, a fin de garantizar la continuidad del servicio, aún y cuando no se tengan acordadas las tarifas de los servicios. Asimismo, este Instituto señala que Telcel deberá abstenerse de interrumpir el tráfico entre concesionarios, sin la previa autorización del Instituto.

A manera enunciativa se señala lo que establece el Anexo 5 del CMI, en el apartado de Vigencia:

"(...) 4.1.2 Vigencia. No obstante lo anterior, en el supuesto de que durante la vigencia del presente Convenio, cualquiera de dichas contraprestaciones dejase de estar en vigor, ya sea por efecto de un acuerdo adoptado entre las Partes o por una resolución administrativa o judicial y, en tanto las nuevas contraprestaciones que sustituyan a las anteriores no hubiesen sido legalmente determinadas, las contraprestaciones que las Partes deberán pagarse entre sí, en forma temporal, en los términos del presente Convenio, por los Servicios de Interconexión, serán iguales a aquéllas que para cada uno de los Servicios de Interconexión correspondientes hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha de su terminación en los términos en que las Partes las hubieren convenido.

Lo anterior, en el entendido de que, una vez que se determinen las nuevas contraprestaciones aplicables, éstas surtirán efecto a partir de la fecha de conclusión de vigencia de las anteriores, en cuyo caso, las diferencias que resulten, a cargo o a favor de cualquiera de las Partes, deberán reintegrarse a la Parte que corresponda, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que sea requerido por escrito, lo cual podrá realizarse en cualquier momento a partir de la fecha del acuerdo adoptado entre las Partes o de la resolución administrativa o judicial correspondiente. Las nuevas contraprestaciones estarán expresadas al valor de la fecha en que fuesen determinadas, salvo que las Partes hubiesen pactado algo distinto, o bien, en caso de resolución administrativa, salvo que el Instituto, hubiese establecido una fecha distinta. (...)"

5.2.2. INCUMPLIMIENTO DE PAGO.

El Convenio presentado por Telcel, incluye la Cláusula 4.1.3 relativa al incumplimiento de pago, y señala que:

H "(...) 4.1.3 INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Telcel y el Concesionario 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 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. (...)

Consideraciones del Instituto

Por lo que hace al inciso "(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", atendiendo al principio de economía procesal ténganse aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen los argumentos emitidos por el Instituto para el considerando 5.2.1.

Ahora bien, por lo que respecta al inciso relativo a "(ii) rescindir el Convenio en observancia a lo dispuesto en los incisos 15.2 y 15.8, por falta de pago", este Instituto señala, en primera instancia, que Telcel deberá abstenerse de interrumpir el tráfico, sin la previa autorización del Instituto.

En segunda instancia, 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 Concesionario Solicitante, 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 adecue 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.

Para ello, a manera enunciativa se señala que de la revisión a las mejores prácticas en la materia, se desprenden procedimientos puntuales para llevar a cabo la Rescisión de un convenio en los siguientes términos:

Anexo 5 de CMI en su cláusula 15.2:

"(...) 15.2 RESCISIÓN POR INCUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES DE PAGO. Si el evento (Causa de Rescisión) descrito a continuación ocurriese y subsistiese por más de 30 (treinta) días a partir de que la Parte afectada hubiese efectuado la notificación a la que se hace referencia a continuación, independientemente de los remedios previstos por la Legislación aplicable, la Parte afectada podrá rescindir este Convenio, mediante una notificación por escrito a la parte incumplida, con copia para el Instituto dada con 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de rescisión prevista:

Si alguna de las Partes incumple en el pago de contraprestaciones debidas a la otra por Servicios de Interconexión por más de 30 (treinta) días naturales a partir del vencimiento de la deuda correspondiente, siempre y cuando el monto no se encuentre en procedimiento de disputa conforme al presente Convenio y que se hubiese reclamado infructuosamente el pago de las fianzas correspondientes o haberlas hecho efectivas de manera insuficiente.

En el entendido de que la falta de pago de aquellas Facturas Objetadas en proceso de resolución no será considerada como incumplimiento a obligación de pago alguna, hasta en tanto se agote el procedimiento establecido en el presente Convenio.

En caso de que ocurriese cualquiera de las Causas de Rescisión Indicadas en esta cláusula, la Parte prestadora del servicio deberá presentar a la Parte receptora del servicio, el aviso correspondiente dentro de los 90 (noventa) días hábiles posteriores a la fecha en que se presente dicha Causa de Rescisión, indicando su deseo de dar por terminado el presente Convenio, en cuyo caso la Parte receptora tendrá un período de gracia de 30 (treinta) días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del aviso para subsanar o evitar que se continúe presentando la Causa de Rescisión correspondiente. Transcurrido dicho plazo sin que se subsane la Causa de Rescisión respectiva, la rescisión surtirá sus efectos inmediatamente al finalizar el período señalado. En este caso los días hábiles se computarán en términos de lo establecido por el Código Federal de Procedimientos Civiles.

H *A partir del momento en que surta efectos la rescisión de este Convenio, en los términos previstos en el mismo, las Partes acuerdan y reconocen que el Instituto podrán adoptar las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes.*

Conforme a los artículos 44 fracción II y 38 fracciones II, III y V de la Ley, las Partes se abstendrán de interrumpir el tráfico de señales de telecomunicaciones entre concesionarios interconectados, sin la previa autorización del Instituto. (...)"

5.2.3 LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LAS FACTURAS

"(...) 4.4.1 LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LAS FACTURAS

Telcel pondrá a disposición del Concesionario 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, así como los cargos generados por estos, dicha Factura se integrará en términos del Anexo V Información de Facturación. En la misma fecha en la que Telcel haga disponible la Factura en el STT notificará al Concesionario, 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 Concesionario, 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 Información de 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 Concesionario realizará el pago total de los Servicios de la Oferta, incluyendo los cargos objetados de la Factura dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha en que se haya puesto a disposición de la misma en caso de que la fecha de pago de la(s) Factura(s) sea un día inhábil, éste se realizará en el día hábil inmediato anterior. (...)"

Consideraciones del Instituto

A juicio de este Instituto, en el apartado del pago total de los Servicios de la Oferta, incluyendo los cargos objetados de la Factura, Telcel deberá modificar dicho párrafo a manera de agregar como alternativa de pago que, la parte que objete la factura podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una parcialidad de la factura y ésta se considerará como factura objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso.

Lo anterior, deriva de una mejor práctica internacional en la materia, y permite a las partes llevar a cabo las conciliaciones necesarias para el correcto pago de las facturas sin poner en riesgo la continuidad de la prestación de los Servicios de la Oferta.

H

Para ello, a manera enunciativa, se señala que los concesionarios llevan a cabo la siguiente práctica en materia de servicios de interconexión:

Anexo 5 del CMI

"(...) 4.4.3 Facturas Objetadas. Para que cualquier objeción sea procedente deberá (I) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios de Interconexión, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio y sus Anexos, ni tampoco a la calidad con que cada unidad de Servicios de Interconexión fue prestada; (II) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (III) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que la parte objetante manifieste las razones de su objeción para los Servicios de Interconexión prestados, (b) el pago total de los servicios o cargos no objetados, adjuntando a dicho pago un documento que contenga una relación desglosada de los importes correspondientes a cada uno de los servicios cuyas correlativas contraprestaciones hubiesen sido pagadas. A falta de relación, la parte acreedora aplicará el pago recibido a las contraprestaciones no objetadas, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.

Salvo lo establecido en el inciso de Facturación y Ajustes siguiente, queda claramente entendido por las Partes que las objeciones que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos. (...)"

5.3 DIVERSAS OBLIGACIONES A CARGO DE LAS PARTES

5.3.1 RESPONSABILIDADES DE TELCEL.

Telcel establece en el Convenio la Cláusula 5.1.4 y 5.1.5, lo siguiente:

5.3.1.1 "(...) 5.1.4 Telcel notificará al Concesionario a través del STT, los trabajos que deriven en la Intervención de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel que tuviere una afectación material sobre los Servicios de la Oferta, a fin de que el Concesionario tome conocimiento de tal situación y realice las gestiones que considere adecuadas frente a sus Usuarios finales. (...)"

Consideraciones del Instituto

A Sobre el particular, de acuerdo a la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, se advierte que Telcel no refiere en qué plazo efectuará la notificación al Concesionario Solicitante, en caso de programar trabajos que deriven en una Intervención a su red pública de telecomunicaciones.

Por lo tanto, Telcel deberá establecer un procedimiento en su numeral 5.1.4 del Convenio definiendo el plazo, previo a la ejecución de dichos trabajos. Dicho plazo deberá ser congruente con las mejores prácticas Internacionales en la materia, y deberá ser un procedimiento transparente que le permita al Concesionario Solicitante tomar conocimiento de tal situación y realizar las gestiones que considere adecuadas frente a sus Usuarios finales para que ambos, Telcel y el Concesionario Solicitante, garanticen en todo momento la continuidad en la prestación del Servicio de la Oferta.

5.3.1.2 "(...) 5.1.5 Telcel notificará al Concesionario a través del STT las ventanas para la realización de: (i) mantenimiento; (ii) ampliaciones de capacidad; y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos dentro de las 24 (veinticuatro) horas previas a la ejecución de las mismas. (...)"

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, Telcel establece un plazo de "por lo menos dentro de las 24 (veinte cuatro) horas previas" para avisar al Concesionario Solicitante sobre cualquier realización de mantenimiento, ampliaciones de capacidad, entre otros. Sin embargo, de la revisión al siguiente apartado denominado "Responsabilidades del Concesionario" propuesto en el Convenio, se desprende que en la Cláusula 5.2.9, Telcel requiere al Concesionario Solicitante le notifique a través del STT (Sistema Temporal de Tarifas) con 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación, sobre cualquier mantenimiento de sus sistemas o equipos.

Por lo anterior, este Instituto considera que Telcel deberá adecuar la cláusula 5.1.5 estableciendo un plazo de por lo menos dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas previas, en congruencia con lo que Telcel le requiere al Concesionario Solicitante.

5.3.2 RESPONSABILIDADES DEL CONCESIONARIO

Por lo que hace a las Responsabilidades del Concesionario, establecidas en la Cláusula 5.2 del Convenio de Telcel, se desprende lo siguiente:

"(...) 5.2.12 El Concesionario tendrá las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás establecidas en el presente Convenio: (...)

(vii) Cumplir con las normas vigentes y aplicables relacionadas con portabilidad numérica, y llevar el proceso de portación de sus Usuarios finales (...)

(ix) Abstenerse de realizar cualquier procedimiento de enrutamiento de llamadas, de reoriginación de las mismas, ni cualquier otra acción que contravenga lo establecido en el

Plan Técnico Fundamental de Numeración y/o Plan Técnico Fundamental de Señalización vigentes y aplicables.

(x) Abstenerse de terminar o enrutar llamadas telefónicas locales o de larga distancia, provenientes de cualquier operador, ya sea nacional o extranjero. (...)

Consideraciones del Instituto

De la revisión a las Responsabilidades del Concesionario, este Instituto señala que los Incisos (vii), (ix) y (x) señalados por Telcel, no aplican al Servicio Mayorista de Usuario Visitante, al ser éste un servicio por el cual un concesionario del servicio móvil permite el uso de su Infraestructura para que los Usuarios que no sean sus Suscriptores, puedan hacer uso de Servicios de Usuario Visitante o Itinerancia.

5.4 SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA OFERTA

Telcel considera en la Cláusula 7.3, relativa a la suspensión de servicios por falta de pago, lo siguiente:

"(...) 7.3 SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA OFERTA POR FALTA DE PAGO.

En caso de que el Concesionario, incumpla con el pago de las contraprestaciones en términos de la Cláusula Cuarta Contraprestaciones del Convenio, operará la suspensión inmediata de los Servicios de la Oferta sin necesidad de notificación judicial o administrativa alguna, hasta en tanto el Concesionario realice el pago total de las cantidades adeudadas. En caso que el Concesionario incurra en el presente supuesto en 2 (dos) ocasiones, consecutivas o no, las Partes observarán lo establecido en la Cláusula Décima Quinta Rescisión. (...)"

Consideraciones del Instituto

Atendiendo al principio de economía procesal, ténganse aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen los argumentos emitidos por el Instituto para el considerando 5.2.1., en el entendido de que Telcel deberá abstenerse de suspender la prestación de los Servicios de la Oferta, sin la previa autorización del Instituto.

5.5 RESCISIÓN

Telcel señala en la Cláusula Décima Quinta titulada Rescisión que:

H (...) Si ocurriese cualquier de los eventos descritos a continuación (en adelante "Causas de Rescisión"), Telcel, independientemente de los remedios o cualquiera otras acciones previstas por la legislación aplicable, podrá rescindir este Convenio sin necesidad de resolución judicial o administrativa alguna y sin responsabilidad frente al Concesionario. La

rescisión será notificada al Concesionario a través del STT con 15 (quince) días naturales de anticipación.

En caso de rescisión del Convenio, el Concesionario no estará autorizado para continuar con la utilización de los Servicios de la Oferta.

A continuación, se detallan las Causas de Rescisión: (...)

15.2 INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES DE PAGO.

Si el Concesionario incumple en el pago de las Facturas o contraprestaciones adeudadas a Telcel con motivo de los Servicios de la Oferta en relación con el inciso 4.4.1 Lugar y Forma de Pago de las Facturas, sin perjuicio de lo establecido en el inciso 7.3 Suspensión del Servicio por Falta de Pago. (...)"

Consideraciones del Instituto

Atendiendo al principio de economía procesal, ténganse aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen, los argumentos emitidos por el Instituto para el considerando 5.2.1, por lo que Telcel deberá abstenerse de suspender la prestación de los Servicios de la Oferta, sin la previa autorización del Instituto, así como los argumentos vertidos para el numeral 5.2.2 relativos a la Rescisión del Convenio.

En adición a lo anterior, este Instituto requiere a Telcel estipule puntualmente que la notificación, comunicaciones o avisos que las partes deban darse en cumplimiento a la presente Cláusula de Rescisión, se llevarán a cabo en los domicilios convencionales, por medio de un escrito suscrito por los respectivos representantes legales autorizados y se considerarán como realizadas en la fecha de recepción, en forma fehaciente, por la parte a quien va dirigida.

5.6 SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

De la lectura a la Cláusula Vigésima del Convenio, denominada Solución de Controversias, Telcel advierte que:

H (...) 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 pudieran corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa. (...)"

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, se desprende que Telcel ofrece como única alternativa utilizar las reglas de arbitraje del Centro de Arbitraje de México (en lo sucesivo, "CAM"). Este Instituto señala que de la revisión a los convenios marco de interconexión inscritos en el Registro Público de Concesiones, los operadores han acordado en materia de solución de controversias, el otorgar la opción al Concesionario demandante, de recurrir a las reglas de arbitraje del CAM.

Por lo anterior, se requiere a Telcel se apegue a las mejores prácticas en materia de controversias; para lo cual, Telcel deberá integrar en el texto de la Cláusula referida que otorga la opción, al Concesionario demandante, de recurrir a las reglas de arbitraje del CAM.

5.7 ANEXO I OFERTA DE SERVICIOS

En lo referente al Anexo I, Telcel señala que:

"(...) Telcel permitirá acceder al Concesionario a los Servicios de la Oferta, de conformidad por lo dispuesto por la Cláusula Segunda del Convenio y de acuerdo a las siguientes estipulaciones:

1. Servicios de la Oferta.

1.1 Telcel ofrecerá al Concesionario los siguientes Servicios de la Oferta, bajo los siguientes niveles de consumo:

Servicio	Niveles de consumo
a) Voz	Por minuto.
b) Mensajes de Texto (SMS)	Por evento a 160 (ciento sesenta) caracteres alfanuméricos ASCII.
c) Datos	1MB = 1024KB.

(...)"

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, atendiendo a lo previsto en la Medida Duodécima de las Medidas Móviles, que establece:

"(...) El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Usuario Visitante a los Concesionarios Solicitantes, permitiendo el acceso a todos los elementos de red, recursos asociados, servicios, programas informáticos y los correspondientes sistemas de información que sean necesarios para la prestación de dicho servicio a los Usuarios finales del Concesionario Solicitante, los cuales se deberán proporcionar de manera agregada o desagregada según como sean solicitados."

Al respecto, este Instituto advierte que uno de los elementos importantes en la prestación de los servicios de telefonía móvil que los usuarios consideran para su contratación, es poder acceder a los servicios de la red desde cualquier punto del área de cobertura donde sea técnicamente factible.

Asimismo, a medida que se incrementa el número de usuarios en una determinada localización, el concesionario deberá extender el área de cobertura y proporcionar un nivel de calidad aceptable. En este sentido, en ausencia de esquemas regulatorios que permitan a un operador extender su área de cobertura utilizando servicios proporcionados por otros concesionarios, el operador de servicios móviles únicamente puede prestar servicios en el área en que tenga cobertura, lo que viene determinado por su estrategia de despliegue de red.

En este sentido, la implementación de acuerdos del Servicio Mayorista de Usuario Visitante a nivel nacional (roaming nacional) permiten reducir las asimetrías en la cobertura de las redes de los distintos operadores móviles, fomentando así una mayor competencia tanto a nivel mayorista como minorista, una mayor penetración de los servicios móviles, así como eliminar la distorsión que discrimina entre usuarios con base en la pertenencia a una u otra red móvil.

H

Esta medida genera incentivos para la entrada de nuevos participantes al mercado y la expansión de los existentes, quienes tendrán una reducción en los costos y riesgos de inversión, lo que les permitirá ofrecer rápidamente servicios móviles de forma competitiva, antes de que hayan desplegado completamente su red.

Razón por la cual, este Instituto requiere a Telcel incluir en su Anexo I de Oferta de Servicios, que dicha Oferta permite que el Concesionario Solicitante pueda ofrecer los servicios de prepago y postpago a sus Usuarios finales.

Lo anterior, es congruente con las Medidas Móviles, ya que dotará de seguridad jurídica a los Concesionarios Solicitantes toda vez que el propósito de especificar dichos términos de la Oferta de Referencia, permite salvaguardar la sana competencia, transparencia y el trato no discriminatorio entre los concesionarios que suscriban el presente Convenio.

A manera enunciativa, se señala que de la revisión a las mejores prácticas en la materia, el documento emitido por la Organización de Reguladores Europeos de Comunicaciones Electrónicas (BEREC, por sus siglas en inglés) ¹, señala:

Traducción simple

"(...) Pautas para la aplicación del Artículo 3 de la regulación para servicios de usuario visitante. Venta al mayoreo de servicios de usuario visitante. Pauta 2 se estipula puntualmente:

"(...)3. Tipos de servicio de acceso ofrecido

Pauta 2. Los operadores móviles deben estar posibilitados para ofrecer tanto acceso directo como acceso por reventa, de conformidad con la definición que para ambos tipos de acceso establece el artículo 2 de la Regulación. Lo anterior, con independencia de que dichos operadores no ofrezcan ambos servicios actualmente.

Las mismas condiciones de servicio que los operadores móviles ofrecen a sus clientes deberán aplicar para el operador que solicite acceso a su red para ofrecer servicios de prepago y postpago (...)"

5.8 ANEXO II ACUERDOS TÉCNICOS

En lo referente al Anexo II, Telcel señala que:

H 5.8.1 *"(...) Telcel pondrá a disposición del Concesionario los puntos de conexión disponibles para el uso de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, conforme a los estándares internacionales. (...)"*

En la Respuesta de Telcel, éste menciona que ha informado a diversos concesionarios sus puntos de interconexión y a su vez manifiesta que dichos puntos de interconexión estarán disponibles para consulta en el SEG o en el STT.

¹ BEREC Guidelines on the application of Article 3 of the Roaming Regulation - WHOLESALE ROAMING ACCESS, Guideline 2, página 3.

Consideraciones del Instituto

En términos de la Medida Vigésima Quinta de las Medidas Móviles, que a la letra señala:

"(...) VIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante tendrá la obligación de señalar y poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes y de los Operadores Móviles Virtuales cuando estos sean concesionarios de red pública de telecomunicaciones, los Puntos de Interconexión con los que se podrá intercambiar el Tráfico del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, y del Tráfico de los Usuarios del Operador Móvil Virtual, según corresponda.

En caso de que un concesionario cuente con Interconexión para el intercambio de Tráfico público conmutado, en aquellos Puntos de Interconexión señalados en el párrafo anterior, el Agente Económico Preponderante, deberá permitir la reutilización de la infraestructura arrendada por el Concesionario Solicitante para la provisión de ambos servicios.

El Agente Económico Preponderante estará obligado a entregar el Tráfico del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y el Tráfico generado por los Usuarios del Operador Móvil Virtual de una Región, en un solo Punto de Interconexión cuando así lo requiera el Concesionario Solicitante."

Este Instituto señala que aún y cuando Telcel manifiesta la disposición de indicar los puntos de interconexión al Concesionario Solicitante, a juicio de este Instituto, no existe claridad en la Oferta de Referencia y en el Convenio, toda vez que si bien es cierto los puntos de interconexión deberán estar disponibles para los concesionarios a través del SEG o en el STT, no establece los mecanismos alternos en caso de que no estuviera en operación dichos Sistemas. Por lo anterior, Telcel deberá señalar y poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes los puntos de interconexión, en cumplimiento a la Medida Vigésima Quinta de las Medidas Móviles.

5.8.2 DIAGRAMAS TÉCNICOS

Telcel señala en los numerales 1.1 Conexión Indirecta y 1.2 Conexión Directa del Anexo II, lo siguiente:

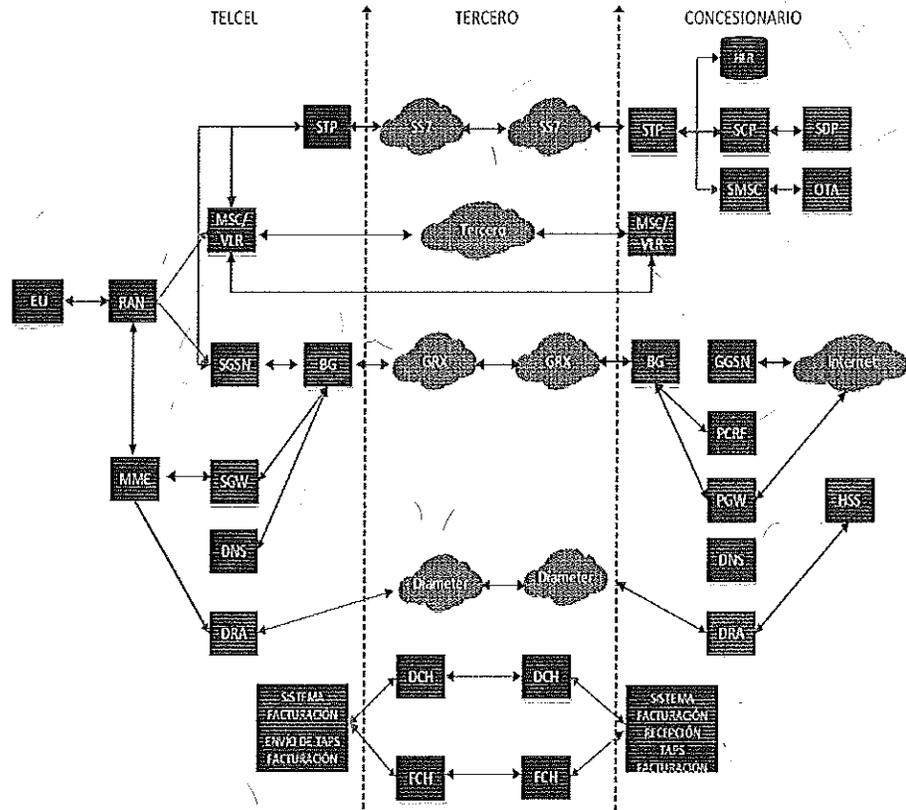
H

"(...) DIAGRAMAS TÉCNICOS:

1.1 CONEXIÓN INDIRECTA.

A solicitud explícita del Concesionario se pone a disposición la opción de Intercambiar el Tráfico con la Red Pública de Telecomunicaciones de destino, como si se tratase de Tráfico

originado por un Usuario final de Telcel. Para tal efecto el Concesionario deberá sufragar los costos adicionales de interconexión y tránsito que se generen. Telcel realizará la facturación, conforme a estándares internacionales establecidos por la GSMA (Asociación GSM).



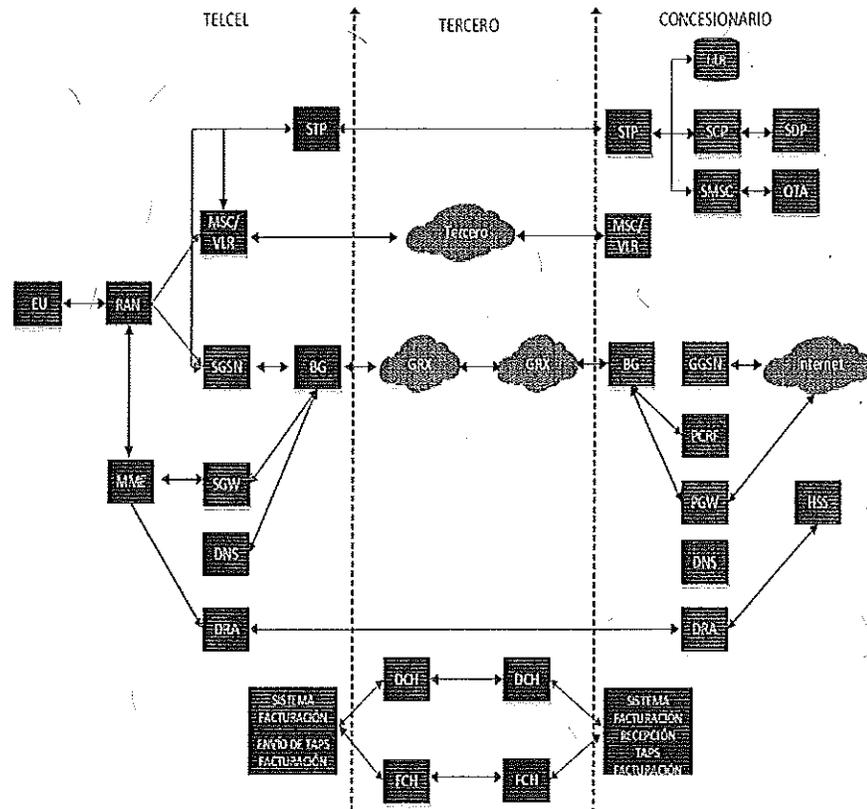
Sistema de Facturación
Formato TAP
Intercambio de Factura

DCH DCH
FCH

Sistema de Facturación
Formato TAP
Recepción de Factura y

1.2 CONEXIÓN DIRECTA.

Es el intercambio de Tráfico de forma directa con la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel (en los puntos de Interconexión previamente establecidos entre las Partes). Las Partes negociarán de buena fe los puntos de acceso que permitan el uso de los Servicios de la Oferta, así como los respectivos tiempos de solicitud, procesamiento y entrega.



(...)"

Consideraciones del Instituto

De conformidad con las Medidas Vigésima Cuarta y Vigésima Sexta de las Medidas Móviles que a la letra señalan:

"(...) VIGÉSIMA CUARTA.- Cuando un Usuario del Concesionario Solicitante origine o reciba Tráfico mediante Servicios de Usuario Visitante en la red del Agente Económico Preponderante, éste deberá, a elección del Concesionario Solicitante:

- a) Intercambiar el Tráfico de forma directa con la red pública de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante;
- A** b) Intercambiar el Tráfico con la red pública de telecomunicaciones de destino, como si se tratase de Tráfico originado por un usuario del Agente Económico Preponderante. Para tal efecto el Concesionario Solicitante deberá sufragar los costos adicionales de interconexión y tránsito que se generen. (...)

VIGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer, a elección del Concesionario Solicitante o del Operador Móvil Virtual, las siguientes opciones para el intercambio de señalización:

- a) Intercambio de señalización directa entre concesionarios;*
- b) Intercambio de señalización a través de un tercero."*

Por lo anterior, este Instituto, en cumplimiento a dichas Medidas, requiere a Telcel modifique los numerales 1.1 Conexión Indirecta y 1.2 Conexión Directa de su Anexo II, los cuales deberán incluir Información que permita al Concesionario Solicitante tener un conocimiento detallado de cómo se realizaría el intercambio de tráfico de conformidad a los siguientes esquemas:

- El intercambio de tráfico de forma directa con la red pública de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante a través del intercambio de señalización directa entre ambos concesionarios,
- El intercambio de tráfico de forma directa con la red pública de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante mediante el intercambio de señalización a través de un tercero.
- El intercambio de tráfico con la red pública de telecomunicaciones de destino, como si se tratase de Tráfico originado por un usuario del Agente Económico Preponderante con intercambio de señalización directa entre concesionarios,
- El intercambio de tráfico con la red pública de telecomunicaciones de destino, como si se tratase de Tráfico originado por un usuario del Agente Económico Preponderante mediante el intercambio de señalización a través de un tercero.

La información requerida por el Instituto, en el presente numeral, deberá incluir diagramas, protocolos, así como cualquier otra información adicional que sea relevante para la eficiente prestación de los Servicios de la Oferta.

5.8.3 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN TÉCNICA

A Telcel señala en el numeral 1.3 Intercambio de información técnica, lo siguiente:

"(...) 1.3 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN TÉCNICA

*Las Partes acuerdan intercambiar la Información técnica requerida para la prestación de los Servicios de la Oferta, conforme al estándar establecido por la GSMA documentos IR.21.
(...)"*

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, en cumplimiento a lo establecido en la Medida Decimosexta de las Medidas Móviles de forma adicional al intercambio de los documentos IR.21, es necesario que el AEP proporcione información técnica que incluya diagramas, protocolos y toda aquella información necesaria para la interconexión de la red pública de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante con la red pública de telecomunicaciones del AEP. La información que proporcione el AEP, deberá ser debidamente detallada indicando la forma mediante la cual se logrará la interconexión entre ambas redes a fin de que el Concesionario Solicitante proporcione a sus usuarios, del segmento de prepago y/o pospago, el Servicio de Usuario Visitante.

Por último, este Instituto reconoce que durante el proceso de interoperabilidad se utilizarán las rutas de señalización e interconexión, por tanto se requiere a Telcel que éstas sean acordadas entre las partes, a fin de cursar el tráfico de los Usuarios finales. Para la definición de estas rutas, este Instituto advierte que se deberá tener en cuenta las zonas de cobertura por nodo.

5.8.4 REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONCESIONARIO

Telcel señala en el numeral 2 incisos 1, 2, 3 y 4, lo siguiente:

"(...) 2. REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CUMPLIR EL CONCESIONARIO PARA:

2.1 CONEXIÓN INDIRECTA.

El Concesionario deberá contar con proveedores que cumplan con los siguientes estándares internacionales:

1. *Señalización: El Concesionario deberá contar con conexión de señalización hacia un tercero.*
2. *IPX-GRX. El Concesionario deberá contar con conexión de datos hacia un tercero.*
- H** 3. *DCH. El Concesionario deberá contar con conexión DCH para el intercambio de registro.*
4. *FCH. El Concesionario deberá contar con conexión FCH para facturación. (...)"*

Consideraciones del Instituto

De conformidad con la Medida Vigésima Octava de las Medidas Móviles, que a la letra señala:

"(...) VIGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante y al Operador Móvil Virtual toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación de los servicios prestados. Dicha información deberá contener el nivel suficiente de detalle y deberá incluir cuando menos lo siguiente:

- *Tipo de comunicación: Voz, SMS, MMS o Datos.*
- *Número de A.*
- *Número de B.*
- *Fecha de la comunicación.*
- *Hora de inicio de la comunicación o sesión de datos.*
- *Duración de la comunicación o sesión de datos.*
- *Tamaño de la sesión de datos.*
- *Identificación de la celda en la que se establece la comunicación.*

Para tal efecto, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar las facilidades técnicas y los canales de comunicación que sean necesarios para realizar el intercambio de información con la suficiente periodicidad que permita la correcta prestación de los servicios."

Consideraciones del Instituto

En virtud de lo anterior, Telcel deberá proporcionar al Concesionario Solicitante toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación de los servicios prestados. Dicha Medida obliga a proporcionar las facilidades técnicas y los canales de comunicación que sean necesarios para realizar el intercambio de información con la suficiente periodicidad que permita la correcta prestación de los Servicios de la Oferta.

Derivado de lo anterior, y con el fin de ofrecer al Concesionario Solicitante diferentes métodos para el intercambio de CDR, sin que implique sufragar costos adicionales para la implantación de un método específico o que sea un requerimiento que inhíba o retrase la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, este Instituto requiere que Telcel especifique en su Oferta de Referencia que ofrece el intercambio de CDR's a través de DCH, enlace o una red privada virtual (VPN), en un formato fácil de procesar; como podría ser en un archivo de texto plano que incluya el detalle mínimo especificado en la Medida Vigésima Octava de las Medidas Móviles.

Por último, con relación al requerimiento por parte de Telcel para que el Concesionario Solicitante cuente con conexión FCH (*Financial Clearing House*) para facturación, este Instituto señala que dada la definición del Servicio Mayorista de Usuario Visitante, no se requiere de un proveedor FCH, dado que la facturación se llevará a cabo directamente entre Telcel y el Concesionario Solicitante.

5.8.5 ENTREGA DE EDR'S

Telcel señala en el numeral 3 del Anexo II, lo siguiente:

"(...) 3. ENTREGA DE EDR'S.

El Concesionario deberá contar con un enlace hacia el servidor de Telcel en donde se depositaran los EDR's correspondientes al uso de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.

Telcel proveerá los elementos de seguridad necesarios como IP, Passwords, directorios en donde se depositará la información correspondiente al Concesionario.

Los EDR's serán entregados conforme al estándar internacional "Formato TAP" (transfer account procedure) de manera diaria y conforme a los estándares de la GSMA, los registros podrán tener un desfase hasta de 30 (treinta) días.

En caso de que el Concesionario no cuente con los elementos establecidos en los documentos oficiales de la GSMA, las Partes acordarán de buena fe los métodos y procedimientos para intercambio de los EDR's.

Para los casos en donde Telcel entrega de manera Directa el Tráfico, se proveerá el intercambio de registros NRTRDE, establecidos por la GSMA para la detección de escenarios de Tráfico fraudulento. Al igual que los estándares internacionales, el Concesionario será responsable de solicitar la suspensión o desactivación de las líneas con comportamiento anormal en sus sistemas propios, hasta ese momento el Concesionario será responsable del pago total de las cantidades que se hubieran generado en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. (...)"

Consideraciones del Instituto

Al respecto, se advierte que lo señalado en el numeral 3. Entrega de EDR's puede llevar a la interpretación de que el Concesionario Solicitante está limitado para llevar a cabo la entrega de los mismos.

A De esta forma, a juicio del Instituto lo señalado en la Oferta de Referencia, el Convenio y sus respectivos anexos no se ajusta a lo establecido en las Medidas Móviles, por lo que este Instituto resuelve que Telcel deberá ofrecer al Concesionario Solicitante, diferentes opciones para el intercambio de CDR/EDR en términos de la factibilidad técnica y recursos disponibles por parte del Concesionario Solicitante. Este Instituto advierte que dichas opciones de intercambio de CDR/EDR entre el Concesionario Solicitante y Telcel, deberán ser definidas de común acuerdo para la eficiente entrega de EDR's.

Por ello, Telcel deberá incluir en la Oferta de Referencia y el Convenio, diferentes opciones viables para la entrega de EDR's, a manera enunciativa, dicha entrega podrá ser a través de un enlace al servidor de Telcel, o en su caso, haciendo uso de una red privada virtual (VPN).

5.8.6 AUTENTICACIÓN

Telcel señala en el numeral 6 del Anexo II, lo siguiente:

"(...) 6. AUTENTICACIÓN

Las Partes acuerdan la implementación de los mecanismos de autenticación descritos en las normas establecidas por la GSMA 02.09 y el PRD SG15. El proceso de autenticación será realizado como se especifica a continuación: (...)

4. Se considerarán como rechazos válidos 3 (tres) intentos de conexión a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. En caso que Telcel detecte incrementos de error, se notificará por el STT al Concesionario para solucionar el comportamiento anormal en la señalización dentro del plazo acordado para la solución del mismo. (...)"

Consideraciones del Instituto

De conformidad con lo que establece la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, para el numeral 6 referido, Telcel no incluye el procedimiento en cumplimiento a dicha Medida. Telcel menciona que notificará al Concesionario Solicitante a través del STT para la solución del comportamiento anormal en la señalización que observe derivado del incremento de errores por intentos de conexión, sin embargo, a lo largo de la Oferta de Referencia y del Convenio, Telcel no especifica el procedimiento que se seguirá posterior a la notificación, ni tampoco señala un primer plazo para dar solución a dicha problemática.

H Es por ello que de conformidad con lo que establece la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, este Instituto requiere que Telcel proporcione un procedimiento que establezca un primer plazo para la solución del comportamiento anormal detectado, en adición a que las partes pudieran acordar otro plazo. En dicho procedimiento, Telcel deberá detallar que la solución del mismo se realizará con la colaboración de Telcel y el Concesionario Solicitante, para lo cual intercambiarán información necesaria para el análisis de las causas del incremento de error y dar solución a las mismas, así como cualquier información que se considere necesaria para

atender de forma rápida el comportamiento anormal con el fin de garantizar la prestación del Servicio de la Oferta.

5.8.7 REGLAS DE REDIRECCIONAMIENTO DE TRÁFICO

Telcel señala en el numeral 7 del Anexo II, lo siguiente:

"(...) 7. REGLAS DE REDIRECCIONAMIENTO DE TRÁFICO A LA RED DEL CONCESIONARIO.

El Concesionario deberá contar con la capacidad de redireccionar el Tráfico de sus Usuarios finales. Así también, previo acuerdo entre las Partes, el Concesionario deberá cumplir con los estándares y prácticas internacionales para el tratamiento de los errores de "rechazo" válidos en los intentos de actualización de localización en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.

(...) En caso que Telcel detecte un comportamiento anormal en la Señalización derivado del redireccionamiento del Tráfico del Concesionario, Telcel avisará al Concesionario de dicho comportamiento anormal, para que modifique sus reglas de redireccionamiento, a fin de que Telcel pueda continuar proporcionando los Servicios de la Oferta.

(...) El Concesionario es responsable de que los Equipos Terminales se encuentren configurados con: (i) las características necesarias para utilizar la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, y (ii) los estándares de rechazo que enviará el Concesionario a dichos Equipos Terminales en los intentos de actualización de localización.

En caso de presentarse problemas en los Equipos Terminales de los Usuarios finales del Concesionario con la leyenda de "sin servicio", derivado de este tipo de errores, la responsabilidad y solución quedará a cargo del mismo.

Sin perjuicio de lo anterior, si el Concesionario incumpliera los rechazos de red válidos o se tuviera un 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 Concesionario, Telcel previa notificación al Instituto y al Concesionario, podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en las zonas afectadas (...)"

Consideraciones del Instituto

H De conformidad con lo que establece la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, para el numeral 7 referido, Telcel no incluye un procedimiento. Telcel menciona que notificará al Concesionario Solicitante para solucionar el comportamiento anormal en la señalización derivado del redireccionamiento del Tráfico de éste, sin embargo, Telcel no refiere el plazo que tendrá el Concesionario Solicitante, para la solución de dicho comportamiento.

Es por ello que, de conformidad con lo que establece la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, este Instituto requiere a Telcel proporcione un procedimiento que establezca los plazos para la solución ante un comportamiento anormal en la señalización, derivado del redireccionamiento del tráfico del Concesionario en cuestión. Telcel deberá especificar que la solución de las mismas, se realizará en colaboración entre Telcel y el Concesionario Solicitante, para la cual intercambiarán la información necesaria para el análisis de las causas del incremento de error y dar solución a las mismas, así como cualquier información adicional necesaria que considere pertinente con el sólo fin de garantizar la prestación del Servicio de la Oferta.

Por lo que hace al requerimiento de Telcel, en el sentido de que el Concesionario Solicitante es responsable de que los Equipos Terminales se encuentren configurados con *"(ii) los estándares de rechazo que enviará el Concesionario a dichos Equipos Terminales en los intentos de actualización de localización"*, este Instituto señala que de acuerdo a los estándares internacionales establecidos para el servicio de usuario visitante regional, Telcel es quien envía los estándares de rechazo a los Equipos Terminales, lo anterior lo realiza de acuerdo a la configuración del Equipo Terminal y a las características del perfil del usuario, mismas que Telcel analiza y en base a esto rechaza el intento de autenticación; por ejemplo en zonas donde el Concesionario Solicitante no tiene contratado el Servicio de Usuario Visitante. Es por ello que el Instituto requiere que Telcel elimine el inciso *(ii) los estándares de rechazo que enviará el Concesionario a dichos Equipos Terminales en los intentos de actualización de localización*.

Por último, en relación con lo señalado por Telcel relativo a que si el Concesionario Solicitante incumpliera los rechazos de red validos o se tuviera un 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 Concesionario, Telcel, previa notificación al Instituto y al Concesionario Solicitante, podrá suspender la prestación de los Servicios de la Oferta en las zonas afectadas. Al respecto, atendiendo el principio de economía procesal, ténganse aquí por reproducidas como si a la letra se insertasen las consideraciones emitidas por el Instituto para el considerando 5.2.1, en el entendido de que Telcel deberá abstenerse de suspender los Servicios de la Oferta, sin la previa autorización del Instituto.

5.9 ANEXO III PRECIOS Y TARIFAS

En lo referente a la Vigencia del Anexo III, Telcel señala que:

"(...) 4. VIGENCIA.

El presente Anexo no podrá tener una vigencia mayor que la del Convenio.

El presente Anexo, que se adjunta al Convenio, tendrá una vigencia de (___), misma que iniciará a partir de la fecha de la firma del mismo.

Lo anterior, salvo que el presente Anexo sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el Convenio y demás disposiciones aplicables.

Sin embargo, si al concluir el plazo del presente Anexo, las Partes continúan siendo titulares de los Títulos de Concesión de Telcel y/o del Concesionario, respectivamente, podrán acordar por escrito y por mutuo consentimiento la prórroga de los términos y condiciones del presente Anexo, por el plazo que conjuntamente determinen.

En caso de que el presente Anexo sea terminado o rescindido, las obligaciones de pago exigibles derivadas del mismo subsistirán hasta su debido e íntegro cumplimiento. De igual manera subsistirán en términos de la ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurridas la terminación o rescisión. (...)"

Consideraciones del Instituto

Por lo que hace al Anexo III Precios y Tarifas propuesto por Telcel, éste deberá adecuar lo relativo a la vigencia y/o continuidad del mismo en concordancia con las modificaciones requeridas por este Instituto en los considerandos 5.2.1, 5.2.2 y 5.5, las cuales atendiendo al principio de economía procesal ténganse aquí por reproducidas como si a la letra se insertasen.

5.10 ANEXO IV DIMENSIONAMIENTO

En el Anexo IV Telcel señala la información para el dimensionamiento de capacidad por tecnología y agrega las siguientes Notas:

"(...) Notas:

- 1. Entregar un polígono georeferenciado en "WGS84" en formato para "MapInfo" (*.tap)" y para "GoogleEarth (*.kml)" que represente el área de Interés.*
- 2. Cada polígono debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la Hora Pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.*
- 3. Basado en los mapas de tráfico, Telcel analizará las capacidades y en caso de ser necesario solicitará información complementaria.*

4. Los polígonos son limitados por las áreas de Cobertura Garantizada por tecnología y servicios disponibles que se indican en la página www.telcel.com/cobertura. (...)"

Consideraciones del Instituto

De conformidad con lo establecido en la Medida Vigésima Novena de las Medidas Móviles, que a la letra señala:

"(...) VIGÉSIMA NOVENA .- El Agente Económico Preponderante podrá requerir a los Concesionarios Solicitantes o a los Operadores Móviles Virtuales, información referente a las proyecciones de demanda del Servicio Mayorista de Usuario Visitante y de la reventa o comercialización del servicio; dichas proyecciones deberán ser suficientemente detalladas de manera que permitan la adecuada planeación de la red pública de telecomunicaciones; el Agente Económico Preponderante incluirá como parte de la Oferta de Referencia los formatos para la entrega de las proyecciones de demanda que estime convenientes. Los pronósticos deberán entregarse conforme al siguiente calendario:

<i>Fecha límite</i>	<i>Pronóstico</i>
<i>30 de junio</i>	<i>enero-junio del año inmediato posterior.</i>
<i>31 de diciembre</i>	<i>julio-diciembre del año inmediato posterior.</i>

Lo anterior en el entendido de que esta proyección de demanda de servicios no impedirá que los Concesionarios Solicitantes o los Operadores Móviles Virtuales puedan requerir servicios en adición a los comprendidos en las mencionadas proyecciones, ni se entenderá como un compromiso de compra por parte del Concesionario Solicitante o del Operador Móvil Virtual."

H Este Instituto requiere a Telcel incluir el plazo en el cual deberá entregar el Concesionario Solicitante a Telcel, las proyecciones de demanda, de conformidad con la Medida Vigésima Novena de las Medidas Móviles.

Ahora bien, Telcel condiciona que cada polígono debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la Hora Pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS. Al respecto, este Instituto advierte que lo propuesto por Telcel, de establecer un límite en el tráfico que un Concesionario Solicitante puede cursar sobre su red pública de telecomunicaciones, deberá ser eliminado al ser una barrera que limita la competencia.

Con el fin de proporcionar certeza al Concesionario Solicitante el Instituto considera que el AEP debe indicar el significado del término "polígono", ya que de acuerdo a la información proporcionada por Telcel en el presente anexo, éste otorgaría el servicio de Usuario Visitante por polígono. Este Instituto señala, que si bien Telcel menciona que cada polígono debe representar el área en que se distribuye el tráfico, éste no proporciona certeza sobre si cada polígono corresponde a un área de localización, un conjunto de áreas de localización o incluso si el término se refiere a una celda. Es por ello, que se requiere a Telcel agregue una descripción del término polígono, atendiendo los estándares internacionales que establecen que el servicio de usuario visitante regional se puede implementar por área de localización o celdas.

Por último, de la lectura al Convenio de Telcel se desprende que éste condiciona la prestación de los Servicios de la Oferta a que el Concesionario Solicitante, en caso de que la proyección de demanda determinada en el Anexo IV Dimensionamiento sea excedida por los consumos de los Servicios de la Oferta en cualquier trimestre en un porcentaje igual o superior al 10% (diez por ciento), deberá efectuar diversos ajustes a la garantía. A su vez, Telcel advierte que al presentarse dicha situación en la proyección de demanda, Telcel se exime de cualquier incumplimiento en los niveles de calidad para la prestación de los Servicios de la Oferta.

Sobre lo propuesto por Telcel, este Instituto reitera que la Medida Vigésima Novena citada tiene como objeto permitir al AEP llevar a cabo una planeación adecuada de su red, a través de las proyecciones de demanda que realicen los Concesionarios Solicitantes. De esta forma, el Agente Económico Preponderante podrá dimensionar la red de telecomunicaciones en función del tráfico adicional de voz y datos que se generará por la prestación de los servicios mayoristas.

H No obstante lo anterior, se previene a Telcel de que utilice los pronósticos proporcionados por los Concesionarios Solicitantes como una práctica anticompetitiva o como una práctica con fines discriminatorios. El AEP no debe condicionar los parámetros de calidad a la entrega de pronósticos o a la demanda de servicios por parte del Concesionario Solicitante.

5.11 ANEXO V INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN

En el inciso.b) denominado Contenido del Anexo V, Telcel señala que:

"(...) b) Contenido.

El detalle de la Factura incluirá la cantidad de eventos o registros tasables correspondientes a los Servicios de la Oferta que Telcel preste al Concesionario. (...)"

Consideraciones del Instituto

Este Instituto señala que de acuerdo a la Medida Vigésima Octava de las Medidas Móviles se establece:

"(...) VIGÉSIMA OCTAVA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar al Concesionario Solicitante y al Operador Móvil Virtual toda la información que sea necesaria para la debida conciliación y facturación de los servicios prestados. Dicha información deberá contener el nivel suficiente de detalle y deberá incluir cuando menos lo siguiente:

- *Tipo de comunicación: Voz, SMS, MMS o Datos.*
- *Número de A.*
- *Número de B.*
- *Fecha de la comunicación.*
- *Hora de inicio de la comunicación o sesión de datos.*
- *Duración de la comunicación o sesión de datos.*
- *Tamaño de la sesión de datos.*
- *Identificación de la celda en la que se establece la comunicación.*

Para tal efecto, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar las facilidades técnicas y los canales de comunicación que sean necesarios para realizar el intercambio de información con la suficiente periodicidad que permita la correcta prestación de los servicios."

Por lo anterior, este Instituto requiere a Telcel se ajuste a lo establecido en dicha Medida, dado que de la revisión al inciso b) *Contenido*, Telcel omite precisar el soporte documental que deberá incluir el detalle de todos los eventos realizados por los Usuarios finales del Concesionario Solicitante en la red pública de telecomunicaciones de Telcel. Dicho detalle debe contener la Información conveniente, para procesos de conciliación y aclaraciones.

Es de señalarse que debido a que la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante se origina o termina en la red del AEP, es éste quien cuenta con la información de las comunicaciones realizadas, ya sea que se trate de comunicaciones de voz o de datos. En este sentido, y toda vez que la prestación de dichos servicios involucra una contraprestación económica es necesario que el Concesionario Solicitante cuente con la información suficiente a efecto de que se puedan saldar los servicios prestados. De esta forma, la citada Medida establece los elementos mínimos de información que se deberán intercambiarse entre concesionarios.

Por último, Telcel deberá llevar a cabo las adecuaciones necesarias al Anexo V en cuestión, a manera de que se refiera al Servicio Mayorista de Usuario Visitante, y no al OMV.

5.12 ANEXO VII CALIDAD DEL SERVICIO

En el Anexo VII relativo a la Calidad del Servicio, Telcel señala en los numerales 1. Calidad del Servicio y 2. Proyecciones de demanda y sus implicaciones en la Calidad del Servicio, que:

"(...) 1. Calidad del Servicio

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.

2. Proyecciones de Demanda y sus Implicaciones en la Calidad del Servicio

La calidad de los Servicios de la Oferta puede verse afectada por el incumplimiento del Concesionario a lo establecido en el Anexo IV Dimensionamiento, generando impactos en la calidad de los servicios de los Usuarios finales del Concesionario. Lo anterior, debido a que el análisis de tráfico, la planificación del dimensionamiento de la Red Pública de Telecomunicaciones y la ejecución de los trabajos e inversiones necesarios, para el correcto funcionamiento de su Red Pública de Telecomunicaciones, estarán sujetas al adecuado cumplimiento de dicho anexo.

En la medida en que la demanda real de los Servicios de la Oferta por el Concesionario exceda en más del 10% (diez por ciento) las estimaciones con base en las cuales Telcel ha realizado su planeación a la Red Pública de Telecomunicaciones, el Concesionario manifiesta a través del presente Anexo que conoce y acepta que tales errores en su dimensionamiento exigen a Telcel de cualquier incumplimiento en los niveles de calidad para la prestación de los Servicios de la Oferta al Concesionario: (...)"

Consideraciones del Instituto

En términos de las Medidas Decimosexta inciso f) y Quincuagésima Séptima 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:

f) Los parámetros e indicadores de calidad de servicio a los que se refiere la Medida Trigésima quinta.

(...)

QUINCUAGÉSIMA SÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar dentro de su red pública de telecomunicaciones el Servicio Mayorista de Usuario Visitante y el servicio a los Usuarios del Operador Móvil Virtual en términos no discriminatorios, con niveles de calidad no menos favorables de los que emplea para la provisión de servicios a sus Usuarios."

Este Instituto requiere a Telcel, adecuar el numeral 1 relativo a la Calidad del Servicio a fin de precisar que al ser el Servicio Mayorista de Usuario Visitante un servicio por el cual un concesionario del servicio móvil permite el uso de su infraestructura para que los Usuarios que no sean sus Suscriptores, puedan hacer uso de Servicios de Usuario Visitante o Itinerancia, Telcel se encuentra obligado a proporcionar dentro de su red pública de telecomunicaciones, el Servicio Mayorista de Usuario Visitante con niveles de calidad no menos favorables de los que emplea para la provisión de servicios a sus propios Usuarios.

Ahora bien, por lo que hace al numeral 2. Proyecciones de demanda y sus implicaciones en la Calidad del Servicio, se debe de señalar que el AEP no debe condicionar los parámetros de calidad a la entrega de pronósticos o a la demanda de servicios por parte del Concesionario Solicitante.

5.13 ANEXO VIII PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

En el Anexo VIII relativo a los procedimientos de la atención de incidencias, en el numeral 3, Telcel señala los tipos de reportes, así como los plazos y acciones para la atención de los mismos en términos de:

5.13.1 "(...) 3. Tipos de Reportes, acciones para la Atención de Incidencias.

Una vez identificado el tipo de Reporte, Telcel ejecutará los procedimientos internos, procederá a levantar una orden de trabajo y dará una solución en los plazos establecidos para cada tipo de Reporte. Los tiempos de Solución de Incidencias se contabilizarán a partir del TT Validado.

A continuación se señalan los tipos de Incidencias y los tiempos de Atención de Incidencias.

1.- INCIDENCIAS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO. 2Una vez que el Reporte de TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Atención 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 Atención de Incidencias de acuerdo a la naturaleza de la incidencia.

² Consistentes en: Hardware de Terceras Partes, Problemas de Software y Problemas Físicos.

2.- **INCIDENCIAS DE INFORMÁTICA.**³ Una vez que el Reporte de TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Atención de Incidencias será de 72 (setenta y dos) horas, en el 90% (noventa por ciento) de los casos. En el otro 10% (diez por ciento) se evaluará en el Tiempo de Atención de Incidencias de acuerdo a la naturaleza.

3.- **INCIDENCIAS DE INGENIERÍA.**⁴ Una vez que el Reporte de 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 en el Tiempo de Atención de Incidencias de acuerdo a la naturaleza.

4.- **INCIDENCIAS DE OTROS OPERADORES (TERCEROS).** Una vez que el Reporte de TT Validado es clasificado en este rubro, el tiempo de Atención de Incidencias dependerá del otro operador que cause la afectación. A manera de ejemplo, este tipo de Incidencias ocurren en la ejecución de la Portabilidad o de Interconexión. (...)"

Al respecto, se menciona que de la Respuesta de Telcel, éste señala que por lo que hace al requerimiento de los procedimientos para la reparación de fallas: "(...) Es en el "Anexo VIII Procedimiento para la atención de incidencias" del Convenio Marco que se establece de manera detallada el procedimiento que deberá observarse en el caso de que se presente alguna falla o incidencia relacionada con la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante. (...)"

Consideraciones del Instituto

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

H "(...) **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.

³ Consistentes en: Problemas de facturación y Problemas de habilitación de los servicios de la Oferta.

⁴ Consistentes en: Problemas de Capacidad y Problemas de Optimización

- *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.”

Este Instituto reitera que las Medidas en comento, están orientadas a otorgar certeza a los Concesionarios Solicitantes en cuanto a las acciones que deberán llevar a cabo para la reparación de fallas y la gestión de incidencias.

De lo anterior, este Instituto requiere a Telcel adecue 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 al nivel de escalación, 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 Concesionario Solicitante, 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.

5.13.2 “(...) 6. Reporte y Atención de Afectaciones Masivas.

De presentarse algún problema en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel derivado de eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda de servicios (tales como catástrofes naturales y eventos masivos). Telcel realizará la notificación al Concesionario mediante el reporte en el STT. (...)”

Consideraciones del Instituto

De conformidad con la Medida Trigésima Cuarta de las Medidas Móviles, se advierte que Telcel no presenta el procedimiento de atención de afectaciones masivas que considere el caso en el cual, sea el Concesionario Solicitante quien detecte dicha situación. Razón por la cual, en el numeral 6. Reporte y Atención de Afectaciones Masivas, Telcel deberá incorporar el procedimiento respectivo.

5.13.3 "(...) 7. Ventanas de Mantenimiento.

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

En caso de que pudieran presentarse incidencias en los elementos intervenidos Telcel realizará las acciones que se detallan en el numeral ó anterior. (...)"

Consideraciones del Instituto

Atendiendo al principio de economía procesal ténganse aquí por reproducidos como si a la letra se insertasen los argumentos emitidos por el Instituto para el considerando 5.3.1.2. Por lo que Telcel deberá ajustar el plazo a quedar: "dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la ejecución de las mismas".

5.13.4 "(...) 9. Matriz de Escalamiento.

Para la Atención de Incidencias, todos los avisos y notificaciones se realizarán a través del STT. (...)"

Consideraciones del Instituto

Al respecto, se señala que en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, Telcel no da cumplimiento a lo estipulado en la misma. Telcel no presenta un procedimiento para la matriz de escalamiento en atención de incidencias. Este Instituto requiere a Telcel integre un formato a requisitar, por ambas partes, donde se especifique los datos de contacto que incluya al menos: nombre, teléfono, correo electrónico, entre otros.

5.14 ANEXO XI PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

A Por lo que hace al Anexo XI en comento, Telcel establece los tiempos y procesos para las solicitudes de los Servicios de la Oferta que Telcel prestará al Concesionario Solicitante.

En este tenor, en la Respuesta de Telcel, éste señala que por lo que hace al requerimiento de los procedimientos para la solicitud de información de elementos de red: "(...) mi representada elaboró el "Anexo VI Formato de Solicitud de Servicio" contenido en el Convenio Marco. En dicho formato se establece la información que el Concesionario deberá requisitar, a fin de que Telcel esté en posibilidad de prestar el Servicio de Usuario Visitante en los términos establecidos de la Oferta.

Para dar mayor claridad se ha añadido un párrafo en el anexo mencionado, en el cual el Concesionario podrá señalar los elementos de red que a su juicio deben intervenir en

la prestación del servicio y respecto de los cuales Telcel proporcionará la información respectiva, se adjunta nuevamente copia del "Anexo VI Formato de Solicitud de Servicio del Convenio Marco, mismo que integra el Anexo "1" del presente escrito. (...)"

Consideraciones del Instituto

Sobre el particular, en términos de la Medida Decimosexta inciso g) de las Medidas Móviles, este Instituto requiere a Telcel definir un procedimiento para los casos en los que el Concesionario Solicitante requiera cobertura adicional. Asimismo, Telcel deberá especificar un procedimiento por medio del cual el Concesionario Solicitante le requerirá a Telcel, dar de baja alguna cobertura que ya no será requerida en la prestación del Servicio de la Oferta.

Por último, este Instituto advierte que una vez revisada la documentación de la Respuesta de Telcel, este Instituto requiere a Telcel estipular el procedimiento para para la solicitud de información de elementos de red estipulado en la Medida Trigésima Cuarta de las Medidas Móviles.

5.15 OFERTA DE REFERENCIA

Ahora bien, por lo que hace a la Oferta de Referencia, se señala que de la revisión a la misma, en el numeral 13 Telcel advierte que "(...) Un ejemplar del Convenio suscrito por las partes, será remitido por Telcel al Instituto. (...)"

H

Sobre el particular, conforme a la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Móviles que señala literalmente que:

"(...) 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."

Este Instituto requiere que Telcel adecúe la redacción del numeral 13 de la Oferta de Referencia, por lo que hace al plazo y el envío conjunto (Concesionario Solicitante y Telcel) del Convenio al Instituto, de conformidad con la Medida Cuadragésima Primera antes citada.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 6o. y 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Séptimo Transitorio,

segundo y cuarto párrafo del "Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013; Sexto 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 8 y 9 fracción L, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, 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*" 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*", (sic), aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, el Pleno de este Instituto emite los siguiente:

ACUERDOS

A PRIMERO.- Se requiere a Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., como parte del Agente Económico Preponderante para que realice las modificaciones a la Oferta de Referencia y al Convenio que la acompaña en los términos del Considerando Quinto del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., deberá presentar nuevamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones la Oferta de Referencia y su Convenio con las modificaciones solicitadas en el presente Acuerdo en un plazo que no exceda de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que surta efectos la notificación del presente Acuerdo, en términos de la Medida Segunda Transitoria de las Medidas Móviles de la Resolución de AEP.

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



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Presidente



Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado



Ernesto Estrada González
Comisionado



Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XX Sesión Extraordinaria celebrada el 20 de agosto de 2014, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, María Elena Estavillo Flores, Adriana Sofía Labardini Inzunza, 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 párrafo primero de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 2, 11 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/200814/202.