

TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.
Lago Zurich No. 245, Plaza Carso,
Edificio Telcel, Piso 4, Colonia
Ampliación Granada, Alcaldía
Miguel Hidalgo, Código Postal 11529,
Ciudad de México.

Ciudad de México, a doce de diciembre de dos mil dieciocho.- Visto para resolver el expediente E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017, formado con motivo del procedimiento administrativo de imposición de sanción, iniciado mediante acuerdo de veinticinco de enero de dos mil diecisiete y notificado el tres de febrero del mismo año por este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante el "INSTITUTO"), por conducto de la Unidad de Cumplimiento en contra de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** (en lo sucesivo el "TELMEX"), por el presunto incumplimiento a los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la *"Resolución por medio de la cual la Comisión Federal de Telecomunicaciones establece las metas mínimas de calidad de servicio, así como el sistema de nuevos parámetros a que se refiere la condición 4-1 de la modificación al título de concesión de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., de fecha 10 de agosto de 1990, para el período 2011-2014"* (en adelante la "**RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**"), en relación con la condición 4-1 de su título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio público telefónico, otorgada por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el diez de marzo de mil novecientos setenta y seis, modificada el diez de agosto de mil novecientos noventa (en adelante el "**TÍTULO DE CONCESIÓN**"), así como por presuntamente incumplir lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** (párrafos 6 y 7) y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Así como su expediente acumulado E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017, iniciado mediante acuerdo de seis de septiembre de dos mil diecisiete y notificado el ocho de septiembre del mismo año, por la Unidad de Cumplimiento en contra de **TELMEX**, por el presunto incumplimiento a la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del

Anexo 2, 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" aprobada por el Pleno de este INSTITUTO en su V sesión extraordinaria celebrada el seis de marzo de dos mil catorce, mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 (en adelante la "RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA").

Al respecto, se emite la presente Resolución de conformidad con lo siguiente:

Previo al establecimiento de los Resultandos, se estima necesario señalar que atendiendo al volumen de los expedientes acumulados y para mejor comprensión del asunto, los mismos serán citados en orden cronológico y por número de expediente hasta la fecha de su acumulación, para posteriormente incluir los que se actualizaron ya con los expedientes acumulados.

RESULTANDO

- EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017

PRIMERO. El diez de marzo de mil novecientos setenta y seis, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (en adelante la "SCT") otorgó a la entonces empresa de participación estatal denominada Teléfonos de México, S.A. de C.V., un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio público telefónico, con vigencia de treinta años, contados a partir de su otorgamiento,

mismo que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el treinta y uno de marzo de mil novecientos setenta y seis.

SEGUNDO El diez de agosto de mil novecientos noventa el Gobierno Federal, por conducto de la **SCT**, modificó el título de concesión otorgado originalmente a **TELMEX** el diez de marzo de mil novecientos setenta y seis, a fin de que dicha empresa contara con un título de concesión para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un periodo de cincuenta años contados a partir del diez de marzo de mil novecientos setenta y seis, con cobertura en todo el territorio nacional, a excepción del área concesionada a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.; dicha modificación se publicó en el Diario Oficial de la Federación el diez de diciembre de mil novecientos noventa.

TERCERO. En sesión celebrada el once de julio de dos mil doce, el Pleno de la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo la "**COFETEL**") emitió la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, aprobada mediante acuerdo **P/110712/355**, la cual fue debidamente notificada a **TELMEX** el veintinueve de agosto de dos mil doce.

CUARTO. Mediante oficio **IFT/223/UCS/DG-CTEL/0986/2016** de veintinueve de abril de dos mil dieciséis, la Dirección General de Concesiones de Telecomunicaciones adscrita a la Unidad de Concesiones y Servicios de este **INSTITUTO** (en lo sucesivo la "**UCS**"), solicitó a la Unidad de Cumplimiento (en lo sucesivo "**UC**"), la emisión del dictamen sobre el cumplimiento de las obligaciones a cargo de **TELMEX**, a efecto de atender su solicitud de prórroga de concesión.

QUINTO. Mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/04845/2016** de trece de septiembre de dos mil dieciséis, la Dirección General de Supervisión (en lo sucesivo la "**DG-SUV**") solicitó a la Unidad de Política Regulatoria de este **INSTITUTO** (en lo sucesivo

"UPR") los elementos técnicos necesarios para emitir el Dictamen sobre cumplimiento de diversas obligaciones a cargo de **TELMEX**.

SEXTO. El veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/4430/2016**, a efecto de que acreditara, entre otras obligaciones, la presentación de la información relativa al cumplimiento de la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

SÉPTIMO. Mediante escrito presentado el siete de octubre de dos mil dieciséis, **TELMEX** presentó una parte de la información relacionada con el requerimiento formulado y solicitó prórroga para presentar la información faltante.

OCTAVO. Mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/5232/2016** notificado el once de octubre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** le otorgó a **TELMEX** un plazo adicional de cinco días hábiles para desahogar el requerimiento formulado, asimismo le requirió el cumplimiento de diversas obligaciones, de entre las que destaca para efectos del presente procedimiento, el de la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

NOVENO. Mediante escrito presentado el dieciocho de octubre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO**, **TELMEX** atendió los requerimientos restantes, presentando la información solicitada.

DÉCIMO. Por oficio **IFT/221/UPR/DG-RTE/090/2016** de fecha veintiséis de octubre de dos mil dieciséis, la Dirección General de Regulación Técnica de la **UPR**, en respuesta a la solicitud realizada por la **DG-SUV** mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/04845/2016**, informó que a efecto de estar en posibilidad de emitir opinión respecto del cumplimiento de la condición **4-1 Calidad de servicio**, del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX** era necesario requerirle la información referente al

cumplimiento de las obligaciones establecidas en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

DÉCIMO PRIMERO. Por oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/05609/2016** de tres de noviembre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** requirió a **TELMEX** que exhibiera la información correspondiente a los resultados de calidad obtenidos en la prestación de sus servicios conforme a todos y cada uno de los indicadores previstos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y de acuerdo a los términos señalados en la misma.

DÉCIMO SEGUNDO. Mediante escritos presentados los días cuatro y dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, **TELMEX** presentó la información solicitada, por lo que mediante oficio **IFT/225/UC/2948/2016** de diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis, la **UC** remitió a la **UPR** la documentación presentada por **TELMEX** para que emitiera la opinión correspondiente.

DÉCIMO TERCERO. Mediante oficio **IFT/221/UPR/656/2016** de dieciocho de noviembre de dos mil dieciséis, la **UPR** en el ámbito de sus atribuciones emitió diversas consideraciones respecto de la información presentada por **TELMEX** para acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** y de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

DÉCIMO CUARTO. Como consecuencia del análisis efectuado al expediente administrativo abierto con motivo del otorgamiento de su título de concesión, escrito y anexos presentados por **TELMEX**, así como del ejercicio de las facultades de supervisión atribuidas a la **DG-SUV**, se advirtió el presunto incumplimiento a lo establecido en los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como a las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos **6** y **7** y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

DÉCIMO QUINTO. Por oficio IFT/225/UC/DG-SUV/00272/2017 de veintitrés de enero de dos mil diecisiete, la **DG-SUV** remitió una propuesta para que se iniciara el procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de **TELMEX**, por el presunto incumplimiento a los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como a las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7 y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

DÉCIMO SEXTO. En virtud de lo anterior, por acuerdo de veinticinco de enero de dos mil diecisiete, este **INSTITUTO** por conducto de la **UC** inició el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **TELMEX**, toda vez que presumiblemente incumplió lo dispuesto por los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7 y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

DÉCIMO SÉPTIMO. El tres de febrero de dos mil diecisiete se notificó a **TELMEX** el acuerdo de veinticinco de enero del mismo año, concediéndole un plazo de quince días para que en uso del beneficio de la garantía de audiencia consagrada en los artículos 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante "**CPEUM**") y 72 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo (en lo sucesivo la "**LFPA**") expusiera lo que a su derecho conviniera y, en su caso, aportara las pruebas con que contara.

El término concedido a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del siete al veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, sin considerar los días cuatro, cinco, seis, once, doce, dieciocho, diecinueve,

veinticinco y veintiséis de febrero de dos mil diecisiete, por haber sido sábados, domingos y día inhábil en términos del artículo 28 de la LFPA y del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba su calendario anual de sesiones ordinarias y el calendario anual de labores para el año 2017 y principios del 2018" publicado en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo el "DOF") el veintiuno de diciembre de dos mil dieciséis (en adelante "ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017").

DÉCIMO OCTAVO. Mediante escritos presentados en la Oficialía de Partes de este Instituto el veintisiete de febrero de dos mil diecisiete y el siete de marzo del mismo año, el **C. FRANCISCO JAVIER ISLAS MANCERA**, apoderado legal de **TELMEX**, solicitó prórroga para realizar manifestaciones y ofrecer pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanción de veinticinco de enero de dos mil diecisiete; y señaló nuevo domicilio para oír y recibir notificaciones, respectivamente.

DÉCIMO NOVENO. Mediante acuerdo de nueve de marzo de dos mil diecisiete, notificado el trece de marzo siguiente, se le concedió a **TELMEX** una prórroga de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación de dicho acuerdo, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanciones, y se tuvo por señalado el nuevo domicilio para oír y recibir notificaciones.

El término concedido a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del catorce al veintisiete de marzo de dos mil diecisiete, sin considerar los días dieciocho, diecinueve, veinte, veintiuno, veinticinco y veintiséis del mismo mes y año, por haber sido sábados, domingos y días inhábiles, en términos del artículo 28 de la LFPA y del **ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017**.

VIGÉSIMO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, el C. **ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ**, apoderado legal de **TELMEX**, realizó manifestaciones y ofreció pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo sancionatorio de veinticinco de enero del mismo año.

VIGÉSIMO PRIMERO. Mediante acuerdo de cinco de abril de dos mil diecisiete, notificado el siete de abril siguiente, se tuvo por reconocida la personalidad del C. **ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ**, como representante legal de **TELMEX**, por hechas las manifestaciones a las que se contrajo su escrito y por admitidas y desahogadas por su propia y especial naturaleza las pruebas marcadas en dicho curso con los números **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13 y 14.**

Asimismo, en relación con la prueba marcada con el número **10** se previno por el término de cinco días hábiles para que aclarara lo que pretendía acreditar con la misma y precisara los países a los que hacía referencia en su ofrecimiento.

En cuanto a la prueba número **11**, al tratarse de una documental en idioma extranjero, se previno por el mismo plazo de cinco días hábiles para que, con fundamento en los artículos 79 y 271 del Código Federal de Procedimientos Civiles (en adelante "**CFPC**"), remitiera la traducción correspondiente de dicha documental.

En relación con la prueba marcada con el número **12**, consistente en las confesionales de dos personas que presuntamente ocuparon cargos en la extinta **COFETEL**, las mismas fueron desechadas por estimarse improcedentes e innecesarias para emitir la resolución en el presente asunto, pues de conformidad con el artículo 50 de la **LFA**, en el procedimiento administrativo no es posible admitir la confesional a cargo de las autoridades, y aunque dichas personas ya no laboraban en el **Instituto**, las posiciones formuladas por la oferente se encontraban

relacionadas con las funciones que realizaron como servidores públicos, lo que actualiza su improcedencia.

Por lo que hace a la prueba **15**, se previno por el término de cinco días hábiles para remitir la citada prueba en virtud de no haberla adjuntado a su escrito.

Por otra parte, las pruebas marcadas con los números **16** y **17** consistentes en una pericial en materia de Telecomunicaciones y la pericial en materia de Estadística, se previno a la concesionaria para que, dentro del término de cinco días hábiles, señalara el objeto que perseguía con las mismas y aclarara cuáles preguntas estaban dirigidas al especialista en telecomunicaciones y cuáles al de estadística.

En relación con la prueba **18**, consistente en el expediente abierto por la **COFETEL** que contiene la información relacionada con el procedimiento administrativo que dio lugar a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, se previno por el término de cinco días hábiles para que precisara lo que pretendía acreditar con dicha prueba y precisara cuáles documentos del citado expediente son los que se encuentran directamente relacionados con lo que pretende probar.

Para cada uno de los requerimientos se apercibió a **TELMEX**, para que en el caso de no desahogarse se tendrían por no ofrecidas las citadas pruebas.

Por último, ante la omisión de la concesionaria de presentar sus ingresos acumulables de los ejercicios dos mil catorce y dos mil quince, se le requirió nuevamente para que remitiera dicha información; no obstante lo anterior, también se ordenó girar oficio a la autoridad hacendaria a fin de que verificara si contaba con la citada información y en caso de ser así la enviase a la **UC**, lo que fue solicitado mediante oficio **IFT/225/UC/0751/2017** de cuatro de mayo de dos mil diecisiete.

El término de cinco días hábiles concedido a **TELMEX** para desahogar el requerimiento relacionado con las pruebas presentadas, transcurrió del diecisiete al veintiuno de abril de dos mil diecisiete, sin considerar los días ocho, nueve, diez, once, doce, trece, catorce, quince y dieciséis del mismo mes y año, por haber sido sábados, domingos y días inhábiles, en términos del artículo 28 de la **LPPA** y del **ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017**.

VIGÉSIMO SEGUNDO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el veintiuno de abril de dos mil diecisiete, **TELMEX** desahogó el requerimiento relacionado con las pruebas citadas en el resultando anterior, adjuntado diversos documentos y realizando diversas precisiones en relación con las mismas.

VIGÉSIMO TERCERO. Mediante acuerdo de tres de mayo de dos mil diecisiete, notificado el nueve de mayo siguiente, con fundamento en el artículo 50 de la **LPPA** se tuvieron por admitidas y desahogadas por su propia y especial naturaleza las pruebas marcadas con los números 11 y 15 de su escrito de manifestaciones al haber sido adjuntadas mediante el escrito presentado el veintiuno de abril de dos mil diecisiete.

Asimismo, con fundamento en los artículos 50 y 53 de la **LPPA**, se tuvieron por admitidas las pruebas periciales en materia de Telecomunicaciones y Estadística marcadas con los números 16 y 17, por lo que se ordenó girar oficios a la **UPR** y a la Coordinación General de Planeación Estratégica de este **INSTITUTO**, para que designaran respectivamente al funcionario a su cargo que se encontrara en posibilidad de emitir una opinión técnica en cada una de las materias en las que versaban las periciales en relación al cuestionario presentado por **TELMEX**, lo anterior en estricto respeto al principio de equidad procesal.

En cuanto a la prueba marcada con el número **10**, con fundamento en los artículos 50 de la **LFPA**, 79 primer párrafo y 93 del **CFPC** la misma se desechó, toda vez que lo que pretendía acreditarse es la regulación del mercado de enlaces dedicados y sus índices de cumplimiento en diversos países, sin embargo tal circunstancia no puede acreditar el cumplimiento de las obligaciones presuntamente incumplidas por **TELMEX**; asimismo, al tratarse de información que sería emitida por autoridades extranjeras, su ámbito territorial de validez sólo afecta a sus respectivos países.

Por otro lado, respecto de la prueba marcada con el numeral **18**, con fundamento en los artículos 50 de la **LFPA**, 79 primer párrafo y 93 del **CFPC**, la misma se desechó, toda vez que con dicha probanza **TELMEX** pretendía acreditar que hizo valer diversas propuestas durante el procedimiento administrativo que se llevó a cabo para la emisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Lo anterior, considerando que las constancias que obran en el expediente relacionado con la emisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y, en su caso, lo que en su momento **TELMEX** haya hecho valer, no es materia del presente procedimiento, ya que no debe perderse de vista que el objeto del presente procedimiento no es determinar la legalidad o ilegalidad de la citada **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sino únicamente si se acredita el incumplimiento de las obligaciones a su cargo establecidas en la citada Resolución.

VIGÉSIMO CUARTO. A través del oficio **400 01 05 00 00-2017-3038** de dos de junio de dos mil diecisiete, recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el nueve de junio siguiente, el Subadministrador de Diseño de Formas Oficiales del Servicio de Administración Tributaria remitió las declaraciones anuales de **TELMEX**, correspondientes a los ejercicios dos mil trece, dos mil catorce y dos mil quince, así como las complementarias de los ejercicios dos mil trece y dos mil catorce.

VIGÉSIMO QUINTO. Mediante oficio **IFT/210/CGPE/191/2017** de trece de junio de dos mil diecisiete, la Coordinación General de Planeación Estratégica de este **INSTITUTO**, desahogó la solicitud formulada mediante oficio **IFT/225/UC/0977/2017** de veintidós de mayo del mismo año, señalando para tal efecto a la C. **Gabriela Gutiérrez Salas**, Directora General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores de este **INSTITUTO**, como servidora pública designada para emitir la opinión técnica en relación con la prueba pericial en estadística ofrecida por **TELMEX** remitiendo a través de dicho oficio las preguntas que consideraron procedentes adiccionar al cuestionario formulado por la parte oferente de la prueba.

VIGÉSIMO SEXTO. Mediante acuerdo de diecinueve de junio de dos mil diecisiete, notificado el veintiocho de junio siguiente, se tuvo por recibida la información remitida mediante el oficio **400 01 05 00 00-2017-3038**, y por hecha la designación de la C. **Gabriela Gutiérrez Salas**, como servidora pública designada para emitir la opinión técnica en relación con la prueba pericial en estadística ofrecida por **TELMEX**, por lo que en tal virtud, se reconoció con la calidad de perito designado por dicha concesionaria al C. [REDACTED], con cédula profesional [REDACTED], expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, y se le concedió un plazo de tres días hábiles para que manifestara la aceptación del encargo y protestara el desempeño del mismo, bajo el apercibimiento que de no hacerlo, la prueba pericial se tendría por no presentada y solo se valoraría la opinión que rindiera la servidora pública designada por el **INSTITUTO**.

Asimismo, se determinó girar un oficio recordatorio al Titular de la **UPR** a efecto de que designara al funcionario a su cargo para desahogar la prueba pericial en Telecomunicaciones ofrecida por **TELMEX** toda vez que hasta ese momento no se tenía constancia de que se hubiera atendido tal solicitud, lo que fue realizado mediante oficio **IFT/225/UC/1239/2017** de veintitrés de junio de dos mil diecisiete.

VIGÉSIMO SÉPTIMO. El tres de julio de dos mil diecisiete compareció ante las oficinas de la UC de este Instituto, el C. [REDACTED] en su carácter de perito en materia de estadísticas designado por TELMEX, con el objeto de aceptar y protestar el cargo correspondiente, en acatamiento del acuerdo de diecinueve de junio de dos mil diecisiete.

VIGÉSIMO OCTAVO. A través del oficio IFT/221/UPR/DG-RTE/064/2017 de siete de julio de dos mil diecisiete, la Directora General de Regulación Técnica de la UPR desahogó la solicitud formulada mediante los oficios IFT/225/UC/0978/2017 y IFT/225/UC/1239/2017, señalando para tal efecto a la C. Rocío Nahlely Velasco Santos, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica de este INSTITUTO, como servidora pública designada para emitir la opinión técnica en relación con la prueba pericial en telecomunicaciones ofrecida por TELMEX, informando que se estaban revisando las preguntas presentadas por la oferente para estar en posibilidad de sugerir preguntas adicionales.

VIGÉSIMO NOVENO. Mediante acuerdo de diez de julio de dos mil diecisiete, notificado el catorce de julio siguiente, se tuvo por aceptado y protestado el encargo como perito al C. [REDACTED], razón por la cual a este último y a la C. Gabriela Gutiérrez Salas, se les corrió traslado con los respectivos cuestionarios sobre los cuales versaría la prueba pericial en materia de estadística. En ese sentido, se les concedió el término de diez días hábiles para que el primero de ellos rindiera su dictamen pericial y la segunda de las citadas emitiera la opinión técnica en relación con la pericial en estadística.

En este sentido, los diez días hábiles otorgados para rendir su dictamen y opinión transcurrieron del treinta y uno de julio al once de agosto, todos de dos mil diecisiete; sin contar los días del quince al treinta de julio, así como el cinco y seis de agosto, del mismo año, por haber sido sábados, domingos y días declarados

inhábiles en términos del artículo 28 de la LFPA y del ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017.

Asimismo, se tuvo por hecha la designación de la C. **Rocio Nahlely Velasco Santos**, como servidora pública designada para emitir la opinión técnica en relación con la prueba pericial en telecomunicaciones ofrecida por **TELMEX**, por lo que en tal virtud, se reconoció con la calidad de perito designado por dicha concesionaria al C. [REDACTED], con cédula profesional [REDACTED], expedida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública, y se le concedió un plazo de tres días hábiles para que manifestara la aceptación del encargo y protestara el desempeño del mismo, bajo el apercibimiento que de no hacerlo, la prueba pericial se tendría por no presentada y solo se valoraría la opinión que rindiera la servidora pública designada por el INSTITUTO.

TRIGÉSIMO. Mediante oficio **IFT/221/UPR/DG-RTE/067/2017** de siete de julio de dos mil diecisiete, la Directora General de Regulación Técnica de la UPR de este Instituto, remitió su propuesta de cuatro preguntas adicionales al cuestionario presentado por la oferente para el desahogo de la prueba pericial en telecomunicaciones.

TRIGÉSIMO PRIMERO. El dos de agosto de dos mil diecisiete compareció ante las oficinas de la UC de este Instituto, el C. [REDACTED] en su carácter de perito en materia de telecomunicaciones designado por **TELMEX**, con el objeto de aceptar y protestar el cargo correspondiente, en acatamiento del acuerdo de diez de julio de dos mil diecisiete.

TRIGÉSIMO SEGUNDO. Mediante acuerdo de cuatro de agosto de dos mil diecisiete, notificado el once de agosto siguiente, se tuvo por aceptado y protestado el encargo como perito en telecomunicaciones al C. [REDACTED] [REDACTED], razón por la cual a este último y a la C. **Roció Nahlely Velasco**, se les

corrió traslado con los respectivos cuestionarios sobre los cuales versaría la prueba pericial en materia de telecomunicaciones, concediéndoles un plazo de diez días hábiles para que el primero de ellos rindiera su dictamen y la segunda de las citadas emitiera la opinión técnica en esa materia.

En este sentido, los diez días hábiles otorgados para rendir su dictamen y opinión transcurrieron del catorce al veinticinco de agosto de dos mil diecisiete, en el caso de [REDACTED] y hasta el veintiocho del mismo mes y año, para la C. **Rocío Nahielly Velasco Santos**, sin considerar los días doce, trece, diecinueve, veinte, veintiséis y veintisiete de agosto de dos mil diecisiete, por haber sido sábados y domingos en términos del artículo 28 de la LPPA.

TRIGÉSIMO TERCERO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el once de agosto de dos mil diecisiete, el C. [REDACTED], en su carácter de perito designado por TELMEX, solicitó la ampliación del término para rendir su dictamen pericial en materia de estadística.

TRIGÉSIMO CUARTO. Mediante oficio IFT/210/CGPE/DGA-EAI/181/2017 de diez de agosto de dos mil diecisiete, recibido en la UC el once de agosto de dos mil diecisiete, la C. **Gabriela Gutiérrez Salas**, Directora General Adjunta de Estadística y Diseño de Indicadores de la Coordinación General de Planeación Estratégica de este Instituto, solicitó la ampliación del término para emitir su opinión técnica en materia de estadística.

TRIGÉSIMO QUINTO. Mediante acuerdo de veintiuno de agosto de dos mil diecisiete, notificado el veinticinco de agosto siguiente, se les concedió a los CC. **Gabriela Gutiérrez Salas** y [REDACTED] un plazo adicional de cinco días hábiles, para que la primera emitiera la opinión técnica que correspondiera y el segundo rindiera su dictamen pericial, ambos en materia de estadística.

En este sentido, el plazo de cinco días hábiles otorgados transcurrió del veintiocho de agosto al cuatro de septiembre de dos mil diecisiete, sin considerar el veintiséis y veintisiete de agosto, así como los días primero, dos y tres de septiembre, todos de dos mil diecisiete, por haber sido sábados, domingos y día inhábil en términos del artículo 28 de la LFPA.

TRIGÉSIMO SEXTO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el veinticinco de agosto de dos mil diecisiete, el C. [REDACTED], en su carácter de perito designado por TELMEX, solicitó la ampliación del término para rendir su dictamen pericial en materia de telecomunicaciones.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO. Mediante oficio recibido en la UC el veintiocho de agosto de dos mil diecisiete, la C. **Rocío Nahlely Velasco Santos**, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica de la UPR de este INSTITUTO, solicitó la ampliación del término para emitir su opinión técnica en materia de telecomunicaciones.

TRIGÉSIMO OCTAVO. Mediante acuerdo de cuatro de septiembre de dos mil diecisiete, notificado el ocho de septiembre siguiente, con fundamento en el artículo 31 de la LFPA, se les concedió a los CC. [REDACTED] y **Rocío Nahlely Velasco Santos** un plazo adicional de cinco días hábiles, para que el primero rindiera su dictamen pericial y la segunda emitiera la opinión técnica que correspondiera, ambos en materia de telecomunicaciones.

En este sentido, el plazo de cinco días hábiles otorgados transcurrió del once al quince de septiembre de dos mil diecisiete, sin considerar los días nueve y diez de septiembre del mismo año, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la LFPA.

TRIGÉSIMO NOVENO. Mediante oficio IFT/210/CGPE/DGA-EAI/227/2017 de primero de septiembre de dos mil diecisiete, la C. **Gabriela Gutiérrez Salas**, Directora

General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores de este INSTITUTO, solicitó nuevamente la ampliación del término para emitir su opinión técnica en materia de estadística.

CUADRAGÉSIMO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el primero de septiembre de dos mil diecisiete, el C. [REDACTED], en su carácter de perito designado por TELMEX, rindió su dictamen pericial en materia de estadística.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO. Mediante acuerdo de once de septiembre de dos mil diecisiete, notificado el quince y dieciocho de septiembre a TELMEX y al C. [REDACTED], respectivamente, con fundamento en el artículo 31 de la LFPA, se le concedió a la C. **Gabriela Gutiérrez Salas** un plazo adicional de cinco días hábiles, para que emitiera la opinión técnica solicitada en materia de estadística.

Asimismo, se tuvo por presentado en tiempo y forma el dictamen del C. [REDACTED], recibido en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el primero de septiembre de dos mil diecisiete, y en atención al principio de equidad procesal, con fundamento en el artículo 285 del CFPC, se le concedió un plazo adicional de cinco días hábiles, a fin de que también se encontrara en posibilidad de reformular o ampliar su dictamen pericial.

En este sentido, el plazo de cinco días hábiles otorgados transcurrió del diecinueve al veintiocho de septiembre de dos mil diecisiete, sin considerar los días veinte, veintiuno, veintidós, veintitrés y veinticuatro de septiembre del mismo año, por haber sido sábado, domingo y días inhábiles en términos del artículo 28 de la LFPA y de los acuerdos mediante los cuales el Pleno del INSTITUTO, declaró la suspensión de labores por causa de fuerza mayor en todas las áreas administrativas del propio INSTITUTO los días veinte, veintiuno y veintidós de septiembre del mismo año, publicados en el DOF el dos de octubre de dos mil diecisiete.

De conformidad con los artículos 23 y 116, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción V, 6, 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 47, primer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción I, y Sexagésimo Primero de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprime el contenido de lo testado en virtud de contener datos personales confidenciales.

CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este Instituto el quince de septiembre de dos mil diecisiete, el C. [REDACTED], en su carácter de perito en materia de telecomunicaciones designado por **TELMEX**, rindió su dictamen pericial.

Asimismo, en la misma fecha se recibió el oficio sin número, mediante el cual la C. **Rocio Nahlely Velasco Santos**, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica de la Unidad de Política Regulatoria de este **INSTITUTO**, rindió su opinión técnica en materia de telecomunicaciones.

CUADRAGÉSIMO TERCERO. Mediante oficio **IFT/210/CGPE/DGA-EAI/229/2017** de veintiocho de septiembre de dos mil diecisiete, la C. **Gabriela Gutiérrez Salas**, Directora General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores en el **INSTITUTO** rindió su opinión técnica en materia de estadística.

CUADRAGÉSIMO CUARTO. Mediante acuerdo de nueve de octubre de dos mil diecisiete, notificado a los interesados el doce y trece de octubre siguientes, se tuvieron por rendidos en tiempo y forma el dictamen pericial y las opiniones técnicas que se señalaron en los dos resultandos que anteceden y, en consecuencia, con fundamento en el artículo 297, fracción II del **CFPC**, se requirió al C. [REDACTED] para que dentro del término de tres días hábiles, compareciera en las oficinas que ocupa la **UC** a efecto de ratificar el dictamen rendido.

Asimismo, tomando en consideración que mediante acuerdo de once de septiembre de dos mil diecisiete se reservó acordar lo conducente en relación con el dictamen en materia de estadística presentado por el perito designado por **TELMEX**, con fundamento en el artículo 297, fracción II del **CFPC**, se requirió al C. [REDACTED] para que dentro del término de tres días hábiles,

compareciera en las oficinas que ocupa la UC a efecto de ratificar el dictamen rendido a través de su escrito de primero de septiembre de dos mil diecisiete.

CUADRAGÉSIMO QUINTO. El dieciséis de octubre de dos mil diecisiete, comparecieron ante las oficinas que ocupa la UC, los CC. [REDACTED] y [REDACTED], con el objeto de ratificar los dictámenes en materia de estadística y telecomunicaciones presentados.

CUADRAGÉSIMO SÉXTO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, TELMEX solicitó se le expidiera copia de los oficios IFT/221/UPR/DG-RTE/090/2016 e IFT/221/UPR/656/2016 de veinticuatro de octubre y dieciocho de noviembre de dos mil dieciséis, los cuales obran en el expediente en que se actúa, por lo que mediante acuerdo de veintitrés de octubre del mismo año, notificado mediante comparecencia del C. [REDACTED] el treinta y uno de octubre siguiente, con fundamento en el artículo 15 de la LFPA, se ordenó la expedición de las copias solicitadas.

CUADRAGÉSIMO SÉPTIMO. Mediante acuerdo de veintitrés de octubre de dos mil diecisiete, notificado el treinta y uno de octubre siguiente, se tuvieron por ratificados los dictámenes periciales en tiempo y forma, por lo que con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción IV, 143, 144 y 147, del CFPC, una vez que fueron cumplidos todos los requisitos legales, las pruebas periciales en materia de telecomunicaciones y estadística se tuvieron por desahogadas.

En consecuencia, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 32 de la LFPA, se dio vista a TELMEX con las opiniones en materia de telecomunicaciones y estadística rendidas por las CC. Rocío Nahlely Velasco Santos y Gabriela Gutiérrez Salas, a fin de que en el término de diez días hábiles, manifestara lo que a su

derecho conviniera respecto de las mismas, en el entendido de que transcurrido dicho plazo, con manifestaciones o sin ellas, la **UC** procedería a acordar lo que conforme a derecho correspondiera.

En este sentido, los diez días hábiles que se otorgaron a **TELMEX** comprendieron del primero al catorce de noviembre de dos mil diecisiete, sin contar los días cuatro, cinco, once y doce de noviembre de dos mil diecisiete, por haber sido sábados y domingos en términos del artículo 28 de la **LPPA**.

CUADRAGÉSIMO OCTAVO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el seis de noviembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** solicitó se le expidiera copia simple de las opiniones en materia de telecomunicaciones y estadística rendidas por las servidoras públicas de este Instituto, por lo que mediante acuerdo de siete de noviembre de dos mil diecisiete, notificado por lista diaria de publicaciones el catorce de noviembre siguiente, se ordenó expedir las copias simples que se solicitaron, mismas que serían entregadas previo pago de derechos y comparecencia de las personas autorizadas para tal efecto, en las oficinas de la **UC**.

CUADRAGÉSIMO NOVENO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el catorce de noviembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** solicitó prórroga para dar contestación a la vista ordenada mediante acuerdo de veintitrés de octubre de dos mil diecisiete en relación con las opiniones en materia de telecomunicaciones y estadística rendidas por las servidoras públicas de este **INSTITUTO**.

QUINCUAGÉSIMO. Mediante acuerdo de veintitrés de noviembre de dos mil diecisiete, notificado el treinta de noviembre siguiente y con fundamento en el artículo 31 de la **LPPA**, se concedió a **TELMEX** un plazo adicional de cinco días hábiles, para que manifestara lo que a su derecho conviniera en relación con la

vista ordenada en el acuerdo de veintitrés de octubre de dos mil diecisiete, subsistiendo el apercibimiento contenido en el mismo, en el sentido de que si no manifestaba lo que a su derecho conviniera dentro del plazo otorgado para ello, se le tendría por perdido su derecho en términos de lo dispuesto por el artículo 288 del CFPC y se procedería a acordar lo que conforme a derecho correspondiera.

En este sentido, los cinco días hábiles que se otorgaron a **TELMEX** comprendieron del uno al siete de diciembre de dos mil diecisiete, sin contar los días dos y tres de diciembre de dos mil diecisiete, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la LFPA.

QUINCUAGÉSIMO PRIMERO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el siete de diciembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** dio contestación a la vista ordenada mediante acuerdo de veintitrés de octubre de dos mil diecisiete, la cual fue prorrogada mediante acuerdo de veintisiete de noviembre del mismo año, asimismo, ofreció una prueba superveniente y solicitó la entrega de documentos solicitados por el perito en materia de estadística para complementar su dictamen.

QUINCUAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante acuerdo de dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, notificado el veinte de diciembre siguiente, se tuvieron por hechas las manifestaciones a que se contrajo el escrito de **TELMEX** recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el siete de diciembre del mismo año.

Asimismo, en relación con la prueba superveniente consistente en el comunicado de prensa 149/2017 de veintitrés de noviembre de dos mil diecisiete, emitido por este **INSTITUTO**, toda vez que el mismo se encuentra visible en la página de Internet Institucional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 50 y 51 de la LFPA, la misma se tuvo por admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza.

De conformidad con los artículos 23 y 116, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción V, 6, 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 47, primer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción I, y Sexagésimo Primero de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprime el contenido de lo testado en virtud de contener datos personales confidenciales.

Por otra parte, como en el escrito presentado el primero de septiembre de dos mil diecisiete, el C. [REDACTED] en su carácter de perito en estadística designado por **TELMEX**, solicitó los documentos que consideró necesarios para estar en posibilidad de dar contestación a la totalidad de las preguntas adicionales propuestas por la servidora pública encargada de emitir la opinión técnica en materia de estadística, a fin de que contara con los elementos solicitados, se ordenó girar oficio a la **Dirección General de Política de Telecomunicaciones y Radiodifusión de la SCT, Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración, UCS, y a la UPR de este Instituto**, para que en el ámbito de sus competencias se sirvieran realizar una búsqueda en los archivos a su cargo y en su caso, remittieran a la **UC** copia certificada de los documentos requeridos por el citado perito.

En ese sentido, se requirió a la **Dirección General de Política de Telecomunicaciones y Radiodifusión de la SCT**, el oficio 119.3414 de veintisiete de julio de mil novecientos noventa y cinco, emitido por la Dirección General de Redes y Radiocomunicaciones de la **SCT**; a la **Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración de este INSTITUTO**, los escritos Oa.1.2.79/95 de dos de agosto de mil novecientos noventa y cinco, Ajr.Cft.118/2006 y Ajr.Cft.084/2010 de veintiocho de octubre de dos mil seis y Ajr.Cft.227/2010 de cinco de octubre de dos mil diez, todos emitidos por **TELMEX**; a la **UCS** los oficios CFT/D03/USI/DGB/5298/11 de siete de octubre de dos mil once y, a la **UPR**, los oficios CFT/D05/UPR/DGRB/013/2012 y CFT/D05/UPR/DGRB/017/2012 de seis de junio y cinco de julio de dos mil doce.

Por lo anterior, una vez que los documentos solicitados obraran en autos, se pondrían a la vista del perito de **TELMEX**, a efecto de que se encontrara en aptitud de responder las preguntas restantes de la pericial en estadística.

QUINCUAGÉSIMO TERCERO. Mediante oficio **IFT/240/UADM/DG-ARMSG/038/2018**, de diecisiete de enero de dos mil dieciocho, recibido el dieciocho de enero del mismo año por la UC, el Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración, dio contestación al oficio **IFT/225/UC/DG-SAN/0009/2017** emitido por la UC, remitiendo copia certificada de los escritos: Da.1.2.79/95 de dos de agosto de mil novecientos noventa y cinco y Ajr.Cft.118/2006 de veinticuatro de octubre de dos mil seis, suscritos por TELMEX; asimismo, manifestó que los escritos Ajr.Cft.084/2010 de veinticuatro de octubre de dos mil seis y Ajr.Cft.227/2010 de cinco de octubre de dos mil diez, no fueron localizados en el expediente administrativo a su cargo.

QUINCUAGÉSIMO CUARTO. Mediante oficio **IFT/223/UCS/DG-CTEL/0120/2018**, de diecisiete de enero de dos mil dieciocho, recibido el treinta de enero del mismo año por la UC, la Directora General de Concesiones de Telecomunicaciones de la Unidad de Concesiones y Servicios, dio contestación al oficio **IFT/225/UC/DG-SAN/0009/2017** emitido por la UC, remitiendo copia certificada del oficio CFT/D03/USI/DGB/5298/11 de siete de octubre de dos mil once, emitido por la entonces Unidad de Servicios a la Industria de la COFETEL.

QUINCUAGÉSIMO QUINTO. Mediante acuerdo de siete de febrero de dos mil dieciocho, notificado el nueve de febrero siguiente, se tuvo por recibida la información remitida a través de los oficios **IFT/240/UADM/DG-ARMSG/038/2018** y **IFT/223/UCS/DG-CTEL/0120/2018**, ambos de diecisiete de enero de dos mil dieciocho, mediante los cuales el Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración y la Directora General de Concesiones de Telecomunicaciones de la Unidad de Concesiones y Servicios, dieron contestación al oficio **IFT/225/UC/DG-SAN/0009/2017** emitido por la UC.

Asimismo, en virtud de que el Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración manifestó que los escritos Ajr.Cft.084/2010 de veinticuatro de octubre de dos mil seis y Ajr.Cft.227/2010 de cinco de octubre de dos mil diez, no fueron localizados en el expediente administrativo a su cargo, toda vez era previsible que la misma se hubiera remitido a la **DG-SUV** para su respectivo registro, se ordenó girar oficio a dicha Dirección General, para que informara si en los archivos que se encuentran a su cargo, obraba la información a que se hace referencia y, en su caso, la remitiera en copia certificada.

No obstante lo anterior, con el fin de no retardar innecesariamente el trámite del procedimiento administrativo, se requirió de igual forma a **TELMEX** para que en el término de cinco días hábiles, exhibiera copia de los escritos identificados como Ajr.Cft.084/2010 de veinticuatro de octubre de dos mil seis y Ajr.Cft.227/2010 de cinco de octubre de dos mil diez.

En este sentido, los cinco días hábiles que se le otorgaron a **TELMEX** comprendieron los días doce, trece, catorce, quince y dieciséis de febrero, sin contar los días diez y once del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo, respectivamente, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

Por otra parte, se determinó que hasta que se contara con la totalidad de los documentos solicitados en el presente expediente; los mismos se pondrían a la vista del perito de **TELMEX** en materia de estadística, a efecto de que se encontrara en aptitud de responder las preguntas restantes tal y como fue ordenado en proveído del dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete.

QUINCUAGÉSIMO SEXTO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este Instituto el dieciséis de febrero de dos mil dieciocho, **TELMEX** desahogó el requerimiento formulado mediante acuerdo de siete de febrero de dos mil

dieciocho, adjuntando los escritos Ajr.Cft.084/2010 de veinticinco de marzo de dos mil diez y Ajr.Cft.227/2010 de cinco de octubre de dos mil diez y señalando nuevo domicilio del perito en materia de estadística para los efectos conducentes.

QUINCUAGÉSIMO SÉPTIMO. Mediante oficio **2.1.-068/2018** de veintiuno de febrero de dos mil dieciocho, el Director General de Política de Telecomunicaciones y de Radiodifusión de la **SCT** dio contestación al oficio **IFT/225/UC/DG-SAN/0007/2018** de diez de enero de dos mil dieciocho, precisando que no contaba con la información solicitada consistente en el oficio 119.3114 de veintisiete de julio de mil novecientos noventa y cinco, emitido por la Dirección General de Redes y Radiocomunicaciones de la **SCT**, lo anterior, toda vez que el expediente en el que se encuentra integrado, fue remitido a la Coordinación General de Servicios de Telecomunicaciones y Verificación de la extinta **COFETEL**, mediante acta de entrega recepción de expedientes de veintitrés de junio de mil novecientos noventa y siete.

QUINCUAGÉSIMO OCTAVO. Mediante acuerdo de dos de marzo de dos mil dieciocho, notificado el ocho de marzo siguiente, se tuvo por desahogado el requerimiento formulado a **TELMEX** mediante acuerdo de siete de febrero de dos mil dieciocho, al haber exhibido los escritos identificados como Ajr.Cft.084/2010 de veinticuatro de octubre de dos mil seis y Ajr.Cft.227/2010 de veinticinco de marzo de dos mil diez y por señalado el nuevo domicilio del perito en materia de estadística.

Asimismo, en virtud de que a través del oficio **2.1.-068/2018** de veintiuno de febrero de dos mil dieciocho, emitido por la Dirección General de Política de Telecomunicaciones y de Radiodifusión de la **SCT**, se advirtió que de la búsqueda efectuada en los archivos de dicha Dirección General, no fue localizado el oficio 119.3114 de veintisiete de julio de mil novecientos noventa y cinco, emitido por la Dirección General de Redes y Radiocomunicación de la **SCT**, se ordenó girar oficio

a la Dirección General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de este Instituto, para que informara si en el expediente abierto a nombre de **TELMEX** en el Archivo Técnico de este Instituto, obraba dicho documento y, en su caso, lo remitiera en copia certificada, lo que se hizo mediante oficio **IFT/225/UC/0080/2018** de cinco de marzo de dos mil dieciocho.

QUINCUAGÉSIMO NOVENO. Mediante oficio **IFT/221/UPR/117/2018** de dieciséis de marzo de dos mil dieciocho, el Titular de la **UPR** dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0008/2018**, remitiendo para tal efecto la información solicitada consistente en copia certificada de los oficios **CFT/D05/UPR/DGRB/013/2012** y **CFT/D05/UPR/DGRB/017/2012** de seis de junio y cinco de julio de dos mil doce respectivamente, emitidos por la entonces Dirección General de Regulación "B" de la Unidad de Prospectiva y Regulación de la **COFETEL**.

SEXAGÉSIMO. Mediante oficio **IFT/240/UADM/DG-ARMSG/203/2018** de veintiuno de marzo de dos mil dieciocho, el Director General de Adquisiciones, Recursos Materiales y Servicios Generales de la Unidad de Administración dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0080/2018**, remitiendo para tal efecto la información solicitada consistente en oficio 119.3414 de veintisiete de julio de mil novecientos noventa y cinco emitido por la Dirección General de Redes y Radiocomunicación de la **SCT**.

SEXAGÉSIMO PRIMERO. Mediante acuerdo de cinco de abril de dos mil dieciocho, notificado a los interesados el diez de abril siguiente, se tuvo por recibida la información remitida mediante los oficios **IFT/221/UPR/117/2018** y **IFT/240/UADM/DG-ARMSG/203/2018**, y toda vez que en ese momento ya obraban en el expediente la totalidad de los documentos solicitados por el perito de **TELMEX** en materia de estadística para estar en posibilidad de dar contestación a las preguntas adicionales propuestas, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 148 del **CFPC**, se ordenó remitir copia de las documentales solicitadas, a fin de que

en el término de diez días hábiles rindiera el complemento de su dictamen en relación con las preguntas que se encontraban pendientes de responder.

En ese sentido, los diez días hábiles que se le otorgaron al citado perito, comprendieron del once al veinticuatro de abril de dos mil dieciocho, sin contar los días catorce, quince, veintiuno y veintidós, por haber sido sábados y domingos en términos del artículo 28 de la LFPA.

SEXAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante escrito presentado ante la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el veintitrés de abril de dos mil dieciocho, el C. [REDACTED] en su carácter de perito designado por TELMEX, rindió el complemento de su dictamen pericial en materia de estadística.

SEXAGÉSIMO TERCERO. Mediante acuerdo de dos de mayo de dos mil dieciocho, notificado el diez de mayo siguiente, se tuvo por presentado en tiempo y forma el complemento del dictamen pericial del C. [REDACTED].

Asimismo, se resolvió acumular al presente expediente el diverso E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017, lo anterior en virtud de que en ambos procedimientos, existía una imputación sobre conductas presuntamente infractoras que se relacionan directamente con el sistema de facturación de los servicios que presta TELMEX, lo que se robusteció con lo manifestado por dicha concesionaria durante la sustanciación de ambos procedimientos, ya que en los dos asuntos reitera argumentos de defensa relacionados con el funcionamiento de su sistema de facturación, así como las acciones de gestión y certificación que dicho sistema tiene.

Así, con el objeto de evitar incurrir en criterios contradictorios o, incluso, en la imposición de diversas sanciones por las acciones atribuidas a TELMEX, y que presumiblemente podrían constituir una conducta infractora, con conexidad en la

causa, por economía procesal y a efecto de no emitir resoluciones contradictorias, se consideró procedente acumular ambos expedientes.

Por ello, se dio vista a **TELMEX** con tal determinación para que dentro del plazo de diez días hábiles, manifestara lo que a su derecho correspondiera en relación con la acumulación de los expedientes.

En este sentido, los diez días hábiles otorgados a **TELMEX** comprendieron los días once, catorce, quince, dieciséis, diecisiete, dieciocho, veintiuno, veintidós, veintitrés y veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, sin contar los días doce, trece, diecinueve y veinte del mismo mes y año, por haber sido sábados y domingos, en términos del artículo 28 de la **LPPA**.

SEXAGÉSIMO CUARTO. Mediante escritos recibidos en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, **TELMEX** desahogó la vista ordenada mediante acuerdo de dos de mayo de dos mil dieciocho, en relación con la acumulación del expediente **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017** al expediente **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017**, realizando diversas manifestaciones.

SEXAGÉSIMO QUINTO. Mediante acuerdo de cinco de junio de dos mil dieciocho, notificado el doce de junio siguiente, se tuvieron por hechas en tiempo y forma las manifestaciones formuladas mediante los escritos presentados ante el **INSTITUTO** el veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho.

SEXAGÉSIMO SEXTO. Mediante acuerdo de veinticinco de junio de dos mil dieciocho, notificado el tres de julio siguiente, se ordenó girar oficio a la Unidad de Asuntos Jurídicos de este **INSTITUTO** a efecto de que informara el resultado de los medios de impugnación interpuestos por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y, en su caso, remitiera copia certificada del fallo definitivo emitido en los mismos. Lo anterior en virtud de que dicha concesionaria

realizó diversas manifestaciones tendientes a controvertir su legalidad, por lo que se estimó necesario Integrar al expediente las constancias relacionadas con su impugnación. Dicho requerimiento se formuló a través del oficio **IFT/225/UC/0206/2018** de nueve de julio de dos mil dieciocho.

SEXAGÉSIMO SÉPTIMO. Mediante oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, el Director General de Defensa Jurídica de este Instituto dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0206/2018** emitido por la **UC**, informando los medios de impugnación promovidos por **TELMEX**, en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, remitiendo la documentación correspondiente.

SEXAGÉSIMO OCTAVO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el treinta de julio de dos mil dieciocho, **TELMEX** realizó manifestaciones respecto al acuerdo de veinticinco de junio de dos mil dieciocho, en relación con el requerimiento efectuado por la **UC** a la Unidad de Asuntos Jurídicos de este **INSTITUTO**, referido en párrafos precedentes.

SEXAGÉSIMO NOVENO. Mediante acuerdo de veintiuno de agosto de dos mil dieciocho, notificado el veinticuatro de agosto siguiente, se tuvo por recibido el oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, a través del cual se remitió la documentación respecto de los medios de impugnación promovidos por **TELMEX**, en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, así como por hechas las manifestaciones de **TELMEX** formuladas mediante el escrito presentado ante el **INSTITUTO** el treinta de julio de dos mil dieciocho.

SEPTUAGÉSIMO. Por acuerdo de siete de septiembre de dos mil dieciocho, notificado el catorce de septiembre siguiente, con fundamento en el artículo 297, fracción II del **CFPC**, se requirió al **C. [REDACTED]** en su carácter de

perito designado por **TELMEX** para que dentro del término de tres días hábiles, compareciera en las oficinas de la **UC** a efecto de ratificar el complemento de su dictamen rendido a través de su escrito presentado el veintitrés de abril de dos mil dieciocho, toda vez que hasta ese momento el mismo se encontraba pendiente de ser ratificado.

En ese sentido, los tres días hábiles que se le otorgaron al citado perito, comprendieron los días diecisiete, dieciocho y diecinueve de septiembre de dos mil dieciocho, sin contar los días quince y dieciséis del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

SEPTUAGÉSIMO PRIMERO. El dieciocho de septiembre de dos mil dieciocho, compareció ante las oficinas que ocupa la **UC**, el C. [REDACTED], en su carácter de perito en materia de estadística designado por **TELMEX**, con el objeto de ratificar el complemento del dictamen en materia de estadística presentado ante la Oficialía de Partes del Instituto el veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

- **EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**

SEPTUAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante acuerdo **P/IFT/EXT/060314/76**, emitido por el Pleno del **INSTITUTO** en la V Sesión Extraordinaria celebrada el seis de marzo de dos mil catorce, se aprobó la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

SEPTUAGÉSIMO TERCERO. Mediante acuerdo **P/IFT/180315/85**, emitido por el Pleno del **INSTITUTO** en su V Sesión Ordinaria celebrada el dieciocho de marzo de dos mil quince, se aprobó el **"ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES AUTORIZA EL FORMATO DE LA FACTURA DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJOS"** (en adelante el **"ACUERDO DE FORMATO DE FACTURA"**).

SEPTUAGÉSIMO CUARTO. El cinco de abril de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** en ejercicio de sus facultades notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/2002/2016** de veintinueve de marzo de dos mil dieciséis, a efecto de que remitiera una muestra de dos mil facturas por cada una de las Áreas de Servicio Local (en adelante "**ASL**"), en las que presta servicios de telecomunicaciones, lo anterior con la finalidad de verificar y supervisar el cumplimiento de la Medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

SEPTUAGÉSIMO QUINTO. Mediante escrito presentado el cuatro de mayo de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este Instituto, **TELMEX** dio respuesta al requerimiento formulado mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/2002/2016**, remitiendo para tal efecto ciento sesenta cajas con la versión impresa y quince discos compactos (CD) con la versión electrónica del muestreo de facturas emitidas en todas las **ASL** en las que **TELMEX** presta servicios de telecomunicaciones (en adelante las "**FACTURAS**").

SEPTUAGÉSIMO SEXTO. El treinta de agosto de dos mil dieciséis, la **UC** notificó a **TELMEX** el oficio **IFT/225/UC/1547/2016** de dieciocho del mismo mes y año, mediante el cual le devolvió el primer lote de cajas, las cuales contenían las **FACTURAS** emitidas en el periodo de abril de dos mil catorce a marzo de dos mil quince, toda vez dicho periodo no era parte de la revisión efectuada.

SEPTUAGÉSIMO SÉPTIMO. El trece de septiembre del dos mil dieciséis, la **UC** notificó a **TELMEX** el oficio **IFT/225/UC/2094/2016** de cinco de septiembre de dos mil dieciséis, mediante el cual le informó los resultados obtenidos respecto de la revisión de las **FACTURAS** remitidas, otorgándole un término de diez días hábiles para que manifestara lo que a su derecho conviniera respecto de los hallazgos encontrados.

SEPTUAGÉSIMO OCTAVO. Mediante escrito presentado el veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** solicitó una prórroga para dar contestación al oficio citado en el numeral anterior, misma que le fue otorgada por la **UC** mediante oficio **IFT/225/UC/2426/2016**, notificado a la concesionaria el cinco de octubre de dos mil dieciséis.

SEPTUAGÉSIMO NOVENO. Mediante escrito presentado el doce de octubre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** desahogó la vista otorgada mediante oficio **IFT/225/UC/2094/2016**, informando, entre otras cosas, un problema de "doble grabación" en sus sistemas de facturación.

OCTAGÉSIMO. El diecisiete de octubre de dos mil dieciséis, se publicó en el **DOF** la resolución contenida en el Acuerdo número **P/IFT/280916/506**, consistente en el "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica su Estatuto Orgánico*", a través del cual se adicionaron diversos artículos, entre otros, el 43 bis que contempla las facultades de la Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica (en adelante la "**DGSVRA**").

OCTAGÉSIMO PRIMERO. El dieciséis de diciembre de dos mil dieciséis, la **UC** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/3039/2016** de ocho de diciembre de dos mil dieciséis, a efecto de que remitiera la información relacionada con la falla reportada en el sistema de facturación.

OCTAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante escrito presentado el trece de enero de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** dio respuesta al requerimiento formulado en el oficio citado en el numeral anterior.

OCTAGÉSIMO TERCERO. El diecisiete de febrero de dos mil diecisiete, la **UC** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/0346/2017** de diez de febrero de dos mil diecisiete, a efecto de que describiera de forma detallada y

concluya la relación entre la inconsistencia detectada en diversas facturas revisadas y lo señalado por dicha empresa como la causa del problema; asimismo, se le requirió que informara cómo "la doble grabación" se veía reflejada en las treinta y cuatro facturas detectadas con inconsistencias.

OCTAGÉSIMO CUARTO. Mediante escrito presentado el tres de marzo de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO, TELMEX dio contestación al oficio citado en el numeral anterior.

OCTAGÉSIMO QUINTO. El diecinueve de mayo de dos mil diecisiete, la UC notificó a TELMEX el requerimiento contenido en el oficio IFT/225/UC/0887/2017 de dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, a efecto de que remitiera diversa información relacionada con los métodos de asignación de los turnos de facturación.

OCTAGÉSIMO SEXTO. Mediante escrito presentado el primero de junio de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO, TELMEX dio respuesta al oficio citado en el numeral anterior.

OCTAGÉSIMO SÉPTIMO. Como consecuencia del análisis efectuado al expediente administrativo abierto con motivo del otorgamiento de su título de concesión, escrito y anexos presentados por TELMEX, así como del ejercicio de las facultades de supervisión y verificación de regulación asimétrica atribuidas a la DGSVRA, se advirtió el presunto incumplimiento a lo establecido en la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA.

OCTOGÉSIMO OCTAVO. Con base en lo anterior, por oficio IFT/225/UC/DG-SVRA/0291/2017 de veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete, la DGSVRA remitió una propuesta para que se iniciara el procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de TELMEX, por el presunto incumplimiento a la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia.

OCTOGÉSIMO NOVENO. En virtud de lo anterior, por acuerdo de seis de septiembre de dos mil diecisiete, este **INSTITUTO** por conducto de la **UC** inició el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **TELMEX**, toda vez que presumiblemente incumplía con lo dispuesto por la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

NONAGÉSIMO. El ocho de septiembre de dos mil diecisiete se notificó a **TELMEX** el contenido del acuerdo de seis de septiembre de dos mil diecisiete, concediéndole un plazo de quince días para que en uso del beneficio de la garantía de audiencia consagrada en los artículos 14 de la **CPEUM** y 72 de la **LFPA** expusiera lo que a su derecho conviniera y, en su caso, aportara las pruebas con que contara.

El término concedido a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del once de septiembre al cuatro de octubre de dos mil diecisiete, sin considerar los días nueve, diez, dieciséis, diecisiete, veinte, veintiuno, veintidós, veintitrés y veinticuatro de septiembre, así como el primero de octubre, todos de dos mil diecisiete, por haber sido sábados, domingos y días declarados inhábiles en términos del artículo 28 de la **LFPA**, así como de los Acuerdos **P/IFT/EXT/190917/173** y **P/IFT/EXT/210917/174** aprobados por el Pleno del **INSTITUTO** en su XV Sesión Extraordinaria celebrada el diecinueve de septiembre de dos mil diecisiete y publicados en el Diario Oficial de la Federación el dos de octubre de dos mil diecisiete.

NONAGÉSIMO PRIMERO. Mediante escrito presentado el cuatro de octubre de dos mil diecisiete, el C. **ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ**, apoderado legal de **TELMEX**, solicitó prórroga para realizar manifestaciones y ofrecer pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanción de seis de septiembre de dos mil diecisiete.

NONAGÉSIMO SEGUNDO. Mediante acuerdo de doce de octubre de dos mil diecisiete, notificado el dieciocho de octubre siguiente, se tuvo por reconocida la personalidad del C. **ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ**, como representante legal de **TELMEX** y se le concedió una prórroga de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación de dicho acuerdo, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanciones.

En este sentido, los ocho días hábiles que se le otorgaron a **TELMEX**, comprendieron del diecinueve al treinta de octubre de dos mil diecisiete, sin contar los días veintiuno, veintidós, veintiocho y veintinueve del mismo mes y año, por haber sido sábados y domingos en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

NONAGÉSIMO TERCERO. Mediante escrito presentado vía correo electrónico el treinta de octubre de dos mil diecisiete y, en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO**, el treinta y uno de octubre del mismo año, el C. **ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ**, apoderado legal de **TELMEX**, realizó manifestaciones y ofreció pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo sancionatorio.

NONAGÉSIMO CUARTO. Mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete, notificado el catorce de noviembre siguiente, se tuvieron por hechas las manifestaciones a las que se contrajo su escrito.

Asimismo, del análisis de las documentales exhibidas en relación con las señaladas en su escrito de manifestaciones, se observó que las mismas no coincidían en su totalidad, por lo que con fundamento en los artículos 17-A y 50 de la **LFPA** y 270 del **CFPC** se requirió a la oferente para que en el término de cinco días hábiles aclarara cuales eran las pruebas que pretendía fueran admitidas y valoradas en el procedimiento administrativo, apercibida de que en caso de no hacerlo en el término otorgado, la **UC** acordaría lo que en derecho correspondiera en los

términos de las constancias que obraban en el expediente, por lo que se reservó acordar sobre la admisión de las pruebas hasta en tanto fuera desahogada la prevención formulada o, en su caso, hubiese transcurrido el término para hacerlo.

En este sentido, los cinco días hábiles que se otorgaron a **TELMEX** comprendieron del quince al veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, sin contar los días dieciocho, diecinueve y veinte de noviembre de dos mil diecisiete, por haber sido sábado, domingo y día inhábil en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

NONAGÉSIMO QUINTO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** solicitó prórroga para dar contestación al requerimiento ordenado mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete.

NONAGÉSIMO SEXTO. Mediante acuerdo de cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, notificado el trece de diciembre siguiente, con fundamento en el artículo 31 de la **LFPA**, se concedió a **TELMEX** un plazo adicional de tres días hábiles, para el efecto de que desahogara el requerimiento ordenado en el acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete.

En este sentido, los tres días hábiles que se le otorgaron a **TELMEX**, comprendieron los días catorce, quince y dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, sin contar los días dieciséis y diecisiete del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

NONAGÉSIMO SÉPTIMO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** desahogó la prevención formulada mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete, cuyo plazo para dar contestación fue prorrogado mediante acuerdo de cuatro de diciembre del mismo año.

NONAGÉSIMO OCTAVO. Mediante acuerdo de quince de enero de dos mil dieciocho, notificado el diecinueve de enero siguiente, se tuvo por presentado en tiempo y forma el escrito de desahogo de la prevención formulada mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete.

Asimismo, toda vez que esta autoridad se reservó a acordar lo conducente respecto de la admisión de las pruebas ofrecidas por **TELMEX** mediante el escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, se proveyó respecto de las mismas.

En tal virtud, por lo que hace a las pruebas marcadas con los numerales **1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 26, 27 y 28**, con fundamento en el artículo 50 de la **LFPA**, se tuvieron por admitidas y desahogadas por su propia y especial naturaleza; mientras que respecto de las pruebas marcadas con los numerales **21, 22, 23 y 24**, se tuvieron por admitidas y desahogadas como hecho notorio toda vez que de las mismas obra constancia en la página de Internet del **INSTITUTO**.

Por lo que hace a la prueba marcada con el numeral **25**, toda vez que dicho documento no fue exhibido y no se observó la fuente de Internet donde pudiera ser consultado su contenido, con fundamento en los artículos 17-A y 50 de la **LFPA** y 270 del **CFPC**, se requirió a **TELMEX** para que en el término de cinco días hábiles, exhibiera dicho documento y señalara la fuente donde puede ser consultado por esta autoridad, apercibida de que en caso de no hacerlo en el término otorgado, se tendría por no ofrecida la prueba.

En este sentido, los cinco días hábiles que se otorgaron a **TELMEX** comprendieron del veintidós al veintiséis de enero de dos mil dieciocho, sin contar los días veinte y veintiuno de enero del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

NONAGÉSIMO NOVENO. Mediante escrito recibido en la oficialía de partes de este **INSTITUTO** el veintiséis de enero de dos mil dieciocho, **TELMEX** solicitó prórroga para dar contestación a la prevención ordenada mediante acuerdo de quince de enero de dos mil dieciocho.

CENTÉSIMO. Mediante acuerdo de ocho de febrero de dos mil dieciocho, notificado el nueve de febrero siguiente con fundamento en el artículo 31 de la **LFPA**, se concedió a **TELMEX** un plazo adicional de tres días hábiles, para que desahogara la prevención formulada en el acuerdo de quince de enero de dos mil dieciocho.

En este sentido, los tres días hábiles que se otorgaron a **TELMEX**, comprendieron del doce al catorce de febrero de dos mil dieciocho, sin contar los días diez y once del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

CENTÉSIMO PRIMERO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el catorce de febrero de dos mil dieciocho, **TELMEX** dio contestación a la prevención formulada, ofreciendo pruebas supervenientes y realizando manifestaciones adicionales.

CENTÉSIMO SEGUNDO. Mediante acuerdo de dos de marzo de dos mil dieciocho, notificado el ocho de marzo siguiente, se tuvo por desahogado el requerimiento ordenado mediante acuerdo de quince de enero de dos mil dieciocho, y prorrogada mediante acuerdo de ocho de febrero del mismo año.

Asimismo, a efecto de perfeccionar la prueba denominada "*Reporte emitido por la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al período comprendido del mes de enero de 2016*"

a mayo de 2017" y conforme a lo solicitado por TELMEX, se ordenó requerir al Subprocurador de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, a efecto de que, en caso de contar con la documental consistente en: *Reporte "Telecomunicaciones + protegidas. Enero 2016 - Mayo 2017"*, la remitiera en copia certificada, por lo que una vez que la misma fuera remitida, la UC proveería respecto de su admisión; lo anterior se realizó mediante oficio IFT/225/UC/0075/2018 de ocho de marzo de dos mil dieciocho.

Por otra parte, en relación con las pruebas remitidas como anexos 1, 2, 8 y 9, atendiendo a la fecha de su emisión las mismas se consideraron como supervinientes al haber sido emitidas en fecha posterior a la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio, por lo que se tuvieron por ofrecidas, admitidas y desahogadas por su propia y especial naturaleza.

Ahora bien, en relación con las pruebas remitidas como anexos 3, 4, 5, 6 y 7 las mismas no se admitieron en razón de que no reunieron el carácter de supervinientes, al haber sido emitidas con anterioridad a la notificación del acuerdo de inicio del procedimiento administrativo, ni se advirtió que las mismas hubieran sido desconocidas por TELMEX, por lo que en tal sentido se concluyó que dicha empresa estuvo en posibilidad de ofrecerlas en el momento procesal oportuno.

En relación a las manifestaciones adicionales las mismas se estimaron extemporáneas en razón de que el plazo con el que contaba TELMEX para realizarlas había fenecido el treinta de octubre de dos mil diecisiete, sin que ello restringiera de manera alguna su garantía de audiencia ya que, en su caso, podría hacer valer lo que a su derecho correspondiera en relación con lo acreditado en el expediente administrativo en que se actúa, en el plazo que se le confiriera para formular alegatos.

CENTÉSIMO TERCERO. Mediante oficio **PFC/SPT/323/2018** de dos de abril de dos mil dieciocho, recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el cuatro de abril siguiente, la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0075/2018** remitiendo en copia certificada el Documento de trabajo de dicha Subprocuraduría denominado "Telecomunicaciones + Protegidas" que contempla el periodo de enero de dos mil dieciséis a mayo de dos mil diecisiete.

CENTÉSIMO CUARTO. Mediante acuerdo de dos de mayo de dos mil dieciocho, notificado el diez de mayo siguiente, se tuvo por recibido el oficio **PFC/SPT/323/2018** de dos de abril de dos mil dieciocho y, en virtud de que se reservó acordar la admisión de la prueba marcada con el número **25** del escrito presentado por **TELMEX** el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, relativa a la *"Documental, consistente en el informe emitido por la Secretaría de Economía y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al periodo comprendido del mes de enero de 2016 a mayo de 2017"*, tomando en consideración que la misma fue remitida en copia certificada a través del citado oficio, con fundamento en el artículo 50 de la **LFPA**, se tuvo por admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza.

Asimismo, se resolvió acumular el expediente al diverso **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017**, lo anterior en virtud de que en ambos procedimientos, existía una imputación sobre conductas presuntamente infractoras que se relacionan directamente con el sistema de facturación de los servicios que presta **TELMEX**, lo que se robusteció con lo manifestado por dicha concesionaria durante la sustanciación de ambos procedimientos, ya que en los dos asuntos reiteró argumentos de defensa relacionados con el funcionamiento de su sistema de facturación, así como las acciones de gestión y certificación que dicho sistema tiene.

Así, con el objeto de evitar incurrir en criterios contradictorios o, incluso, en la imposición de diversas sanciones por las acciones atribuidas a **TELMEX**, y que presumiblemente podrían constituir una conducta infractora, con conexidad en la causa, por economía procesal y a efecto de no emitir resoluciones contradictorias, se consideró procedente acumular ambos expedientes.

Por ello, se le dio vista a **TELMEX** con tal determinación para que, dentro del plazo de diez días hábiles, manifestara lo que a su derecho correspondiera en relación con la acumulación de los expedientes.

En este sentido, los diez días hábiles otorgados a **TELMEX** comprendieron los días del once al veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, sin contar los días doce, trece, diecinueve y veinte del mismo mes y año, por haber sido sábados y domingos, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

- **EXPEDIENTE IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017** y su acumulado **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**

CENTÉSIMO QUINTO. Mediante escritos recibidos en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho, **TELMEX** desahogó la vista ordenada mediante acuerdo de dos de mayo de dos mil dieciocho, en relación con la acumulación del expediente **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017** al expediente **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017**, realizando diversas manifestaciones.

CENTÉSIMO SEXTO. Mediante acuerdo de cinco de junio de dos mil dieciocho, notificado el doce de junio siguiente, se tuvieron por hechas en tiempo y forma las manifestaciones formuladas mediante los escritos presentados ante el **INSTITUTO** el veinticuatro de mayo de dos mil dieciocho.

CENTÉSIMO SÉPTIMO. Mediante acuerdo de veinticinco de junio de dos mil dieciocho, notificado el tres de julio siguiente, se ordenó girar oficio a la Unidad de Asuntos Jurídicos de este **INSTITUTO** a efecto de que informara el resultado de los medios de impugnación interpuestos por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y, en su caso, remita copia certificada del fallo definitivo emitido en los mismos. Lo anterior en virtud de que dicha concesionaria realizó diversas manifestaciones tendientes a controvertir su legalidad, por lo que se estimó necesario integrar al expediente las constancias relacionadas con su impugnación. Dicho requerimiento se formuló a través del oficio **IFT/225/UC/0206/2018** de nueve de julio de dos mil dieciocho.

CENTÉSIMO OCTAVO. Mediante oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, el Director General de Defensa Jurídica de este Instituto dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0206/2018** emitido por la **UC**, informando los medios de impugnación promovidos por **TELMEX**, en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, remitiendo la documentación correspondiente.

CENTÉSIMO NOVENO. Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el treinta de julio de dos mil dieciocho, **TELMEX** realizó manifestaciones respecto al acuerdo de veinticinco de junio de dos mil dieciocho, en relación con el requerimiento efectuado por la **UC** a la Unidad de Asuntos Jurídicos de este **INSTITUTO**, referido en párrafos precedentes.

CENTÉSIMO DÉCIMO. Mediante acuerdo de veintiuno de agosto de dos mil dieciocho, notificado el veinticuatro de agosto siguiente, se tuvo por recibido el oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, a través del cual se remitió la documentación respecto de los medios de impugnación promovidos por **TELMEX**, en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, así como por hechas las manifestaciones de **TELMEX**

formuladas mediante el escrito presentado ante el **INSTITUTO** el treinta de julio de dos mil dieciocho.

CENTÉSIMO DÉCIMO PRIMERO. Por acuerdo de siete de septiembre de dos mil dieciocho, notificado el catorce de septiembre siguiente, con fundamento en el artículo 297, fracción II del **CFPC**, se requirió al **C. [REDACTED]** en su carácter de perito designado por **TELMEX** para que dentro del término de tres días hábiles, compareciera en las oficinas de la **UC** a efecto de ratificar el complemento de su dictamen rendido a través de su escrito presentado el veintitrés de abril de dos mil dieciocho, toda vez que hasta ese momento el mismo se encontraba pendiente de ser ratificado.

En ese sentido, los tres días hábiles que se le otorgaron al citado perito, comprendieron los días diecisiete, dieciocho y diecinueve de septiembre de dos mil dieciocho, sin contar los días quince y dieciséis del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

CENTÉSIMO DÉCIMO SEGUNDO. El dieciocho de septiembre de dos mil dieciocho, compareció ante la **UC**, el **C. [REDACTED]**, en su carácter de perito en materia de estadística designado por **TELMEX**, con el objeto de ratificar el complemento del dictamen en materia de estadística presentado ante la Oficialía de Partes del Instituto el veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

CENTÉSIMO DÉCIMO TERCERO. Mediante acuerdo de tres de octubre de dos mil dieciocho, notificado el cinco de octubre siguiente, se dio cuenta con la comparecencia del **C. [REDACTED]**, en su carácter de perito en materia de estadística designado por **TELMEX**, y por desahogado en tiempo y forma lo ordenado mediante acuerdo de siete de septiembre del mismo año.

Asimismo, por corresponder al estado procesal que guardaba el presente asunto, con fundamento en el artículo 56 de la **LFPA**, se pusieron a disposición de **TELMEX** los autos del presente expediente que se resuelve y su acumulado **EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**, para que dentro del término de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos su notificación, formulara los alegatos que a su derecho conviniera, en el entendido que transcurrido dicho plazo, con alegatos o sin ellos se emitiría la resolución que conforme a derecho correspondiera.

En este sentido, los diez días hábiles que se otorgaron a **TELMEX**, comprendieron los días ocho, nueve, diez, once, doce, quince, dieciséis, diecisiete, dieciocho y diecinueve de octubre, todos de dos mil dieciocho, sin contar los días seis, siete, trece y catorce de octubre del mismo año, por haber sido sábados y domingos, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

CENTÉSIMO DÉCIMO CUARTO. Mediante escrito recibido en la Oficina de Partes de este **INSTITUTO** el diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, **TELMEX** solicitó prórroga para formular sus correspondientes alegatos en relación con los expedientes administrativos que se resuelven.

CENTÉSIMO DÉCIMO QUINTO. Mediante acuerdo de veinticuatro de octubre de dos mil dieciocho, notificado el veinticinco de octubre siguiente, con fundamento en el artículo 31 de la **LFPA**, se le concedió a **TELMEX** un plazo adicional de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación de dicho acuerdo, para que formulara los alegatos que a su derecho conviniera, subsistiendo el apercibimiento contenido en el acuerdo de tres de octubre de dos mil dieciocho, en el sentido de que transcurrido dicho plazo, con o sin alegatos y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 74 de la **LFPA**, esta autoridad procederá a emitir la resolución que conforme a derecho correspondiera.

En este sentido, los cinco días hábiles que se otorgaron a **TELMEX**, comprendieron los días veintiséis, veintinueve, treinta y treinta y uno de octubre, así como el día primero de noviembre, todos de dos mil dieciocho, sin contar los días veintisiete y veintiocho de octubre del mismo año, por haber sido sábado y domingo, respectivamente, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

CENTÉSIMO DÉCIMO SEXTO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el primero de noviembre de dos mil dieciocho, **TELMEX** presentó sus apuntes de alegatos dentro del plazo otorgado para ello, mismos que se tuvieron por presentados mediante proveído de seis de noviembre siguiente, notificado a través de las listas que se publican en la página de internet de este **INSTITUTO** en la misma fecha, poniéndose el expediente en estado de resolución.

CENTÉSIMO DÉCIMO SÉPTIMO. Mediante escritos presentados en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, **TELMEX** ofreció diversas pruebas con el carácter de supervenientes, mismas que se tuvieron por admitidas y desahogadas mediante proveído del cinco del mismo mes y año, notificado a través de las listas que se publican en la página de internet de este **INSTITUTO** en la misma fecha.

CENTÉSIMO DÉCIMO OCTAVO. Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el diez de diciembre de dos mil dieciocho, **TELMEX** ofreció diversas pruebas con el carácter de supervenientes, mismas que se desecharon mediante proveído del once del mismo mes y año, notificado a través de las listas que se publican en la página de internet de este **INSTITUTO** en la misma fecha, por lo tanto, tomando en consideración que el expediente se encontraba en estado de resolución, el mismo fue remitido a este órgano colegiado para la emisión de la resolución que conforme a derecho resulte procedente.

CONSIDERANDO

PRIMERO. COMPETENCIA.

El Pleno del **INSTITUTO** es competente para conocer y resolver el presente procedimiento administrativo de imposición de sanción **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017** y su acumulado **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**, con fundamento en los artículos 14, segundo párrafo, 16, primer párrafo y 28, párrafos, décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracciones I y VII de la **CPEUM**; 1, 2, 6, fracciones II, IV y VII, 7, 15 fracción XXX, 17, penúltimo y último párrafos, 164, 165, 166, 167, 168, 297, primer párrafo, 298, inciso B), fracciones III y IV, (e inciso E) y 299, en relación con el diverso artículo 303, fracción XVIII y último párrafo, todos de la **LFTR**; 71, Inciso B), fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo la "**LFT**"); 2, 3, 8, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 28, 49, 50, 51, 59, 70, fracciones II y VI, 72, 73, 74 y 75 de la **LFPA**; y 1, 4, fracción I, 6, fracción XVII y 44, fracción II del **ESTATUTO**.

SEGUNDO. CONSIDERACIÓN PREVIA

La Soberanía del Estado sobre el uso aprovechamiento y explotación del espacio aéreo situado sobre territorio nacional se ejerce observando lo dispuesto en los artículos 27 y 28 de la **CPEUM**, los cuales prevén que el dominio de la Nación sobre el espectro radioeléctrico para prestar servicios de radiodifusión y telecomunicaciones es inalienable e imprescriptible, por lo que su explotación, uso o aprovechamiento por los particulares o por sociedades debidamente constituidas, sólo puede realizarse mediante títulos de concesión otorgados por el **INSTITUTO**, de acuerdo con las reglas y condiciones que establezca la normatividad aplicable en la materia.

El artículo 6° apartado B fracción II de la **CPEUM** establece que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que los mismos sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 28, párrafos décimo quinto y décimo sexto de la **CPEUM**, 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, para lo cual tiene a su cargo, entre otros, 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. Asimismo, es también la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.

Consecuente con lo anterior, el **INSTITUTO** es el encargado de vigilar la debida observancia a lo dispuesto en las concesiones y autorizaciones que se otorguen para el uso, aprovechamiento y explotación de bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico, así como de las redes públicas de telecomunicaciones, a fin de asegurar que la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión se realicen de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Bajo esas condiciones, el ejercicio de las facultades de supervisión y verificación por parte del **INSTITUTO** traen aparejada la relativa a imponer sanciones por el incumplimiento a lo establecido en las leyes correspondientes o en los respectivos títulos de concesión, autorizaciones o permisos, con la finalidad de inhibir aquellas conductas que atenten contra los objetivos de la normatividad en la materia.

En ese sentido, la Unidad de Cumplimiento en ejercicio de sus facultades, llevó a cabo la sustanciación de dos procedimientos administrativos y propuso a este Pleno imponer las sanciones respectivas en contra de **TELMEX**, toda vez que por un lado, presuntamente se encontraba incumpliendo los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**; y por el otro, se presumió el incumplimiento a la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del **Anexo 2** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Ahora bien, para determinar la procedencia de la imposición de una sanción, la **LFTR**, aplicable en el caso en concreto, no sólo establece obligaciones para los concesionarios y permisionarios y para cualquier persona, sino también señala supuestos de incumplimiento específicos y las consecuencias jurídicas a las que se harán acreedores en caso de infringir la normatividad en la materia.

Es decir, al pretender imponer una sanción, esta autoridad debe analizar minuciosamente las conductas que se le imputan a **TELMEX** y determinar si es susceptible de ser sancionado en términos del precepto legal que se considera violado.

En este orden de ideas, la H. Suprema Corte de Justicia de la Nación (en adelante "**SCJN**"), ha sostenido que el desarrollo jurisprudencial de los principios del derecho penal en el campo administrativo sancionador irá formando los principios propios para este campo del *ius puniendi* del Estado. Sin embargo, en tanto esto sucede, es válido considerar de manera prudente las técnicas garantistas del derecho penal, como lo es el principio de inaplicabilidad de la analogía en materia penal o tipicidad.

En ese sentido, el derecho administrativo sancionador y el derecho penal al ser manifestaciones de la potestad punitiva del Estado y dada la unidad de éstos, en la interpretación constitucional de los principios del derecho administrativo sancionador debe acudirse al aducido principio de tipicidad, normalmente referido a la materia penal, haciéndolo extensivo a las infracciones y sanciones administrativas, de modo tal que si cierta disposición administrativa establece una sanción por alguna infracción, la conducta realizada por el afectado debe encuadrar exactamente en la hipótesis normativa previamente establecida, sin que sea lícito ampliar ésta por analogía o por mayoría de razón.

En ese sentido, las disposiciones administrativas y las condiciones del TÍTULO DE CONCESIÓN presuntamente incumplidas por TELMEX, establecen lo siguiente:

- EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017
- l) Resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, en relación con la condición 4-1 de su TÍTULO DE CONCESIÓN.

RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014

“SEGUNDO: Por las razones señaladas en los Considerandos Octavo y Noveno de la presente Resolución, se establecen a la empresa TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., las siguientes metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de nuevos parámetros para el período 2011-2014, con base en lo dispuesto en la condición 4-1 de la Modificación al Título de Concesión de fecha 10 de agosto de 1990:

...

D. ÍNDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS

10. SUMINISTRO DE SERVICIOS. Se establece un proceso abierto, transparente y no discriminatorio por el cual Telmex suministrará servicios a sí misma, a sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales, y a los demás operadores o a usuarios en general, mediante un procedimiento automatizado y verificado por un Auditor Externo de reconocido prestigio internacional, que validará trimestralmente su cumplimiento.

11. **PLAZOS DE ENTREGA.** No podrán excederse los siguientes plazos de entrega para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el **85 % (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes** y el doble de plazo señalado para el **100% (cien por ciento) de las solicitudes.**

Los plazos de entrega comenzaran a contar a partir del día hábil siguiente a que se realice la solicitud respectiva a través del Sistema Electrónico de Recepción de Solicitudes de Enlaces y de Reportes de Fallas.

Con la finalidad de evitar un trato discriminatorio, los plazos de entrega para las solicitudes de servicio serán cuantificados y evaluados de manera individualizada, es decir, por cada operador de red pública de telecomunicaciones, incluidos de Telmex, sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales.

...

QUINTO. La empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., deberá cumplir con las metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de parámetros para el periodo 2011-2014 a que se refiere el Resolutivo SEGUNDO, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surta efectos la presente Resolución.

TÍTULO DE CONCESIÓN

4-1 Calidad de Servicio

"Telmex" se obliga a prestar el servicio público en forma continua y eficiente, cumpliendo las normas de calidad que se establezcan conforme al anexo "A".

(...)

"La Secretaría" podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con "Telmex" los ajustes necesarios.

(...)

A partir del 1° de enero de 1995, y cada cuatro años contados desde dicha fecha, "Telmex" deberá presentar a la aprobación de "La Secretaría", las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario, Estas metas estarán vigentes por periodos de cuatro años.

De conformidad con lo previsto en los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, **TELMEX** se encuentra obligada a presentar a la aprobación de la autoridad, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario; así, dentro de dichas metas de calidad se encuentra la obligación prevista en el numeral 12 del **Resolutivo Segundo**, relativa a que no podrán excederse los plazos de entrega ahí señalados para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el 85 % (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes y el doble de plazo señalado para el 100% (cien por ciento) de las solicitudes.

Dicha obligación debía cumplirse, como lo señala el **Resolutivo Quinto**, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

II) **Condición 4-1 Calidad de servicio, párrafos 6 y 7, del TÍTULO DE CONCESIÓN.**

***4-1 Calidad de Servicio**

(...)

La Secretaría podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con "Telmex" los ajustes necesarios.

El seguimiento y control del logro de las metas de calidad indicadas en el cuadro anterior, se contabilizará a nivel de cada SOT y su resultado anual será publicado dentro del primer trimestre del año siguiente. El cálculo de los Índices Anuales de Calidad de Servicio por Categoría (ICAL, ICON e ICIRC), serán los promedios aritméticos de sus valores mensuales correspondientes."

La condición **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7, del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX** establecen la obligación de **TELMEX** de cumplir con las metas de calidad

establecidas y publicar dentro del primer trimestre de cada año, el resultado del seguimiento y control del logro de las metas de calidad del año anterior.

Asimismo, se establece que los criterios del cálculo de los índices y los indicadores de calidad pueden ser modificados por la autoridad.

Lo anterior se robustece si se considera lo señalado en el cuarto párrafo del Resolutivo Tercero de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, el cual establece que, antes de la publicación de los logros realizados en el año inmediato anterior, los mismos debían ser validados por un Auditor Externo en cumplimiento a lo previsto en dicha Resolución.

A partir de lo anterior, resulta clara la obligación a cargo de **TELMEX** de cumplir con las metas de calidad establecidas y publicar dentro del primer trimestre de cada año, el resultado del seguimiento y control del logro de las metas de calidad del año anterior conforme a lo previsto en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

III) **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad, del TÍTULO DE CONCESIÓN.**

4-6 Equipo de Medición y Control de Calidad

"Telmex" deberá tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación; asimismo deberá mantener los registros que "La Secretaría" considere necesarios en relación a cualquier aparato de medición que ésta considere sea una fuente de dificultades.

"Telmex" se obliga a permitir que "La Secretaría" revise e inspeccione la manera en que se utilice cualquier aparato de medición y deberá permitir pruebas con el propósito de valorar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de normas."

De conformidad con lo establecido en la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad** del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de TELMEX, dicha empresa debe tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación.

- EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017

IV) Medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia.

QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. El Agente Económico Preponderante deberá abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, que tendrán que entregarse enlistadas en la factura de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas, la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración y solo podrá cobrar por los conceptos autorizados por el Instituto.

De conformidad con lo establecido en la Medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia, TELMEX se encuentra obligada a entregar sin costo alguno en sus facturas, el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas; la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración.

Ahora bien, el ordenamiento aplicable en la materia establece cuál es la consecuencia de no presentar la información a que se encuentran obligados los concesionarios y autorizados en términos de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como por incumplir las disposiciones legales y administrativas que les resulten aplicables, incluyendo aquellas disposiciones de regulación asimétrica, con lo cual se cumple con el aducido principio de tipicidad.

En efecto, el artículo 298, apartado B), fracciones III y IV, de la LFTR, señalan:

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

B) Con multa por el equivalente de 1% hasta 3% de los ingresos del concesionario o autorizado por:

(...)

III. No cumplir con las obligaciones o condiciones establecidas en la concesión o autorización; cuyo cumplimiento no esté sancionado con revocación, o

IV. Otras violaciones a esta Ley, a los Reglamentos, a las disposiciones administrativas, planes técnicos fundamentales y demás disposiciones emitidas por el Instituto; así como a las concesiones o autorizaciones que no estén expresamente contempladas en el presente capítulo."

Por su parte, el artículo 303, fracción XVIII y último párrafo, en relación con el artículo 298, inciso E) de la LFTR, disponen:

"Artículo 303. Las concesiones y las autorizaciones se podrán revocar por cualquiera de las causas siguientes:

(...)

XVIII. Incumplir con las resoluciones o determinaciones del Instituto relativas a desagregación de la red local, desincorporación de activos, derechos o partes necesarias o de regulación asimétrica;

(...)

El Instituto procederá de inmediato a la revocación de las concesiones y autorizaciones en los supuestos de las fracciones I, III, IV, VII, VIII, X, XII, XIII, XVI y XX anteriores. En los demás casos, el Instituto sólo podrá revocar la concesión o la autorización cuando previamente hubiese sancionado al respectivo concesionario por lo menos en dos ocasiones por cualquiera de las causas previstas en dichas fracciones y tales sanciones hayan causado estado, excepto en el supuesto previsto en la fracción IX, en cuyo caso la revocación procederá cuando se hubiere reincidido en la misma conducta prevista en dicha fracción. En estos casos, para efectos de determinar el monto de la sanción respectiva, se estará a lo dispuesto en el inciso E) del artículo 298 de esta Ley."

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

E) Con multa por el equivalente de 6.01% hasta 10% de los ingresos de la persona infractora que:
(...)"

Del mismo modo, no pasa desapercibido que algunas de las conductas que originan el presente procedimiento y que se consideran violatorias de la normatividad de la materia, se actualizaron estando vigente la LFT, por lo que en tal sentido dicho cuerpo normativo resulta jurídicamente aplicable en cuanto a la tipificación de las conductas susceptibles de ser sancionadas y a las multas aplicables por lo que hace a las conductas actualizadas con anterioridad a la entrada en vigor de la LFTR.

En efecto, el artículo 71, inciso B, fracción IV e inciso C, fracción V de la LFT, señala:

"Artículo 71. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, se sancionarán por la Secretaría de conformidad con lo siguiente:

(...)

B. Con multa de 4,000 a 40,000 salarios mínimos por:

(...)

IV. No cumplir con las obligaciones o condiciones establecidos en los títulos de concesión o permiso.

C. Con multa de 2,000 a 20,000 salarios mínimos por:

(...)

V. Otras violaciones a disposiciones de esta Ley y las disposiciones reglamentarias y administrativas que de ella emanen."

De lo anterior podemos concluir que el principio de tipicidad se cumple cuando en una norma consta una predeterminación tanto de la infracción como de la

sanción, es decir, que la propia ley describa un supuesto de hecho determinado que permita predecir las conductas infractoras y las sanciones correspondientes para tal actualización de hechos, situación que se hace patente en el presente asunto.

Por otra parte, resulta importante mencionar que para el ejercicio de la facultad sancionadora, en el caso de incumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas en materia de telecomunicaciones o bien de lo dispuesto en las condiciones de los respectivos títulos de concesión o permisos, el artículo 297 de la **LFTR** establece que para la imposición de las sanciones previstas en dicho cuerpo normativo, se estará a lo previsto por la **LFPA**, la cual prevé dentro de su Título Cuarto, el procedimiento para la imposición de sanciones.

En efecto, los artículos 70 y 72 de dicho ordenamiento, establecen que para la imposición de una sanción, se deben cubrir dos premisas: i) que la sanción se encuentre prevista en la ley y ii) que previamente a la imposición de la misma, la autoridad competente notifique al presunto infractor el inicio del procedimiento respectivo, otorgando al efecto un plazo de quince días para que el presunto infractor exponga lo que a su derecho convenga, y en su caso aporte las pruebas con que cuente.

Así las cosas, al iniciarse los procedimientos administrativos de imposición de sanciones en contra **TELMEX** se presumió por un lado el incumplimiento a los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**; y por el otro, se presumió el incumplimiento a la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del **Anexo 2** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

En este sentido, a través de los acuerdos de inicio de procedimiento, la **UC** dio a conocer a **TELMEX**, las conductas que presuntamente violan las disposiciones administrativas y las condiciones de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como la sanción prevista en ley por la comisión de las mismas. Por ello, se le otorgó un término de quince días hábiles en cada uno de los procedimientos para que en uso de su garantía de audiencia rindiera las pruebas y manifestara por escrito lo que a su derecho conviniera, de conformidad con el artículo 14 de la **CPEUM**, en relación con el 72 de la **LFPA**.

Concluido el periodo de pruebas, de acuerdo con lo que dispone el artículo 56 de la **LFPA**, la Unidad de Cumplimiento puso las actuaciones a disposición del interesado, para que éste formulara sus alegatos.

Una vez desahogado el periodo probatorio y vencido el plazo para formular alegatos, la **UC** remitió el expediente de mérito en estado de Resolución al Pleno de este **INSTITUTO** quien se encuentra facultado para dictar la Resolución que en derecho corresponda.

Bajo ese contexto, los procedimientos administrativos de imposición de sanciones que se sustanciaron se realizaron conforme a los términos y principios procesales que establece la **LFPA** consistentes en: i) otorgar garantía de audiencia al presunto infractor; ii) desahogar pruebas; iii) recibir alegatos y iv) emitir la resolución que en derecho corresponda.¹

En las relatadas condiciones, al tramitarse los procedimientos administrativos de imposición de sanciones bajo las anteriores premisas, debe tenerse por satisfecho el cumplimiento de lo dispuesto en la **CPEUM**, las leyes ordinarias y los criterios

¹ Dichos principios tienen su fundamento en los artículos 14 y 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los cuales establecen la garantía de debido proceso

judiciales que señalan cuál debe ser el actuar de la autoridad para resolver el presente caso:

TERCERO. HECHOS MOTIVO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE IMPOSICIÓN DE SANCIÓN.

EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017

Mediante oficio **IFT/223/UCS/DG-CTEL/0986/2016** de veintinueve de abril de dos mil dieciséis, la Dirección General de Concesiones de Telecomunicaciones adscrita a la **UCS**, solicitó a la **UC**, la emisión del dictamen sobre el cumplimiento de las obligaciones a cargo de **TELMEX**, a efecto de atender su solicitud de prórroga de concesión.

A través del oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/04845/2016** de trece de septiembre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** solicitó a la **UPR** los elementos técnicos necesarios para emitir el Dictamen sobre cumplimiento de diversas obligaciones a cargo de **TELMEX**.

Así, el veintitrés de septiembre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/4430/2016**, a efecto de que acreditara, entre otras obligaciones, la presentación de la información relativa al cumplimiento de la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Mediante escrito presentado el siete de octubre de dos mil dieciséis, **TELMEX** presentó una parte de la información relacionada con el requerimiento formulado y solicitó prórroga para presentar la información faltante.

Por medio del oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/5232/2016** notificado el once de octubre de dos mil dieciséis, la **DG-SUV** le otorgó a **TELMEX** un plazo adicional de cinco días hábiles para desahogar el requerimiento formulado, asimismo le requirió el cumplimiento de diversas obligaciones, de entre las que destaca para efectos del

presente procedimiento, el de la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Mediante escrito presentado el dieciocho de octubre de dos mil dieciséis en la Oficina de Partes de este INSTITUTO, TELMEX atendió los citados requerimientos, presentando la información solicitada.

Por oficio **IFT/221/UPR/DG-RTE/090/2016** de fecha veintiséis de octubre de dos mil dieciséis, la Dirección General de Regulación Técnica de la UPR, en respuesta a la solicitud realizada por la DG-SUV mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/04845/2016**, informó que a efecto de estar en posibilidad de emitir opinión respecto del cumplimiento de la condición **4-1 Calidad de servicio**, del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de TELMEX era necesario requerirle la información referente al cumplimiento de las obligaciones establecidas en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Derivado de lo anterior, por oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/05609/2016** de tres de noviembre de dos mil dieciséis, la DG-SUV requirió a TELMEX que exhibiera la información correspondiente a los resultados de calidad obtenidos en la prestación de sus servicios conforme a todos y cada uno de los indicadores previstos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y de acuerdo a los términos señalados en la misma.

Mediante escritos presentados los días cuatro y dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, TELMEX presentó la información solicitada, por lo que mediante oficio **IFT/225/UC/2948/2016** de diecisiete de noviembre de dos mil dieciséis, la UC remitió a la UPR la documentación presentada por TELMEX para que ésta emitiera la opinión correspondiente.

Por oficio **IFT/221/UPR/656/2016** de dieciocho de noviembre de dos mil dieciséis, la UPR en el ámbito de sus atribuciones emitió diversas consideraciones respecto de

la información presentada por **TELMEX** para acreditar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** y de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Derivado del análisis efectuado al expediente administrativo abierto con motivo del otorgamiento de su título de concesión, escrito y anexos presentados por **TELMEX**, así como del ejercicio de las facultades de supervisión atribuidas a la **DG-SUV**, se advirtió el presunto incumplimiento a lo establecido en los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7 y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Los **Resolutivos Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, establecen lo siguiente:

RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014

"SEGUNDO: Por las razones señaladas en los Considerandos Octavo y Noveno de la presente Resolución, se establecen a la empresa **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, las siguientes metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de nuevos parámetros para el período 2011-2014, con base en lo dispuesto en la condición 4-1 de la Modificación al Título de Concesión de fecha 10 de agosto de 1990:

...

D. ÍNDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS

10. SUMINISTRO DE SERVICIOS. Se establece un proceso abierto, transparente y no discriminatorio por el cual **Telmex** suministrará servicios a sí misma, a sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales, y a los demás operadores o a usuarios en general, mediante un procedimiento automatizado y verificado por un Auditor Externo de reconocido prestigio internacional, que validará trimestralmente su cumplimiento.

11. **PLAZOS DE ENTREGA.** No podrán excederse los siguientes plazos de entrega para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el **85 % (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes** y el doble de plazo señalado para el **100% (cien por ciento) de las solicitudes.**

Los plazos de entrega comenzaran a contar a partir del día hábil siguiente a que se realice la solicitud respectiva a través del Sistema Electrónico de Recepción de Solicitudes de Enlaces y de Reportes de Fallas.

Con la finalidad de evitar un trato discriminatorio, los plazos de entrega para las solicitudes de servicio serán cuantificados y evaluados de manera individualizada, es decir, por cada operador de red pública de telecomunicaciones, incluidos de Telmex, sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales.

Denominación	Capacidad (Mbps)	Plazo (días hábiles)	
		Locales	Larga Distancia
N x 64 Kbps (N = 1, ..., 16)	64 Kbps a 1024 Kbps	13	18
E1	2.048	13	18
E2	8.448	13	18
E3	34.368	21	35
E4	139.264	21	35
STM-1	155.52	21	35
STM-4	622.08	60	60
STM-16	2,488.32	60	60
STM-64	9,953.28	60	60
STM-256	39,813.12	60	60

Nota. El plazo de entrega de enlaces dedicados se computará a partir del día hábil siguiente a aquel en que se solicite el servicio.

QUINTO. La empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., deberá cumplir con las metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de parámetros para el periodo 2011-2014 a que se refiere el Resolutivo SEGUNDO, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surta efectos la presente Resolución:

TÍTULO DE CONCESIÓN

4-1 Calidad de Servicio

"Telmex" se obliga a prestar el servicio público en forma continua y eficiente, cumpliendo las normas de calidad que se establezcan conforme al anexo "A".

(...)

"La Secretaría" podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con "Telmex" los ajustes necesarios.

(...)

A partir del 1° de enero de 1995, y cada cuatro años contados desde dicha fecha, "Telmex" deberá presentar a la aprobación de "La Secretaría", las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario, Estas metas estarán vigentes por períodos de cuatro años."

De conformidad con lo previsto en los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, **TELMEX** se encuentra obligada a presentar para la aprobación de la autoridad, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario; así, dentro de dichas metas de calidad se encuentra la obligación prevista en el numeral 12 del **Resolutivo Segundo** antes citado, relativa a que no podrán excederse los plazos de entrega ahí señalados para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el 85 % de las solicitudes y el doble de plazo señalado para el 100% de las solicitudes.

Dicha obligación deberá cumplirse como lo señala el **Resolutivo Quinto**, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surtiera efectos la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

En cumplimiento a lo anterior y en respuesta al requerimiento formulado por la **DG-SUV** mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/5609/2016**, **TELMEX** exhibió a través de su escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, la información correspondiente a sus resultados de calidad obtenidos en la prestación de los servicios, correspondiente al periodo del primero de septiembre de dos mil doce al treinta y uno de diciembre de dos mil catorce, de entre los que destacan para efectos del procedimiento administrativo que se resuelve, los resultados obtenidos para los años dos mil trece y dos mil catorce, respecto de los siguientes indicadores:

TELEFONOS DE MEXICO S.A. DE C.V.
RESULTADOS DE OPERACION

INDICADOR	2012							2013	
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO	PROMEDIO
TELMEX									
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 13 DIAS HABILES	85.00	82.21	88.30	88.78	89.40	89.20	92.13	89.01	88.96
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 21 DIAS HABILES	85.00	87.60	88.98	88.11	91.41	76.65	85.67	84.52	87.31
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 60 DIAS HABILES	85.00	83.20	90.33	87.04	89.08	91.10	90.51	93.15	90.88
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 16 DIAS HABILES	85.00	83.33	90.82	88.95	88.79	90.05	93.24	90.61	90.52
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	100.00	99.66	94.17	80.00	93.27	80.00	60.00	78.32
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 60 DIAS HABILES	85.00	98.31	93.44	94.66	87.88	87.67	82.23	91.93	89.95
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	99.37	99.39	99.38	99.67	99.59	99.72	99.89	99.47
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.67	87.82	96.57
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.46	99.60	99.85	98.80	99.51	99.48	99.39
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 30 DIAS HABILES	100.00	90.76	99.58	99.62	99.30	98.83	99.03	99.68	99.21
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	100.00	88.89	91.67	100.00	96.97	100.00	100.00	99.24
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.21	99.41	98.02	94.44	98.16	96.47	97.02
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	81.90	84.65	83.89	86.84	85.11	84.31	86.05	85.58
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	85.68	90.29	89.16	80.73	89.11	88.09	89.41	89.40
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 10 HRS	100.00	89.15	85.13	83.88	81.87	87.70	88.52	88.00	83.03
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS SIN REDUNDANCIA	99.83	99.87	99.87	99.97	99.97	99.97	99.97	99.97	99.97
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS CON REDUNDANCIA	99.81	99.87	99.87	99.97	99.97	99.97	99.97	99.97	99.97
INDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS (ISED)									

TELEFONOS DE MEXICO S.A. DE C.V.
RESULTADOS DE OPERACION

INDICADOR	2012							2013	
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	PROMEDIO	PROMEDIO
TELMEX									
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 13 DIAS HABILES	85.00	92.92	91.62	92.70	83.22	92.61			
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 21 DIAS HABILES	85.00	100.00	100.00	82.22	89.88	92.98			
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 60 DIAS HABILES	85.00	99.12	98.10	96.72	92.57	96.88			
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 16 DIAS HABILES	85.00	95.72	95.29	95.88	84.54	95.36			
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	82.50	83.33	66.67	81.87	78.04			
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 60 DIAS HABILES	85.00	89.89	95.95	96.60	93.88	94.08			
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	99.42	98.90	98.07	97.83	99.56			
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.89	99.94	99.91	99.94			
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 30 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.64	99.56	99.28	97.81			
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00			
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	99.69	99.44	100.00	100.00	99.78			
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	87.71	86.09	87.20	89.29	87.57			
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	91.39	89.80	89.41	91.12	90.43			
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 10 HRS	100.00	85.65	83.88	86.35	87.28	85.79			
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS SIN REDUNDANCIA	99.83	99.98	99.98	99.98	99.98	99.98			
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS CON REDUNDANCIA	99.81	99.88	99.88	99.98	99.98	99.98			
INDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS (ISED)									

De los reportes anteriores se advierten los siguientes resultados:

Promedios anuales no alcanzados reportados por Telmex para el año 2013.

INDICADOR	Metas 2011-2014	Ponderación	TELMEX				
			T1	T2	T3	T4	PROMEDIO
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	1.00	80.00	93.27	80.00	60.00	78.32
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	1.00	98.87	99.59	99.72	99.69	99.47
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	1.00	100.00	100.00	96.67	97.62	98.57
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	1.00	99.65	98.80	99.61	99.48	99.39

INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 36 DIAS HABILES	100.00	1.00	99.30	98.83	99.03	99.69	99.21
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	1.00	100.00	96.97	100.00	100.00	99.24
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	1.00	96.02	94.41	98.18	99.47	97.02
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	1.00	86.84	85.11	84.31	86.05	85.58
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	1.00	90.73	89.11	88.69	89.41	89.48
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 10 HRS	100.00	1.00	81.87	87.70	82.52	80.00	83.03

Promedios anuales no alcanzados reportados por Telmex para el año 2014.

INDICADOR	Metas 2011-2014	Ponderación	TELMEX				
			T1	T2	T3	T4	PROMEDIO
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	1.00	62.50	83.33	66.67	91.67	76.04
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	1.00	99.42	98.90	98.07	97.85	98.56
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	1.00	100.00	99.89	99.94	99.91	99.94
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 36 DIAS HABILES	100.00	1.00	99.64	99.56	99.26	97.91	99.09
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	1.00	99.69	99.44	100.00	100.00	99.78
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	1.00	87.71	86.09	87.20	89.29	87.57
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	1.00	91.39	89.80	89.41	91.12	90.43
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 10 HRS	100.00	1.00	85.65	83.88	86.35	87.26	85.79

De lo anterior se puede advertir que en los resultados presentados por **TELMEX**, dicha empresa informó que no alcanzó las metas mínimas de calidad de los indicadores arriba señalados en relación con los promedios anuales obtenidos en los años dos mil trece y dos mil catorce, ya que del análisis de los mismos se puede advertir que en ninguno de los casos presentados se alcanzó la meta del 85% o del 100% según correspondiera para cada caso en específico.

Así, por lo que hace a la instalación de enlaces E3, E4 y STM-1 L. D. en 35 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **85%**, en tanto que **TELMEX** reportó para el dos mil trece **78.32%** y para el dos mil catorce **76.04%**.

En relación con la instalación de enlaces N X 64 Kbps (n=1,...,16) E1 y E2 locales en 26 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **99.47%** y para el dos mil catorce **98.56%**.

Respecto de la instalación de enlaces E3, E4 Y STM-1 locales en 42 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **98.57%**.

Por lo que hace a la instalación de enlaces STM-4, STM-16, STM-64 y STM256 locales en 120 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **99.39%** y para el dos mil catorce **99.94%**.

Por otro lado, en relación con la instalación de enlaces N X 64 Kbps (n=1,...,16) E1 y E2 L. D. en 36 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **99.21%** y para el dos mil catorce **99.09%**.

Por lo que hace a la instalación de enlaces E3, E4 y STM-1 L. D. en 70 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **99.24%**.

Respecto de la instalación de enlaces STM-4, STM-16, STM-64 y STM256 L. D. en 120 días hábiles, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que TELMEX reportó para el dos mil trece **97.02%** y para el dos mil catorce **99.78%**.

En relación con la reparación de enlaces muy urgentes en 4 horas, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que **TELMEX** reportó para el dos mil trece **85.58%** y para el dos mil catorce **87.57%**.

Con relación a la reparación de enlaces urgentes en 8 horas, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que **TELMEX** reportó para el dos mil trece **89.48%** y para el dos mil catorce **90.43%**.

Por último, respecto de la reparación de enlaces no urgentes en 10 horas, la meta establecida en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** es del **100%**, en tanto que **TELMEX** reportó para el dos mil trece **83.03%** y para el dos mil catorce **85.79%**.

A partir de lo anterior, la **DG-SUV** presumió el incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Ahora bien, los párrafos 6 y 7 de la **Condición 4-1** del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, disponen lo siguiente:

4-1 Calidad de Servicio

(...)

El seguimiento y control del logro de las metas de calidad indicadas en el cuadro anterior, se contabilizará a nivel de cada SOT y su resultado anual será publicado dentro del primer trimestre del año siguiente. El cálculo de los Índices Anuales de Calidad de Servicio por Categoría (ICAL, ICON e ICIRC), serán los promedios aritméticos de sus valores mensuales correspondientes.

La Secretaría" podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con "Telmex" los ajustes necesarios."

La condición **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7, del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX** establecen la obligación para dicha empresa de publicar dentro del primer

trimestre de cada año, el resultado del seguimiento y control del logro de las metas de calidad del año anterior.

Asimismo, se establece que los criterios del cálculo de los índices y los indicadores de calidad pueden ser modificados por la autoridad.

Lo anterior se robustece si se considera lo señalado en el cuarto párrafo del Resolutivo Tercero de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, el cual establece que antes de la publicación de los logros realizados en el año inmediato anterior, los mismos debían ser validados por un Auditor Externo en cumplimiento a lo previsto en dicha Resolución.

A partir de lo anterior, resulta clara la obligación a cargo de **TELMEX** de cumplir las metas mínimas de calidad, así como de publicar dentro del primer trimestre de cada año, el resultado del seguimiento y control del logro de las metas de calidad del año anterior conforme a lo previsto en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

De la revisión practicada por la **DG-SUV** al expediente abierto a nombre de **TELMEX** se desprende que no se localizó la información relativa a la publicación de los logros realizados en el año inmediato anterior conforme a los términos establecidos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Asimismo, de la información presentada por dicha concesionaria en cumplimiento a los requerimientos formulados por la autoridad en relación con el cumplimiento de la condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, no se advirtió que hubiera presentado información alguna para acreditar dicho cumplimiento.

No pasó desapercibido que la obligación consiste concretamente en publicar los logros, sin hacer mención a una obligación específica de presentación de dichas publicaciones, por lo que en tal sentido la **DG-SUV** realizó una búsqueda de inserciones pagadas en diversos periódicos a nivel nacional, de los cuales no se advirtió que se hubieran publicado dichos resultados.

Al respecto, debe señalarse que como resultado de las acciones de supervisión sí se localizaron algunas publicaciones realizadas por **TELMEX** en el periódico "*El Sol de México*", en los años dos mil catorce y dos mil quince, respecto de los resultados del año inmediato anterior, respectivamente, sin embargo, las mismas no pueden ser consideradas como suficientes para acreditar el cumplimiento de la obligación en análisis en virtud de las siguientes consideraciones:

En primer lugar, cabe señalar que la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** modificó no sólo las metas de calidad sino también los indicadores, motivo por el cual para cumplir con dicha disposición en relación con los párrafos seis y siete de la condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, las publicaciones que en su caso se realizaran debían contemplar los indicadores de la multicitada **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y conforme a los parámetros establecidos en la misma.

En ese sentido, uno de los principales cambios realizados por dicha resolución fue la sustitución del indicador Índice de Calidad de Líneas y Circuitos Privados (**ICIRC**) por el del Índice de Servicio de Enlaces Dedicados (**ISED**), por lo que en tal sentido para cumplir con la obligación en análisis los resultados publicados debieran contemplar el segundo de los señalados y no el primero.

De igual forma, para que dichos resultados cumplieran con lo dispuesto en la resolución, los mismos debían ser obtenidos conforme a los parámetros y metodología establecidos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sin embargo, de un análisis comparativo de los resultados publicados con los presentados por **TELMEX** a este **INSTITUTO** en cumplimiento a dicha resolución

mediante su escrito recibido el dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, se puede advertir que los mismos difieren entre sí.

En virtud de lo anterior, al ser publicaciones que por un lado contemplan un indicador distinto (ICIRC) y por el otro lado difieren en los resultados con los presentados a la autoridad en cumplimiento de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, se concluye que las mismas no fueron realizadas en cumplimiento de dicha resolución y por lo tanto con las mismas no puede tenerse por acreditado el cumplimiento de su obligación.

Lo anterior puede ser corroborado de las siguientes imágenes:



En cumplimiento de la Condición 4.1 de su Título de Concesión, TELMEX informa los Indicadores de Calidad de sus principales servicios registrados durante 2013, mismos que en todos los casos superan las metas establecidas por la autoridad.

Cabe precisar que las metas establecidas a TELMEX, son superiores en todos los casos a las que se aplican a otros operadores de telecomunicaciones en nuestro país y a las mediciones que se reportan a nivel internacional por las principales empresas de telecomunicaciones en el mundo.

INDICADORES DE CALIDAD TELMEX	
INDICADOR	2013
INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICON)	95.62
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICAL)	94.86
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LARGA DISTANCIA (ICALD)	95.47
INDICE DE CALIDAD DE LÍNEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS (ICIRC)	87.79





En cumplimiento de la Condición 4-1 de su Título de Concesión, TELMEX informa los Indicadores de Calidad de sus principales servicios registrados durante 2014, mismos que en todos los casos superan las metas establecidas por la autoridad.

Cabe precisar que las metas establecidas a TELMEX son superiores en todos los casos a las que se aplican a otros operadores de telecomunicaciones en nuestro país y a las mediciones que se reportan a nivel internacional por las principales empresas de telecomunicaciones en el mundo.

INDICADORES DE CALIDAD TELMEX	
INDICADOR	2014
INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICON)	96.69
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICAL)	93.81
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LARGA DISTANCIA (ICALD)	95.14
INDICE DE CALIDAD DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS (ICIRC)	88.91

De las imágenes se desprende que en las mismas se informó el resultado del indicador ICIRC y no se informó el resultado del indicador ISED ni sus componentes; asimismo se desprende que los resultados de los demás indicadores para ambos años no concuerdan con los informados a la autoridad en cumplimiento a la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 como se advierte de las tablas siguientes:

Resultados 2013

INDICADOR	PUBLICADO	EXHIBIDO AL INSTITUTO
ICON	96.62	96.63
ICAL	94.96	97.41
ICALD	95.47	96.38

Resultados 2014

INDICADOR	PUBLICADO	EXHIBIDO AL INSTITUTO
ICON	96.68	96.69
ICAL	93.81	96.95
ICALD	95.14	96.52

Del análisis de los resultados publicados en relación con los resultados informados se desprende que los mismos difieren entre sí, lo cual administrado con el hecho de que se incluyó un indicador que ya no se encontraba vigente (ICIRC), permiten concluir a esta autoridad que las publicaciones localizadas fueron en todo caso realizadas conforme a los parámetros establecidos en la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN y no así conforme a lo previsto en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.

Además de lo anterior, resulta importante destacar que los índices publicados por TELMEX además de que no contienen el resultado del indicador ISED, de la misma publicación, así como del expediente administrativo no se desprende que los índices reportados hayan sido o no auditados por un auditor externo, tal y como lo establece el cuarto párrafo del Resolutivo Tercero de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014:

"El Auditor Externo deberá validar los procedimientos empleados por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., en la obtención de los resultados relativos al cumplimiento de las metas mínimas de calidad de los indicadores e índices arriba descritos, así como los propios resultados obtenidos, a nivel de cada Subdirección de Operación Telefónica (SOT) o la Unidad Administrativa equivalente de manera trimestral y previo a la publicación que realice Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., de los logros realizados en el año inmediato anterior."

A partir de lo anterior, la DG-SUV presumió el incumplimiento a lo previsto en los párrafos 6 y 7 de la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN, en relación con el Resolutivo Tercero de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.

Por otra parte, la Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad, del TÍTULO DE CONCESIÓN, señala lo siguiente:

4-6 Equipo de Medición y Control de Calidad

"Telmex" deberá tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación; asimismo deberá mantener los registros que "La Secretaría" considere necesarios en relación a cualquier aparato de medición que ésta considere sea una fuente de dificultades.

"Telmex" se obliga a permitir que "La Secretaría" revise e inspeccione la manera en que se utilice cualquier aparato de medición y deberá permitir pruebas con el propósito de valuar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de normas.

De conformidad con lo establecido en la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad** del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX**, dicha empresa debe tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación.

Ahora bien, en relación con dicha obligación **TELMEX** manifestó mediante escrito presentado ante el Instituto el cuatro de noviembre de dos mil dieciséis, en respuesta al oficio de requerimiento **IFT/225/UC/DG-SUV/5232/2016**, lo siguiente:

"En Telmex no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha.

Lo anterior está soportado por el documento M-01-Fsf-Fr_I_N.doc con fecha de última actualización 20 de noviembre 2015, versión 28 que es parte del manual de calidad del proceso de facturación de Telmex certificado con base a la NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, sección "7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, referente al equipo de medición" donde la descripción de éste punto deja ver que no se usan aparatos de medición.

Desde la versión 25 de este documento, que se liberó el 23 de noviembre 2011, se ha mantenido de la misma manera, sin la utilización de aparatos de medición,"

De lo anterior se desprende que **TELMEX** hace referencia al documento con la Clave: M-01-Fsf-Fr_I, y fecha de Publicación: 20/11/2015, versión 28, cuyo título es NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001IMNC-2008, del cual en el

numeral 7.6 "Control de los dispositivos de seguimiento y de medición", se desprende lo siguiente:

"En el PROF si hacemos seguimiento y medición del producto y está determinada en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad.

Sin embargo algunas actividades de seguimiento y medición son realizadas a través de programas informáticos. Estos dispositivos no están bajo nuestro ámbito de responsabilidad ya que la capacidad de dichos programas es elaborada, revisada y confirmada antes de iniciar su utilización en el PROF por la Subdirección de Soporte a Sistemas de Facturación (entidad fuera del alcance del PROF y que funge como proveedor)

Lo referente a solicitudes o modificaciones de estos programas informáticos, mencionan en los ANS, algunos ejemplos son A-04-Ffscm y A-02-Frec, adicionalmente se menciona algunos otros en la sección 6 del Manual de Calidad, en el punto referente a infraestructura.

Por lo que no aplican los requisitos mencionados en los incisos del a) al e) y lo relativo al control de estos dispositivos." (PROF: Proceso de Facturación, ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio).

Al analizar lo anterior, la UPR estimó lo siguiente:

"Sin embargo, en la información remitida por Telmex, no se incluye las secciones 6 y 8 a las que se hace referencia anteriormente; tampoco se incluye documento que acredite la referida certificación.

De la lectura del numeral 7.6 en comentario, se infiere que se hace seguimiento y medición del producto lo cual está determinado en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad, y que solo algunas actividades de seguimiento y medición son realizadas a través de programas informáticos y que esos dispositivos no están bajo su ámbito de responsabilidad y si de la Subdirección de Soporte a Sistemas de Facturación, presumiblemente de la misma empresa. Lo anterior es utilizado por Telmex como soporte para responder que "En Telmex no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; y que por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha."

Ahora bien, como se desprende de la respuesta de Teléfonos de México al requerimiento de esta autoridad, referente a que en dicha concesionaria no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación y que por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto

durante el período de abril 2011 a la fecha. De dicha respuesta, se infiere que debido a la evolución tecnológica, Telmex ya no utiliza "aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación", como lo indica la condición 4-6 sino que utilizaría dispositivos (programas informáticos), de los cuales no remite información.

Debido a lo anterior expuesto, de la documentación remitida a esta Unidad, se infiere que Telmex al ya no utilizar aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación", no tendría información que presentar acerca de las medidas razonables tomadas para asegurar la precisión y confiabilidad de dichos aparatos. Cabe señalar que Telmex tampoco remite información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) referidos en su documento, aseguren dicha precisión y confiabilidad."

De todo lo anterior se desprenden los siguientes hechos:

- ✓ **TELMEX** tiene la obligación de tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación.
- ✓ Atendiendo a la evolución tecnológica, **TELMEX** ya no utiliza "aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación".
- ✓ **TELMEX** hace el seguimiento y medición del proceso de facturación, lo cual está determinado en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad.
- ✓ **TELMEX** no acreditó contar con la sección 8 del Manual de Calidad a que se hace referencia.
- ✓ **TELMEX** no remitió información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) referidos en su documento aseguren la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación.

A partir de lo anterior, puede considerarse como válido el hecho de que **TELMEX** ya no utiliza aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de la medición de la facturación, en virtud de la evolución tecnológica, en consecuencia se advierte que utiliza programas informáticos, para esos efectos.

En ese sentido, se considera que el hecho de que exista una evolución tecnológica no puede tener como consecuencia el permitir a **TELMEX** que no realice las

acciones necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad en las mediciones por lo que hace a su sistema de facturación,

Así es, no debe pasar desapercibido que dichas obligaciones son de interés general al tratarse de mediciones relacionadas con los servicios que se prestan a los usuarios y, sobre todo, con los procesos de facturación con que cuenta dicha empresa, por lo tanto, su cumplimiento no puede quedar al arbitrio del concesionario.

Lo anterior se robustece si se considera que la propia empresa señaló que si hace seguimiento de medición y control, con lo cual se acreditó que efectivamente existió la posibilidad de tomar las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los mismos.

De igual forma, no debe perderse de vista lo señalado por la UPR en el sentido de que TELMEX no remitió información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) aseguren dicha precisión y confiabilidad.

A partir de lo anterior, se consideró que no podía estimarse cumplida la obligación relativa a tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de la facturación, en términos de la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** toda vez que, aun y cuando manifiesta no contar con dichos equipos, debió haber acreditado la precisión y confiabilidad de los sistemas o programas que manifiesta utilizar.

Lo anterior es así, si consideramos que el espíritu de dicha condición consiste en obligar al concesionario a que adopte todas aquellas medidas que aseguren la precisión y confiabilidad de los aparatos que utilice para efectos de la medición de su sistema de facturación, como una forma de proteger al usuario de los

servicios, y en tal sentido dicha empresa debió acreditar precisamente cuales son las medidas que aseguran que su sistema de medición de la facturación es confiable, lo cual no ocurrió en la especie.

A partir de lo anterior, la **DG-SUV** presumió el incumplimiento a lo previsto en la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX**.

Con base en lo anterior, mediante oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/00272/2017** de veintitrés de enero de dos mil diecisiete, la **DG-SUV** remitió una propuesta para que se iniciara el procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de **TELMEX**, por el presunto incumplimiento a los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7 y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

En virtud de lo anterior, por acuerdo de veinticinco de enero de dos mil diecisiete, este **INSTITUTO** por conducto de la **UC** inició el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **TELMEX**, toda vez que presumiblemente incumplía con lo dispuesto por los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como las condiciones **4-1 Calidad de servicio**, párrafos 6 y 7 y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, mismo que se procede a resolver por éste Órgano Colegiado.

EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017

El cinco de abril del dos mil dieciséis, la **DG-SUV** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/DG-SUV/2002/2016** de veintinueve de marzo de

dos mil dieciséis, a efecto de que remitiera una muestra de dos mil facturas por cada una de las **ASL**, en las que presta servicios de telecomunicaciones, lo anterior con la finalidad de verificar y supervisar el cumplimiento de la medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia**.

Mediante escrito presentado el cuatroro de mayo de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este Instituto, **TELMEX** dio respuesta al requerimiento formulado, remitiendo para tal efecto 160 cajas con la versión impresa y 15 discos compactos (CD) con la versión electrónica del muestreo de facturas emitidas en todas las **ASL** en las que **TELMEX** presta servicios de telecomunicaciones.

El treinta de agosto de dos mil dieciséis, el Titular de la Unidad de Cumplimiento notificó a **TELMEX** el oficio **IFT/225/UC/1547/2016** de dieciocho del mismo mes y año, mediante el cual le devolvió el primer lote de cajas, las cuales contenían las **FACTURAS** emitidas en el periodo de abril de dos mil catorce a marzo de dos mil quince, toda vez dicho periodo no era parte de la revisión efectuada.

El trece de septiembre del dos mil dieciséis, la **UC** notificó a **TELMEX** el oficio **IFT/225/UC/2094/2016** de cinco de septiembre de dos mil dieciséis, mediante el cual le informó los resultados obtenidos respecto de la revisión de las **FACTURAS** remitidas, otorgándole un término de diez días hábiles para que manifestara lo que a su derecho conviniera respecto de los hallazgos encontrados.

Mediante escrito presentado el veintiocho de septiembre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO, **TELMEX** solicitó una prórroga para dar contestación al oficio **IFT/225/UC/2094/2016**, misma que le fue otorgada por el Titular de la **UC** mediante oficio **IFT/225/UC/2426/2016**, notificado a la concesionaria el cinco de octubre de dos mil dieciséis.

Mediante escrito presentado el doce de octubre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** desahogó la vista otorgada mediante oficio **IFT/225/UC/2094/2016**, informando, entre otras cosas, un problema de "doble grabación" en sus sistemas de facturación.

El dieciséis de diciembre del dos mil dieciséis, la **UC** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/3039/2016** de ocho de diciembre de dos mil dieciséis, a efecto de que remitiera la información relacionada con la falla reportada en el sistema de facturación.

Mediante escrito presentado el trece de enero de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** dio respuesta al requerimiento formulado en el oficio citado en el numeral anterior.

El diecisiete de febrero de dos mil diecisiete, la **UC** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/0346/2017** de diez de febrero de dos mil diecisiete, a efecto de que describiera de forma detallada y concisa la relación entre la inconsistencia detectada en diversas facturas revisadas y lo señalado por dicha empresa como la causa del problema; asimismo, se le requirió que informara cómo "la doble grabación" se veía reflejada en las treinta y cuatro facturas con inconsistencia.

Mediante escrito presentado el tres de marzo de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO, TELMEX** dio contestación al oficio **IFT/225/UC/0346/2017**.

El diecinueve de mayo de dos mil diecisiete, la **UC** notificó a **TELMEX** el requerimiento contenido en el oficio **IFT/225/UC/0887/2017** de dieciséis de mayo de dos mil diecisiete, a efecto de que remitiera diversa información relacionada con los métodos de asignación de los turnos de facturación.

Mediante escrito presentado el primero de junio de dos mil diecisiete en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO, TELMEX dio respuesta al oficio IFT/225/UC/0887/2017.

Derivado del análisis efectuado al expediente administrativo abierto con motivo del otorgamiento de su título de concesión, escrito y anexos presentados por TELMEX, así como del ejercicio de las facultades de supervisión y verificación de regulación asimétrica atribuidas a la DGSVRA, se advirtió el presunto incumplimiento a lo establecido en la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia.

En ese sentido, la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia, dispone lo siguiente:

QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. El Agente Económico Preponderante deberá abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, que tendrán que entregarse enlistadas en la factura de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas, la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración y solo podrá cobrar por los conceptos autorizados por el Instituto."

Sin embargo, de la revisión hecha a la muestra de dos mil facturas proporcionadas mediante escrito presentado el cuatro de mayo de dos mil dieciséis por TELMEX por cada ASL en la que presta servicios de telecomunicaciones, se detectó que treinta y cuatro de éstas, no contienen el desglose de las llamadas realizadas por el usuario, la fecha y hora en que se llevaron a cabo, así como su duración. Dichas facturas se identifican a continuación:

Factura	Inconsistencia
090516010000496	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
130516010081292	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
080516010038005	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
130516010055165	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
20516010049025	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales y de larga distancia internacional.
060316010065819	No hay desglose por fecha, por hora y por duración en 84 llamadas salientes a números locales.
070116010130925	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060116070213027	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.

140116010139754	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060916010040453	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
120916010017731	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
110916010049206	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060916010103632	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060916010084731	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060916010085529	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060916010014024	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
060216010088827	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
070216010049393	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
140716010016110	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
130216010008782	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
110216010117176	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
130616010072263	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
080616010061980	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
020116020299793	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
030116020167260	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
040116020132661	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
020116020285105	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
050816020000195	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
050816020015326	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
010816020009035	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
050816020015941	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
050816020016345	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
040116020100685	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes a números locales.
080916020030755	No hay desglose por fecha, por hora y por duración de las llamadas salientes.

Lo anterior se robusteció con el hecho de que en seis de dichas facturas se detectaron llamadas salientes que generaron cobros adicionales a los usuarios por no estar incluidas en el paquete contratado, lo que ocasionó que el usuario no pudiera constatar la fecha, hora y duración de cada una de las llamadas que le fueron cobradas adicionalmente. Dichas facturas se identifican a continuación:

Factura	Inconsistencia
080516010038005	Contiene un cobro de 2 (dos) llamadas locales salientes no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.
060316010065819	Contiene un cobro de 70 (setenta) llamadas locales no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.
060916010085529	Contiene un cobro de 102 (ciento dos) llamadas locales no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.
060216010088827	Contiene un cobro de 103 (ciento tres) llamadas locales no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.
030116020167260	Contiene un cobro de 152 (ciento cincuenta y dos) llamadas locales no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.
080916020030755	Contiene un cobro de 28 (veintiocho) llamadas locales no incluidas en el paquete contratado por el usuario, de las cuales no se incluyó el desglose correspondiente.

Lo anterior, sin menoscabo de que mediante escrito presentado el cuatro de mayo de dos mil dieciséis, **TELMEX** manifestó que las facturas cumplen con lo establecido

en el Acuerdo por el que se autorizó el formato de su factura, toda vez que el objeto de la revisión era que sus facturas cumplieran con lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia**, no en cuanto a su formato, sino en cuanto a su contenido.

Asimismo, cabe resaltar que mediante escrito presentado el doce de octubre de dos mil dieciséis, **TELMEX** señaló de manera expresa lo siguiente:

"Durante los meses de enero y el primer turno de facturación de febrero de 2016 se presentó un problema de "doble grabación" en los sistemas de facturación de mi representada que solo afectó a algunos de los clientes, por lo que al depurar los archivos con error no se imprimió el detalle de llamadas de salida".

Sin embargo, dicha circunstancia no lo eximía de la citada obligación, toda vez que es responsabilidad de la concesionaria el asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación, en términos de la condición 4-6 del Capítulo 4 (Operación y Calidad de los Servicios), de la modificación del **Título de Concesión** de **TELMEX**, la cual establece:

*"4-6 Equipo de medición y Control de Calidad.
Telmex deberá de tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación..."*

Aunado a lo anterior, cabe señalar que tampoco se acreditó que la falla hubiera sido únicamente en el mes de enero y el primer turno de febrero como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones ya que, como consta en la factura número **080916020030755**, la omisión continuó en el segundo turno de facturación de febrero de dos mil dieciséis.

Adicionalmente, a través del escrito presentado el trece de enero de dos mil diecisiete, existe la manifestación expresa por parte de **TELMEX** en el sentido de que la falla suscitada en el sistema de facturación correspondiente a las treinta y dos

Entidades Federativas afectó a 869,225 usuarios, remitiendo un CD con el archivo que contiene dichos registros, con lo cual se presume que omitió el desglose señalado en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia**, en las facturas emitidas a todos los usuarios referidos.

En virtud de todo lo anterior, la **DGSVRA** presumió que **TELMEX** Incumplió con lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia**, al no incluir en la totalidad de las facturas que emite el desglose de las llamadas realizadas, la fecha y hora en que se llevaron a cabo así como su duración.

Con base en lo anterior, por oficio **IFT/225/UC/DG-SVRA/0291/2017** de veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete, la **DGSVRA** remitió una propuesta para que se iniciara el procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de **TELMEX**, por el presunto incumplimiento a la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia**.

En virtud de lo anterior, por acuerdo de seis de septiembre de dos mil diecisiete, este **INSTITUTO** por conducto de la **UC** inició el procedimiento administrativo sancionatorio en contra de **TELMEX**, toda vez que presumiblemente incumplió con lo dispuesto por la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia**, mismo que se procede a resolver por éste Órgano Colegiado.

Lo anterior considerando que de conformidad con los artículos 15, fracción XXX de la **LFTR** y 6, fracción XVII del **ESTATUTO**, el Pleno del **INSTITUTO** se encuentra facultado para imponer las sanciones, por el incumplimiento e infracción a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, así como a lo dispuesto en los títulos de concesión.

CUARTO. MANIFESTACIONES Y PRUEBAS OFRECIDAS POR TELMEX.

- E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017

Con motivo del dictamen formulado por la **DG-SUV**, el Titular de la **UC** inició el procedimiento administrativo de imposición de sanción, mediante acuerdo de tres de febrero de dos mil diecisiete, en el que se le otorgó a **TELMEX** un plazo de quince días para que en uso del beneficio de la garantía de audiencia consagrada en los artículos 14 de la **CPEUM** y 72 de la **LFPA** expusiera lo que a su derecho conviniera y, en su caso, aportara las pruebas con que contara.

El término concedido a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del siete al veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, sin considerar los días cuatro, cinco, seis, once, doce, dieciocho, diecinueve, veinticinco y veintiséis de febrero de dos mil diecisiete, por haber sido sábados, domingos y día inhábil en términos del artículo 28 de la **LFPA** y del **ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017**.

Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el veintisiete de febrero de dos mil diecisiete, **TELMEX** solicitó prórroga para realizar manifestaciones y ofrecer pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanción.

Por medio de acuerdo de nueve de marzo de dos mil diecisiete, notificado el trece de marzo siguiente, se le concedió a **TELMEX** una prórroga de ocho días hábiles, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanciones.

La prórroga concedida a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del catorce al veintisiete de marzo de dos mil diecisiete, sin

considerar los días dieciocho, diecinueve, veinte, veintiuno, veinticinco y veintiséis del mismo mes y año, por haber sido sábados, domingos y días inhábiles, en términos del artículo 28 de la **LFPA** y del **ACUERDO DE DÍAS INHÁBILES 2017**.

Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO** el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, **TELMEX** realizó manifestaciones y ofreció pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo sancionatorio.

- **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**

Con motivo del dictamen formulado por la **DGSVRA**, el Titular de la **UC** inició el procedimiento administrativo de imposición de sanción, mediante acuerdo de seis de septiembre de dos mil diecisiete, notificado el ocho de septiembre siguiente, en el que se le otorgó a **TELMEX** un plazo de quince días para que en uso del beneficio de la garantía de audiencia consagrada en los artículos 14 de la **CPEUM** y 72 de la **LFPA** expusiera lo que a su derecho conviniera y, en su caso, aportara las pruebas con que contara.

El término concedido a **TELMEX** para presentar sus manifestaciones y ofrecer pruebas, transcurrió del once de septiembre al cuatro de octubre de dos mil diecisiete, sin considerar los días nueve, diez, dieciséis, diecisiete, veinte, veintiuno, veintidós, veintitrés y veinticuatro de septiembre, así como el primero de octubre, todos de dos mil diecisiete, por haber sido sábados, domingos y días declarados inhábiles en términos del artículo 28 de la **LFPA**, así como de los Acuerdos **P/IFT/EXT/190917/173** y **P/IFT/EXT/210917/174** aprobados por el Pleno del **INSTITUTO** en su XV Sesión Extraordinaria celebrada el diecinueve de septiembre de dos mil diecisiete y publicados en el Diario Oficial de la Federación el dos de octubre de dos mil diecisiete.

Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el cuatro de octubre de dos mil diecisiete, TELMEX solicitó prórroga para realizar manifestaciones y ofrecer pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanción de seis de septiembre de dos mil diecisiete.

Por medio de acuerdo de doce de octubre de dos mil diecisiete, notificado el dieciocho de octubre siguiente, se le concedió a TELMEX una prórroga de ocho días hábiles, a efecto de que manifestara lo que a su derecho conviniera en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de imposición de sanciones.

En este sentido, los ocho días hábiles que se le otorgaron a TELMEX, comprendieron los días diecinueve, veinte, veintitrés, veinticuatro, veinticinco, veintiséis, veintisiete y treinta de octubre de dos mil diecisiete, sin contar los días veintiuno, veintidós, veintiocho y veintinueve del mismo mes y año, por haber sido sábados y domingos en términos del artículo 28 de la LFPA.

Mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, TELMEX realizó manifestaciones y ofreció pruebas en relación con el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo sancionatorio.

A través de acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete, notificado el catorce de noviembre siguiente, se tuvieron por hechas las manifestaciones a las que se contrajo su escrito.

Asimismo, del análisis de las documentales exhibidas en relación con las señaladas en su escrito de manifestaciones, se observó que las mismas no coincidían en su totalidad, por lo que con fundamento en los artículos 17-A y 50 de la LFPA y 270 del

CFPC se requirió a la oferente para que en el término de cinco días hábiles aclarara cuales eran las pruebas que pretendía fueran admitidas y valoradas en el procedimiento administrativo, apercibida de que en caso de no hacerlo en el término otorgado, la UC acordaría lo que en derecho correspondiera en los términos de las constancias que obraban en el expediente, por lo que se reservó acordar sobre la admisión de las pruebas hasta en tanto sea desahogada la prevención formulada o en su caso, haya transcurrido el término para hacerlo.

En este sentido, los cinco días hábiles que se otorgaron a **TELMEX** comprendieron del quince al veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, sin contar los días dieciocho, diecinueve y veinte de noviembre de dos mil diecisiete, por haber sido sábado, domingo y día inhábil en términos del artículo 28 de la LFPA.

Así, mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el veintidós de noviembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** solicitó prórroga para dar contestación al requerimiento ordenado mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete.

En ese orden de ideas, a través de acuerdo de cuatro de diciembre de dos mil diecisiete, notificado el trece de diciembre siguiente, se concedió a **TELMEX** un plazo adicional de tres días hábiles, para el efecto de que desahogara el requerimiento ordenado en el acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete.

En este sentido, los tres días hábiles que se le otorgaron a **TELMEX**, comprendieron los días catorce, quince y dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, sin contar los días dieciséis y diecisiete del mismo mes y año, por haber sido sábado y domingo en términos del artículo 28 de la LFPA.

Por ello, mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este INSTITUTO el dieciocho de diciembre de dos mil diecisiete, **TELMEX** desahogó la prevención

formulada mediante acuerdo de seis de noviembre de dos mil diecisiete, cuyo plazo para dar contestación fue prorrogado mediante acuerdo de cuatro de diciembre del mismo año.

Ahora bien, en aras de cumplir con los principios de legalidad y seguridad jurídica consagrados en los artículos 14 y 16 de la **CPEUM**, así como en el principio de exhaustividad en el dictado de las resoluciones administrativas, de conformidad con los artículos 13 y 16, fracción X, de la **LFPA**, esta autoridad procede a estudiar y analizar en esta parte de la resolución los argumentos presentados por **TELMEX** en cada uno de los procedimientos, aclarando que el procedimiento administrativo sancionador ha sido definido por el Pleno de la **SCJN** como *"el conjunto de actos o formalidades concatenados entre sí en forma de juicio por autoridad competente, con el objeto de conocer Irregularidades o faltas ya sean de servidores públicos o particulares, cuya finalidad, en todo caso, sea imponer alguna sanción."*²

De la definición señalada por nuestro Máximo Tribunal se puede advertir que el objeto del procedimiento administrativo sancionador es el de conocer Irregularidades o faltas, por lo que se infiere que la *litis* del mismo se sujeta únicamente a acreditar o desvirtuar la comisión de la conducta sancionable, lo cual se fortalece con la imposibilidad de impugnar actos emitidos durante el procedimiento.

Por tanto, el análisis de los argumentos deberá en todo caso estar encaminado a desvirtuar las imputaciones realizadas por la autoridad, relacionadas con la comisión de las conductas presuntamente sancionables; como lo es la probable infracción a lo dispuesto en los **Resolutivos Segundo y Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición 4-1 de su **TÍTULO DE**

² Párrafo 45, Engrose versión pública, Contradicción de Tesis 200/2013 del Índice del Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, resuelto en sesión del 28 de enero de 2014, consultable en <http://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/TematicaPub.aspx>

CONCESIÓN, así como lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**; y por el presunto incumplimiento a la Medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** del Anexo 2 de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Ahora bien, en los escritos de defensa presentados por **TELMEX** ante la Oficialía de Partes del **INSTITUTO** el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete y el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, para cada uno de los procedimientos que se resuelven, se advierte que existen ciertos argumentos de índole procesal que tienen identidad, por lo que resulta procedente analizarlos de manera conjunta, en aras de cumplir con el principio de economía procesal y congruencia interna de las resoluciones. En ese sentido, por cuestión de orden y método, se considera procedente su estudio previo al análisis del resto de las manifestaciones realizadas con el objeto de desvirtuar las conductas presumiblemente sancionables, de conformidad con lo siguiente:

A. OMISIÓN DE NOTIFICAR LOS DICTAMENES REMITIDOS POR LA DG-SUV Y LA DGSVRA.

En el escrito presentado por **TELMEX** el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, manifiesta medularmente lo siguiente:

"El Dictamen que se inserta de manera facsimilar al Acuerdo 0015/2017, mismo que está suscrito por el Director General de Supervisión, no establece que éste deba ser notificado a mi representada, cuando en la misma se detallan las conclusiones a las que llega la autoridad y que le causan perjuicio a Telmex, toda vez que en todo procedimiento administrativo se deben plasmar esas conclusiones preliminares en un oficio previo a la resolución definitiva que se dicte, y éstas deben ser notificadas a los gobernados para efectivamente cumplir con la garantía de audiencia, ya que es en este momento en el que los particulares pueden desvirtuar las apreciaciones de la autoridad, aportando las pruebas y documentos idóneos para tales fines y con ello modificar el sentido de la resolución final, ya sea para que se cierre el expediente o procedimiento sin afectación alguna para el gobernado porque los argumentos y pruebas fueron idóneas para desvirtuar las apreciaciones de la autoridad o emitiendo una resolución definitiva en la que se

precisen las consecuencias de las conductas desplegadas por el particular que no pudieron ser desvirtuadas con los argumentos y pruebas aportados en ese momento, para que entonces sí se pueda iniciar un procedimiento de sanción como el que nos ocupa.

(...)

Bajo estas circunstancias el Dictamen, antes de la emisión del Acuerdo 0015/2017 debió notificarse a Telmex." (página 66)

Por su parte, en su escrito de manifestaciones presentado el treinta y uno de octubre TELMEX manifiesta lo siguiente:

"El Acuerdo de Inicio indica que el Procedimiento tuvo como acto primario la remisión a la UC, del oficio No. IFT/225/UC/DG-SVRA/0291/2017 de 24 de agosto de 2017 originado por la Dirección General de Supervisión y Verificación de Regulación Asimétrica ("DGSVRA"), junto con un supuesto dictamen (de forma conjunta "Oficio y Dictamen de la DGSVRA").

Al respecto, previo a la notificación del Acuerdo de Inicio, las autoridades de la DGSVRA, ni de la UC, han notificado a TELMEX la existencia, o el contenido del Oficio y Dictamen de la DGSVRA y algún documento anexo.

Por ello, es relevante aclarar que TELMEX comparece mediante el presente escrito, sin que esta comparecencia y sus manifestaciones impliquen o signifiquen el consentimiento de mi mandante respecto de la aplicabilidad, legitimación, competencia, legalidad o validez del Acuerdo de Inicio, ni del Oficio y Dictamen de la DGSVRA, ni de los actos del Procedimiento, ni de sus efectos o consecuencias." (página 2)

"XIX. El correlativo no es propio de mi mandante ya que narra una supuesta remisión realizada de la DGSVRA a la UC del Oficio y Dictamen de la DGSVRA.

Se aclara que la entrega de este supuesto dictamen, de la DGSVRA a la UC, que contiene imputaciones en contra de TELMEX, no fue notificada a mi mandante, por lo que se violó su garantía de audiencia y el debido proceso.

No obstante lo anterior, para efectos procesales TELMEX lo niega pues incluye la inserción de 23 páginas fotocopiadas o digitalizadas dentro del Acuerdo de Inicio, que supuestamente son parte de un "dictamen" que además muestra irregularidades como son sellos mutilados, supuesta y aparentemente pertenecientes al Instituto, junto con un trazo ilegible en cada página, un membrete no totalmente legible, supuesta y aparentemente pertenecientes al Instituto y una firma ilegible, supuesta y aparentemente perteneciente al titular de la DGSVRA, todas

características gráficas, no permiten a TELMEX corroborar la autenticidad de dicho documento, ya que de ser verídico y auténtico, tendría que haber sido notificado a mi mandante, situación que en la especie no ocurrió.

Asimismo, este numeral, para efectos procesales se niega, ya que al notificar el Acuerdo de Inicio a TELMEX no se adjuntó copia certificada de los documentos que se relatan en este supuesto dictamen, ni que se citan en el Acuerdo de Inicio, por lo que el mismo no puede ni debe tenerse como cierto o probado para efectos del Procedimiento. Siendo específicos, el supuesto dictamen se compone de las secciones "ANTECEDENTES", "RESULTANDO", "CONSIDERANDO" y "DETERMINA" respecto a las cuales se niega su veracidad por dudas sobre su autenticidad y omisión en su notificación hacia TELMEX." (páginas 7 y 8)

Al respecto, se considera que dichas manifestaciones resultan infundadas en virtud de que, contrariamente a lo que sostiene **TELMEX**, en ningún momento se vulneró su garantía de audiencia, lo anterior toda vez que por un lado en los acuerdos de inicio de procedimiento sancionatorio de veinticinco de enero y seis de septiembre de dos mil diecisiete, se le informó de manera pormenorizada todos los antecedentes, hechos, consideraciones y documentos que integraban cada uno de los expedientes administrativos y, por otro lado, en el numeral **SEXTO** de cada uno de los citados acuerdos de inicio, se hizo de su conocimiento que los expedientes en que se actuaba, así como los documentos y antecedentes descritos podían ser consultados por el interesado directamente en las instalaciones de la **UC**, por lo que desde la notificación de esos acuerdos, tuvo a la vista los autos de ambos expedientes, dentro de los cuales obra constancia tanto de los dictámenes de veintisiete de enero y veinticuatro de agosto de dos mil diecisiete, emitidos respectivamente por la **DG-SUV** y la **DGSVRA** así como de todos aquellos documentos anexos a ellos y descritos en el propio acuerdo de inicio.

En ese sentido no se advierte la violación alegada, considerando que desde que se iniciaron los procedimientos sancionatorios en que se actúa hasta el cierre de la instrucción de los mismos, **TELMEX** tuvo la oportunidad de consultar el expediente para alegar lo que a su derecho conviniera, inclusive estuvo en aptitud de solicitar copias de las constancias de dicho procedimiento, lo cual se constata de los

escritos presentados en la Oficialía de Partes de este Instituto el diecinueve de octubre y seis de noviembre del dos mil diecisiete.

Aunado a lo anterior debe considerarse que en los dictámenes emitidos por la **DG-SUV** y la **DGSVRA** constituyen únicamente un comunicado interno entre autoridades que no afectan la esfera jurídica de **TELMEX**, toda vez que dichas áreas al ejercer sus facultades de vigilancia y supervisión del cumplimiento de los títulos de concesión y de la regulación asimétrica emitida por el **INSTITUTO**, sólo le informaron a la Dirección General de Sanciones adscrita la **UC**, el resultado de la misma, a efecto de que en ejercicio de sus atribuciones determinara si era procedente o no iniciar el procedimiento administrativo de imposición de sanción, lo que en la especie ocurrió.

En ese sentido, debe señalarse que los referidos oficios determinaron que existía un presunto incumplimiento a diversas condiciones del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como a diversas disposiciones administrativas, por lo que su propósito era informar al área competente, el resultado de los procedimientos de comprobación que cada una de las autoridades sustanciaron, a fin de determinar lo que en derecho correspondiera; en ese orden de ideas resulta **Infundado** considerar que los multicitados dictámenes deban ser notificados de manera personal y directa al presunto infractor, ya que al no estar dirigidos al particular, dicho oficio debe ser considerado como un comunicado entre autoridades.

Con independencia de lo anterior, se hace notar que si bien dichos oficios no se le notificaron a **TELMEX** de manera personal, tal como lo reconoce la propia concesionaria, en los acuerdos de inicio de procedimiento, respectivamente se insertaron de manera íntegra los oficios en comentario y en tal sentido se considera que no se le dejó en estado de indefensión ya que mediante la notificación de dichos acuerdos se hicieron de su conocimiento, respetando con ello su garantía

de audiencia, misma que hizo valer oportunamente a través de sus escritos de manifestaciones, pruebas y defensas.

Además de lo anterior, los oficios por los que se informó el resultado mismo de los procedimientos de comprobación, no pueden considerarse como actos de molestia que deban ser notificados, lo cual incluso ha sido considerado así por el Poder Judicial de la Federación en asuntos similares en los que consideró que las propuestas de sanción emitidas por la extinta **COFETEL** no eran susceptibles de ser impugnadas en el juicio de amparo indirecto al no ser un acto de molestia que le genere algún perjuicio.

Así, al no considerarse actos de autoridad en perjuicio del gobernado las propuestas de sanción emitidas con motivo de algún incumplimiento, debe considerarse que los oficios emitidos por la **DG-SUV** y la **DGSVRA**, tampoco constituyen actos de autoridad que deban ser notificados a la concesionaria, toda vez que derivan de una relación de coordinación entre autoridades.

En ese sentido, se debe considerar que existen dos tipos de relaciones jurídicas que derivan de la actuación del Estado y sus órganos.

La primera de ellas corresponde a las relaciones de coordinación, entendiéndose por éstas los vínculos que se entablan por distintas causas entre dos o más unidades administrativas o entes del Estado, mientras que las relaciones de supra subordinación son las que se generan entre los órganos de autoridad por una parte y los gobernados, por la otra, en donde la autoridad desempeña ante el particular actos administrativos, con características propias como la unilateralidad, imperatividad y coercitividad.

De esta manera, encuadrando en el primer tipo de relación jurídica, se encuentran la **DG-SUV** y la **DGSVRA** de este **INSTITUTO**, por cuanto hace a los oficios por los que

Informaron los resultados derivados del ejercicio de sus facultades de comprobación a la Dirección General de Sanciones, quien en su caso es la instancia que determina si se inicia o no un procedimiento sancionatorio.

En ese orden de ideas, se debe distinguir al acto de molestia de un comunicado entre autoridades derivado del ejercicio de las facultades de comprobación, a saber:

Acto de Molestia	Oficio DG-SUV o DGSVRA
Existe un ente de hecho o de derecho que establece una relación de supra a subordinación con un particular.	Derivan de una relación de coordinación entre autoridades. <u>En ningún momento se vincula</u> a la Unidad de Cumplimiento a iniciar un procedimiento sancionatorio.
La relación tiene su nacimiento en la ley, por lo que dota al ente de una facultad administrativa, cuyo ejercicio es irrenunciable, al ser de naturaleza pública la fuente de tal potestad.	Son relaciones de coordinación, entendiéndose por éstas los vínculos que se entablan por distintas causas entre dos o más unidades administrativas o entes del Estado.
Emite actos unilaterales a través de los cuales crea, modifica o extingue por sí o ante sí, situaciones jurídicas que afectan la esfera legal del particular.	No afecta de manera unilateral la esfera jurídica del gobernado. No son actos que, por sí, puedan violar garantías individuales, puesto que no encierran ningún principio de ejecución.
No requiere de acudir a los órganos judiciales ni precisa del consenso de la voluntad del afectado.	De acuerdo con su naturaleza, no hay forma de exigir su cumplimiento, pues no es un acto definitivo, sino un informe, por lo que carece de los dos elementos esenciales, que sí se encuentran en un acto de molestia, a saber, el de imperatividad que significa que la autoridad dicta el acto por encima de la voluntad del particular y el de coercitividad que implica que la autoridad puede obligar al particular para hacerlo respetar, aun en contra de su voluntad. Va dirigida a otra autoridad y requiere de la aceptación de ésta para que llegue a ser vinculante, es decir, requiere de acudir a otro órgano de gobierno.

<p>La emisión del acto afecta la esfera jurídica del gobernado.</p>	<p>En ningún momento le causan un perjuicio al gobernado en virtud de que no se le impone alguna obligación o se le restringe algún derecho, requisito sine qua non de un acto de molestia que deba ser notificado personalmente.</p> <p>No son actos de autoridad, toda vez que no crean, modifican o extinguen situaciones jurídicas en la esfera de la quejosa, (comunicación entre autoridades).</p>
---	--

En ese sentido resulta evidente que los oficios por los cuales la **DG-SUV** y la **DGSVRA** le informaron a la Dirección General de Sanciones los resultados de los procedimientos de comprobaciones sustanciados por cada una de ellas, no puede considerarse como un acto de molestia el cual deba ser notificado de manera personal al presunto infractor ya que, como se dijo, para ser obligatoria la notificación del acto, el mismo debe contener dos elementos esenciales que son: (i) el de imperatividad que significa que la autoridad dicta el acto por encima de la voluntad del particular y (ii) el de coercitividad que implica que la autoridad puede obligar al particular para hacerlo respetar aún en contra de su voluntad, aunado a que el acto causa una afectación jurídica al gobernado y por lo tanto el mismo debe ser notificado.

Por lo tanto, se concluye que una relación de coordinación entre dos autoridades administrativas para el cabal cumplimiento de sus atribuciones, como acontece en el caso, es distinta de la relación de supra a subordinación que se puede dar entre el Estado y los particulares; por lo que en la situación primigenia se entabla de manera interna sin traer aparejada afectación o ejecución directa sobre los gobernados, mientras que la segunda, sí genera repercusiones directas sobre el particular, que trascienden en su esfera jurídica.

Por ello, se concluye que las manifestaciones de **TELMEX** son **infundadas**.

B. VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE PRESUNCIÓN DE INOCENCIA, YA QUE NO SE ACREDITÓ EN EL ACUERDO DE INICIO LA INFRACCIÓN QUE SE LE IMPUTA.

Manifiesta TELMEX en su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"El Acuerdo 0015/2017 resulta improcedente para iniciar y dar causa y trámite al procedimiento administrativo de imposición de sanciones que nos ocupa, pues ha sido emitido en flagrante contravención al derecho fundamental de Telmex a ser presumido inocente hasta que se demuestre lo contrario.

Basta la lectura del Acuerdo 0015/2017 para concluir la inexistencia, parcialidad, inoperancia e insuficiencia de elementos de convicción con los que el Instituto pretende acreditar la supuesta y presunta responsabilidad de mi mandante.

De dicho requerimiento de ingresos acumulables y del Acuerdo 0015/2017 se desprende que la Unidad de Cumplimiento desde un inicio esa Unidad de Cumplimiento decidió llanamente iniciar un procedimiento administrativo de imposición de sanción literalmente sosteniendo en la presunción de culpabilidad de mi mandante.

En el caso, ni siquiera se han acreditado la presunción de inocencia de Telmex. Esta situación, basta para acreditar la inexistencia e insuficiencia de pruebas de cargo, válidas, suficientes y debidas, que, en su caso, demostrasen la responsabilidad incluso pretendida de Telmex, así como la ilegal inversión de la carga de la prueba en perjuicio de mi mandante, todo lo cual hace que el procedimiento actual devenga improcedente y deba cerrarse sin imponer ni atribuir responsabilidad alguna a Telmex.

Ahora bien, constituye un hecho notorio que, en sesión pública llevada a cabo el pasado 28 de enero de 2014, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación confirmó la aplicabilidad del derecho fundamental a la presunción de inocencia del particular en los procedimientos administrativos sancionatorios (como el que nos ocupa).

Dicho derecho fundamental, en una concepción elemental, encuentra su génesis en la teoría política y en el principio de legalidad, que dictan que la esfera de actuación del gobierno es absoluta mientras no sea limitada mediante ley en sentido formal y material; ley que a su vez debe encontrar fundamento constitucional para acotar dicha esfera constitucional. Es decir, se parte de la presunción de que todo acto de particular es lícito, conforme a su esfera de libertad de actuación, mientras no se compruebe lo contrario, correspondiendo a la autoridad - que debe fundar y motivar exhaustiva y debidamente toda actuación-

acreditar que la conducta del particular transgrede una prohibición legal.

Incluso, el principio de presunción de inocencia resulta de la mera aplicación del principio de derecho de onus probandi, que dicta que al que afirma incumbe la carga de probar su afirmación. Es decir, si una autoridad administrativa, en ejercicio de potestades punitivas, estima que determinada conducta del gobernado actualiza la hipótesis prevista en una prohibición legal que prevé la imposición de una sanción, le corresponderá necesariamente la carga de allegar todos los elementos de convicción necesarios para acreditar dicha consideración.

Además, la prueba que allegue cualquiera que pretenda sostener su dicho, debe ser tal que supere toda duda razonable y toda hipótesis en contrario, causando la certeza de aquello que acredita; es decir, debe erigirse como prueba suficiente para desvirtuar el estatus particular que se trate. Lo anterior, con mayor razón tratándose de procedimientos sancionatorios de cualquier especie, que por su propia naturaleza implican en última instancia una afectación de mayor gravedad al gobernado, por lo que debe aumentarse el grado de certeza y convicción que debe causar el elemento probatorio en la autoridad sustanciadora.

En todo caso, el acusado debe llegar al juicio (o procedimiento seguido en esa forma) considerado como inocente y únicamente podrá establecerse lo contrario, si se desvirtúa plenamente su condición de inocente, a partir de las pruebas aportadas y suficientes para sustentar las acusaciones en su contra.

Todo lo anterior, se robustece con el mandato contenido en el artículo 1° Constitucional conocido como el principio pro persona, y dirigido a toda autoridad.

En ese sentido, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha sostenido lo anterior, al resolver el amparo en revisión 517/2011, señalando que las vertientes de la presunción de inocencia son tres: (i) como regla probatoria; (ii) como regla de juicio o estándar probatorio; y, (iii) como regla de tratamiento respecto del individuo.

La presunción de inocencia como regla probatoria es un derecho que establece los requisitos mínimos que debe cumplir la actividad probatoria y las características que deben reunir las pruebas para ser consideradas como pruebas de cargo válidas y suficientes.

Como regla de juicio (procedimental), la presunción de inocencia debe entenderse como una norma que ordena a las autoridades la absolución de los inculpados cuando durante el proceso no se han aportado pruebas de cargo suficientes y adecuadas para acreditar la existencia la conducta ilícita y la responsabilidad de la persona. Es decir, debe

considerarse y respetarse la consideración de la inocencia del indiciado siempre que no conste lo contrario.

Por otro lado, la revisión del Acuerdo 0015/2017 muestra la ausencia de elementos para sancionar a Telmex y para tramitar este procedimiento y, además, constituyen una pesquisa ilegal e inconstitucional.

Parece que la Unidad de Cumplimiento pretende que Telmex tenga que defenderse, demostrar su inocencia, enfrentar una presunción de culpabilidad atender un procedimiento que se ha iniciado con la intención abierta de sancionarle y, además de todo, debe cumplir los requerimientos indicados para aportarle a la autoridad todos aquellos elementos, información y documentos requeridos en el oficio de inicio, a fin de que esa Unidad de Cumplimiento los utilice en su contra y le impongan una sanción.

Con ello, se viola el principio de privacidad y el de autoincriminación, éste último que determina que "nadie puede ser obligado a declarar en contra de sí mismo".

Lo cierto es que el Acuerdo 0015/2017 simplemente demuestra la ausencia de elementos para sancionar y la omisión de una verdadera investigación y sustento para iniciar el procedimiento que nos ocupa.

Por todo lo anterior, el procedimiento administrativo de imposición de sanciones en que se actúa, deviene improcedente y debe cerrarse sin la imposición ni atribución de responsabilidad alguna contra Telmex.

Por último, la presunción de inocencia como regla de trato en su vertiente procesal y extraprocesal, constituye el derecho fundamental de cualquier persona imputada por una conducta ilícita, de recibir la consideración y trato de no autor o no partícipe, durante el trámite del procedimiento e, incluso, desde antes de que se inició. Es decir, la Constitución no permite condenas anticipadas. Todo lo anterior ha sido reconocido por nuestro más alto tribunal en las tesis con los siguientes rubros: "PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO REGLA DE TRATO EN SU VERTIENTE EXTRAPROCESAL, INFLUENCIA DE SU VIOLACIÓN EN EL PROCESO PENAL"; "PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO REGLA DE TRATO EN SU VERTIENTE EXTRAPROCESAL, SU CONTENIDO Y CARACTERÍSTICAS"; "PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO ESTÁNDAR DE PRUEBA."; y, "PRESUNCIÓN DE INOCENCIA COMO REGLA PROBATORIA".

En ese orden de ideas, este procedimiento resulta improcedente, pues vulnera la presunción de inocencia prevista en favor de Telmex, como reglas de juicio y de trato.

Cabe señalar que en este caso, no hay datos comprobados, fehacientes ni debidos, no se han comprobado debida ni legalmente las infracciones imputadas, y, no existe elemento o circunstancia alguna que sirva

siquiera como indicio de prueba suficiente para determinar incumplimiento alguno a cargo del imputado, ni ilegalidad.

Así las cosas, ante lo anterior, y habiendo quedado intacta la presunción de inocencia de Telmex, tanto el Acuerdo 0015/2017, como el procedimiento devienen improcedentes y, por ello, debe cerrarse este expediente sin imponer ni atribuir responsabilidad alguna a Telmex." (páginas 71 a 75).

Por su parte, en su escrito presentado el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, manifestó lo siguiente:

"En relación con el texto incluido en la sección "Antecedentes" del Acuerdo de Inicio ("Antecedentes" en plural o "Antecedente" en singular), TELMEX destaca que al Acuerdo de Inicio no se le adjuntó prueba o constancia alguna que acreditase la veracidad de los hechos narrados en los Antecedentes ni, por tanto, las pruebas y elementos debidos para sustentar la acusación.

Lo anterior representa una privación para TELMEX de la oportunidad de ejercer adecuadamente su derecho de audiencia y su derecho a una defensa plena.

En todo caso, para efectos procesales, ninguno de los Antecedentes puede considerarse como cierto pues, en observancia del derecho fundamental de presunción de inocencia no basta ni puede bastar el solo dicho de la autoridad." (página 3)

"Habrá de decretarse la terminación del presente procedimiento, en observancia del derecho fundamental de TELMEX a ser presumido inocente hasta que se demuestre lo contrario, (...).

Según lo ha determinado el Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación en tesis de jurisprudencia firme, el derecho fundamental a ser presumido inocente hasta que se demuestre lo contrario es aplicable a los procedimientos administrativos sancionadores.

Dicho derecho fundamental es una vertiente del principio general de derecho de *onus probandi* -que impone a todo el que afirma la carga de probar sus afirmaciones-

Como lo dicta la teoría política y en el principio de legalidad, la esfera de actuación del gobernado es absoluta mientras no sea limitada mediante ley en sentido formal y material; ley que a su vez debe encontrar fundamento constitucional para acotar dicha esfera constitucional. Es decir, que los gobernados pueden llevar a cabo cualquier acto, siempre y cuando no esté prohibido en una ley.

En ese sentido, la regla general es que los particulares pueden realizar todo acto, a menos que exista una excepción y, por tanto, esté expresamente prohibido.

Así, si por regla general los actos de los gobernados son lícitos, corresponde a quien afirma que un acto concreto está prohibido, demostrar que, efectivamente, la conducta concreta que se imputa no encuadra en la regla general y, por tanto, que se actualiza una excepción.

Es decir, se parte de la presunción de que todo acto de particular es lícito, conforme a su esfera de libertad de actuación mientras (sin lugar a dudas) no se compruebe lo contrario, correspondiendo a la autoridad - que debe fundar y motivar exhaustiva y debidamente toda actuación - acreditar que la conducta del particular transgrede alguna prohibición legal.

Ahora bien, la prueba que debe aportar quien afirma que la conducta del gobernado está prohibida y que, por lo tanto, se actualiza una excepción a la regla general de licitud, debe ser una suficiente para superar toda duda razonable y cualquier hipótesis en contrario, causando la certeza de aquello que acredita.

Es decir, debe erigirse como prueba suficiente para desvirtuar el estatus de inocente del gobernado en el caso concreto, lo que es particularmente trascendente tratándose de procedimientos sancionatorios, que implican o pueden implicar una afectación de mayor intensidad y gravedad al gobernado (al menoscabar su libertad o su patrimonio), por lo que debe aumentarse el grado de certeza y convicción que debe causar el elemento probatorio en la autoridad sustanciadora.

Así pues, el acusado debe llegar al juicio considerado como inocente y sólo podrá establecerse lo contrario, si se desvirtúa plenamente su condición de inocente, a partir de las pruebas aportadas para sustentar las acusaciones.

Todo lo anterior, se robustece con el mandato contenido en el artículo 1º constitucional de interpretar toda norma en el sentido que otorgue la protección más amplia a los gobernados, el principio *pro persona*.

Como se ha hecho valer a lo largo de este escrito, ni en la supuesta reproducción o inserción de un texto en recuadro que podría corresponder al Oficio y Dictamen de la DGSVRA en el Acuerdo de Inicio se puede considerar jurídica y procesalmente como una acreditación fehaciente de los hechos imputados.

En efecto, basta la lectura del Acuerdo de Inicio, primer acto procesal del presente procedimiento, para apreciar que el titular de la UC no da

fe de que le consten directamente los antecedentes narrados; asimismo se puede apreciar que a dicho Acuerdo de Inicio no se adjuntaron pruebas o elementos de convicción algunos que demostraran dichos antecedentes (mucho menos los debidos y suficientes); que ni siquiera se relacionan o se mencionan elementos de convicción y pruebas que existieran en autos del presente Procedimiento (especificando las fojas en las que se encuentran) y que hubieren sido apreciadas por el titular de la UC (con independencia de que no serían oponibles a TELMEX por no haberle sido notificados ni habersele corrido traslado). Simple y sencillamente, para efectos del presente procedimiento, los Antecedentes no existen.

Es decir, no está probada ni existe para efectos del Procedimiento conducta alguna que TELMEX hubiere llevado a cabo que pudieren implicar infracción a una disposición legal o de otra especie.

De no reconocerse las omisiones referidas, la UC estaría violando abiertamente el principio de presunción de inocencia de TELMEX y estaría invirtiendo la carga de la prueba en perjuicio de TELMEX, pues se le impondría la carga de defenderse de hechos o supuestos antecedentes que no se sabe cómo se conocen y se tienen por ciertos en el Acuerdo de Inicio y, lo que es peor, de demostrar que esos supuestos hechos y antecedentes no son ciertos.

Así, ante tal falta de prueba de los supuestos antecedentes narrados en el Acuerdo de Inicio, la presunción de inocencia de TELMEX ha quedado intacta por lo que no es posible ni válido que la UC determine responsabilidad alguna de mi mandante.

En ese orden de ideas, ante la insuficiencia del Acuerdo de Inicio y la demostración que ha hecho TELMEX de que su presunción de inocencia sigue operando, el presente procedimiento resulta improcedente por lo que deberá decretarse su cierre." (páginas 13 a 15)

Al respecto, las manifestaciones de TELMEX son Infundadas en virtud de las siguientes consideraciones.

En primer lugar, debe señalarse que la emisión y notificación del acuerdo de inicio del procedimiento administrativo de imposición de sanción, por su propia naturaleza jurídica son actos que no determinan ni acreditan fehacientemente la comisión de una conducta constitutiva de infracción, sino que por el contrario, al tratarse de un acto de molestia que puede resultar en uno diverso de carácter privativo, es que se le otorga el derecho de audiencia a los particulares, para que

una vez rendidas sus pruebas y manifestaciones, así como los demás elementos de los que se allegue la autoridad, esta determine cuál es la verdad jurídica y si la conducta atribuida es susceptible de ser sancionada.

En ese sentido, debemos tomar en cuenta que lo que se establece a través del acuerdo de inicio de procedimiento, se trata de una presunción que opera en contra del particular, es decir, se trata de un acto administrativo en el que existen elementos suficientes para estimar en un grado superior al indicio, pero menor a la certeza absoluta de la comisión de la conducta que ahora se reprocha a dicha concesionaria, sin que se haya determinado con antelación la comisión de la misma, como erróneamente lo refiere la concesionaria.

Por ello es infundado que **TELMEX** manifieste que en el acuerdo de inicio no se probaron debidamente diversos elementos que configuran las conductas que se le atribuyen, justamente es lo que deberá realizarse al momento de dictarse la resolución definitiva pues es precisamente a través de dicho acto que la autoridad determinara algún tipo de responsabilidad o infracción administrativa e imponga la sanción respectiva y donde el estándar probatorio deba ser mucho más estricto, sin que ello se confunda con la presunción establecida a través del acuerdo de inicio de procedimiento.

Por ello, bastaba con señalar todos aquellos motivos que impulsaron a la Unidad de Cumplimiento a iniciar el procedimiento, así como el fundamento jurídico para proceder en tal sentido, mismos que una vez interrelacionados generarían la presunción suficiente para formular la imputación que se realizó a través de los acuerdos de inicio de procedimiento.

Sirve de aplicación por analogía, la siguiente jurisprudencia de la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al tratarse de un procedimiento administrativo en el que se ejerce el *ius puniendi* del Estado, por lo que los principios

proprios del derecho penal, resultan aplicables al derecho administrativo sancionador:

ACREDITACIÓN DEL CUERPO DEL DELITO Y DEL DELITO EN SÍ. SUS DIFERENCIAS. Conforme a los artículos 134 y 168 del Código Federal de Procedimientos Penales, en el ejercicio de la acción penal el Ministerio Público debe acreditar el cuerpo del delito y la probable responsabilidad del inculpado, lo cual significa que debe justificar por qué en la causa en cuestión se advierte la probable existencia del conjunto de los elementos objetivos o externos que constituyen la materialidad del hecho delictivo. Así, el análisis del cuerpo del delito sólo tiene un carácter presuntivo. El proceso no tendría sentido si se considerara que la acreditación del cuerpo del delito indica que, en definitiva, se ha cometido un ilícito. Por tanto, durante el proceso -fase preparatoria para el dictado de la sentencia- el juez cuenta con la facultad de revocar esa acreditación prima facie, esto es, el juzgador, al dictar el auto de término constitucional, y el Ministerio Público, en el ejercicio de la acción penal, deben argumentar sólidamente por qué, prima facie, se acredita la comisión de determinado delito, analizando si se acredita la tipicidad a partir de la reunión de sus elementos objetivos y normativos. Por su parte, el estudio relativo a la acreditación del delito comprende un estándar probatorio mucho más estricto, pues tal acreditación -que sólo puede darse en sentencia definitiva- implica la corroboración de que en los hechos existió una conducta (acción u omisión) típica, antijurídica y culpable. El principio de presunción de inocencia implica que el juzgador, al dictar el auto de término constitucional, únicamente puede señalar la presencia de condiciones suficientes para, en su caso, iniciar un proceso, pero no confirmar la actualización de un delito. La verdad que pretende alcanzarse sólo puede ser producto de un proceso donde la vigencia de la garantía de defensa adecuada permite refutar las pruebas aportadas por ambas partes. En efecto, antes del dictado de la sentencia el inculpado debe considerarse inocente, por tanto, la emisión del auto de término constitucional, en lo que se refiere a la acreditación del cuerpo del delito, es el acto que justifica que el Estado inicie un proceso contra una persona aun considerada inocente, y el propio acto tiene el objeto de dar seguridad jurídica al inculpado, a fin de que conozca que el proceso iniciado en su contra tiene una motivación concreta, lo cual sólo se logra a través de los indicios que obran en el momento, sin que tengan el carácter de prueba.

Época: Décima Época, Registro: 160621, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro III, Diciembre de 2011, Tomo 2, Materia(s): Penal, Tesis: 1a./J. 143/2011 (9a.), Página: 912.

Asimismo, debe señalarse que en ninguna parte del acuerdo de inicio se le trasladó la carga de la prueba a **TELMEX** ya que, por el contrario, en los acuerdos de inicio de procedimiento se detallaron todos y cada uno de los hechos y constancias existentes en el expediente que llevaron a la autoridad a presumir la comisión de las conductas sancionables, por lo que a partir de la notificación de ese acuerdo se hicieron de su conocimiento las pruebas con que contaba la autoridad así como los hechos y circunstancias que tomó en consideración para presumir la actualización de la conducta, otorgando a **TELMEX** el derecho de manifestarse y, en su caso, el de ofrecer pruebas para desvirtuar la imputación formulada, lo que en ningún caso puede considerarse como el traslado de la carga de la prueba.

Al respecto, debe decirse que el argumento propuesto confunde el derecho de defensa conferido a **TELMEX** y la posibilidad que tiene de aportar evidencia que desvirtúe las imputaciones formuladas, con la obligación de acreditar las presuntas conductas infractoras que tiene la autoridad, la cual de ninguna forma fue trasladada, motivo por el cual se estima infundado su argumento.

Retomando la idea abordada, se estima que el acuerdo de inicio del procedimiento administrativo sancionatorio, contrario a lo sostenido por **TELMEX**, no determina la comisión de una conducta, sino que por el contrario, al tratarse de un acto que puede resultar en uno diverso de carácter privativo, es que se le otorga el derecho de audiencia con base en las formalidades del debido proceso, para que una vez contando con todo el material probatorio, se pueda arribar a la conclusión que proceda y se ajuste a derecho.

Al respecto, el criterio aludido encuentra sustento en la siguiente tesis:

*COMISIÓN FEDERAL DE COMPETENCIA. EL OFICIO DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD DICTADO EN EL PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN DE PRÁCTICAS MONOPÓLICAS, POR REGLA GENERAL, NO ES UN ACTO QUE CAUSE UN ÁGRAVIO NO REPARABLE PARA LOS EFECTOS DE LA PROCEDENCIA DEL JUICIO DE AMPARO. El artículo 107, fracción IV, de la

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos dispone que procederá el juicio de amparo en materia administrativa contra resoluciones que causen agravio no reparable mediante algún recurso, juicio o medio de defensa legal; jurisprudencialmente se ha determinado que hay ejecución irreparable cuando se afecta un derecho sustantivo que no sea capaz de ser restituido al dictarse la resolución final, es decir, que se afecten derechos sustantivos del gobernado. Por otra parte, el oficio de presunta responsabilidad a que alude el artículo 30 del Reglamento de la Ley Federal de Competencia Económica, por regla general, tiene como objeto iniciar la segunda fase o etapa del procedimiento de investigación de prácticas monopólicas, señalando los hechos investigados previamente por la Comisión Federal de Competencia, los artículos que se estiman violados de la ley de la materia, así como el nombre y domicilio del presunto responsable. Ahora bien, la circunstancia de que la ley utilice el término "presunto responsable" es insuficiente para considerar que se afectan derechos sustantivos del interesado, pues tal presunción, como su nombre lo indica, únicamente refiere que existen elementos suficientes para estimar en un grado superior al indicio, pero menor a la certeza absoluta, que el responsable incurrió en las conductas que se le imputan, sin que tal declaración afecte su esfera patrimonial o sus derechos legalmente reconocidos, pues será hasta que se resuelva en definitiva el procedimiento de investigación cuando, en su caso, se imponga alguna de las sanciones contenidas en el artículo 35 de la Ley Federal de Competencia Económica. Finalmente, la afectación invocada por la agravada se destruirá con el sólo hecho de que aquélla obtenga una resolución favorable a sus pretensiones en el procedimiento de investigación seguido ante la Comisión Federal de Competencia, sin dejar huella en su esfera jurídica.

Época: Novena Época, Registro: 181774, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XIX, Abril de 2004, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.7o.A.284 A, Página: 1401."

Asimismo, es ilustrativa la siguiente tesis:

TELECOMUNICACIONES. EL JUICIO DE AMPARO ES IMPROCEDENTE CONTRA EL ACUERDO DEL INSTITUTO FEDERAL RELATIVO QUE INICIA EL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO Y CONCLUYE EL DE SUPERVISIÓN O VERIFICACIÓN. De conformidad con los artículos 15, fracciones XXVII y XXX, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 42, fracciones I, II, III, IV, XV, 43, fracciones I, II, III y IV y 44, fracción I, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, los procedimientos de supervisión o verificación y sancionatorio guardan una estrecha relación, pues uno de los fines del primero es que la autoridad tenga elementos necesarios para decidir si debe o no iniciar el procedimiento sancionatorio; sin embargo, son independientes entre sí,

pues en el segundo se determina, en su caso, la sanción por incumplimiento a los títulos de concesión o por infracción a las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas. En ese contexto, si bien el acuerdo de inicio de procedimiento sancionatorio, a la vez concluye el de supervisión o verificación, ello no implica que se trate de una resolución definitiva reclamable en vía de amparo a través de la cual la autoridad determine algún tipo de responsabilidad o infracción administrativa e imponga la sanción respectiva, pues sólo constituye un acto de índole procesal que no genera un menoscabo en el patrimonio que pudiese afectar derecho sustantivo alguno, dado que no es la última voluntad de la autoridad en el procedimiento sancionatorio respectivo. Todo esto, acorde con el artículo 28, vigésimo párrafo, fracción VII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que establece la improcedencia de recurso ordinario o constitucional alguno contra actos intraprocesales, con lo cual se buscó que en todos aquellos casos en que el Instituto Federal de Telecomunicaciones resolviera un asunto mediante una secuencia de actos desarrollados progresivamente, el medio de defensa respectivo procediera únicamente contra la resolución definitiva y, en ese sentido, ninguno de los actos dictados dentro del procedimiento, previo a la decisión final, es controvertible.

Época: Décima Época, Registro: 2010133, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 23, Octubre de 2015, Tomo IV, Materia(s): Común, Tesis: I.1o.A.E.78 A.(10a.), Página: 4107.

Con base en lo anterior, es claro que los Tribunales Especializados han determinado que el acuerdo de inicio del procedimiento de imposición de sanción, no implica que se trate de una resolución definitiva a través de la cual la autoridad determine algún tipo de responsabilidad o infracción administrativa e imponga la sanción respectiva, pues sólo constituye un acto de índole procesal que no genera un menoscabo en el patrimonio que pudiese afectar derecho sustantivo alguno, dado que no es la última voluntad de la autoridad en el procedimiento sancionatorio respectivo.

En estrecha relación con lo anterior, **TELMEX** manifiesta en reiteradas ocasiones que se violó en su perjuicio el principio de presunción de inocencia que se encuentra previsto en el artículo 20 apartado B Constitucional, ya que en ningún momento se demostró en el acuerdo de inicio de procedimiento, los elementos con los cuales

se acreditara la comisión de la infracción que se le atribuye a dicha concesionaria, atribuyéndole en todo momento la calidad de Infractora.

Al contrario de lo dicho por TELMEX, la UC sí respetó su derecho de presunción de inocencia desde el inicio de los procedimientos y durante la sustanciación de los mismos, tan es así que, previamente a resolver sobre la imposición de una sanción, se instauró un procedimiento administrativo en su contra, en el que una vez cumplidas las formalidades del mismo y respetada su garantía de audiencia, se pudiera llegar a desvirtuar esa presunción que operaba en su favor, a través del dictado de la determinación que resuelva en definitiva el procedimiento.

En ese sentido, de los acuerdos de inicio de los procedimientos que se resuelven, podrá observarse que el lenguaje jurídico utilizado para referirse a esa concesionaria, demuestra el carácter de **presunta** infractora que se le atribuyó durante la sustanciación de los mismos, en estricto respeto a sus derechos humanos y en respeto al principio de presunción de inocencia en su vertiente como regla de trato:

Acuerdo de Inicio de procedimiento de veinticinco de enero de dos mil diecisiete:

*"A partir de lo anterior, la DG-SUV **presumió** el incumplimiento a lo previsto en los resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, en relación con la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN.*

(...)

*A partir de lo anterior, la DG-SUV **presumió** el incumplimiento a lo previsto en los párrafos 6 y 7 de la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN, en relación con el Resolutivo Tercero de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.*

(...)

*A partir de lo anterior, la DG-SUV **presumió** el incumplimiento a lo previsto en la condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad, de su TÍTULO DE CONCESIÓN.*

(...)

*...se da inicio al procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., por el presunto incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, en relación con la condición 4-1 de su TÍTULO DE CONCESIÓN, así como por presuntamente incumplir lo previsto en las condiciones 4-1 Calidad de servicio (párrafos 6 y 7) y 4-6 Equipo de medición y control de calidad, de su TÍTULO DE CONCESIÓN.
(...)*

En caso de no desvirtuar las presuntas infracciones detectadas de la revisión realizada al expediente abierto a su nombre y una vez agotado el trámite del procedimiento respectivo, TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., podría hacerse acreedora a la sanción que resulte procedente en términos de los artículos 71, inciso B) fracción IV e inciso C) fracción V de la Ley Federal de Telecomunicaciones y 298, inciso B), fracciones III y IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Acuerdo de inicio de procedimiento de seis de septiembre de dos mil diecisiete:

En virtud de todo lo anterior, la DGSVRA presumió que TELMEX incumplió lo establecido en la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia, al no incluir en la totalidad de las facturas que emite el desglose de las llamadas realizadas, la fecha y hora en que se llevaron a cabo así como su duración.

*De no desvirtuarse el presunto incumplimiento referido en párrafos precedentes, TELMEX podría hacerse acreedora a una sanción conforme a lo previsto en el artículo 298, inciso E) en relación con lo previsto en el diverso 303, fracción XVIII y último párrafo, ambos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
(...)*

...se da inicio al procedimiento administrativo de imposición de sanción en contra de TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., por el presunto incumplimiento a lo previsto en la Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA del Anexo 2 de la Resolución de Preponderancia."

De lo anterior, resulta evidente que la emisión y notificación del acuerdo de inicio de procedimiento administrativo, es acorde con el respeto al principio de presunción de inocencia que opera en favor de la concesionaria, ya que previo a la imposición de una sanción por las imputaciones formuladas, se deben atender las manifestaciones y valorar las pruebas que en su caso se ofrezcan para controvertir las presuntas infracciones.

En tal virtud, si una vez desahogado el procedimiento, la autoridad considerara que no existen elementos suficientes que puedan superar la presunción de inocencia que opera en su favor, la consecuencia lógica sería abstenerse de imponer algún tipo de sanción o, por el contrario, de existir suficientes elementos probatorios que acrediten la responsabilidad de la concesionaria, lo procedente sería imponer la sanción correspondiente.

Lo anterior se robustece con el hecho de que la autoridad competente para resolver los procedimientos de que se trata es este Pleno del **INSTITUTO** y no así la **UC**, por lo que en tal sentido no es sino hasta la emisión de la presente resolución que se determina si el concesionario sujeto a procedimiento resulta administrativamente responsable o no de la comisión de una conducta contraria a las disposiciones aplicables a su concesión, motivo por el cual resulta incorrecto que se le hubiera trasgredido su derecho de presunción de inocencia.

Asimismo, también resulta **infundado** que **TELMEX** manifieste que se debieron adjuntar al acuerdo de inicio de procedimiento las pruebas y elementos de convicción que demostraran los hechos y antecedentes en los que se basaban la imputaciones de la **UC** y que se debía correrle trasladado con las mismas, puesto que, dada la naturaleza reservada de la totalidad de las constancias que integraban el expediente y la confidencialidad de algunas de ellas, las mismas no pueden ser entregadas al momento de notificarse el acuerdo de inicio de procedimiento, sin previa comparecencia que realice persona autorizada para tales efectos.

Así es, no debe perderse de vista que si bien es cierto esta autoridad cuenta con el domicilio para recibir notificaciones de las empresas reguladas, no resulta procedente notificar información reservada o confidencial en los mismos si los titulares de dicha información no han autorizado a una persona expresamente para esos efectos.

Es por esa razón que a través del acuerdo de inicio del procedimiento sancionatorio se pusieron a disposición de **TELMEX** la totalidad de los documentos descritos en dicho documento, para que previa comparecencia de persona autorizada, consultara los autos del expediente administrativo, tal y como se advierte de la siguiente transcripción:

"...
SEXTO.- Se hace del conocimiento de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, que en términos de los artículos 3, fracción XIV y 33 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el expediente en que se actúa, así como la totalidad de los documentos descritos en el presente oficio podrán ser consultados por el interesado, previa identificación de su representante legal y/o por las personas que autorice para esos efectos, en las oficinas de esta Unidad de Cumplimiento, ubicadas en el Cuarto Piso del edificio alterno a la sede de este Instituto, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 838, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100, en días hábiles dentro del siguiente horario: de lunes a jueves de las 9:00 a las 18:30 horas y los viernes de las 9:00 a las 15:00 horas."

Así las cosas, en el caso específico debe señalarse que sí se pusieron a su disposición las constancias señaladas en el acuerdo de inicio, incluyendo las pruebas y demás documentos que sustentaron las imputaciones de incumplimiento que se le atribuyeron a la concesionaria, por lo que en todo momento estuvo en posibilidad de conocer plenamente el contenido de las mismas.

Adicionalmente, debe destacarse que las formalidades esenciales establecidas en el artículo 14 de la **CPEUM** y el derecho a una defensa adecuada, no establecen la obligación de correr traslado de todos y cada uno de los documentos y constancias que integran el expediente que respalda el inicio de procedimiento, ya que, para respetar sus derechos, basta que se pongan a su disposición las constancias aludidas.

Sirve de apoyo a lo anterior, la siguiente tesis:

OFICIO DE PROBABLE RESPONSABILIDAD EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGUIDO EN FORMA DE JUICIO RESPECTO DE PRÁCTICAS MONOPÓLICAS ABSOLUTAS. NO EXISTE OBLIGACIÓN DE CORRER TRASLADO CON EL EXPEDIENTE COMPLETO QUE LO RESPALDA (LEGISLACIÓN VIGENTE HASTA EL 6 DE JULIO DE 2014). Como parte de las formalidades esenciales del procedimiento administrativo seguido en forma de juicio respecto de prácticas monopólicas absolutas, el artículo 33, fracción II, de la Ley Federal de Competencia Económica, vigente hasta el 6 de julio de 2014, fecha en que se abrogó, prevé la obligación de emplazar al probable responsable con aquel oficio; sin embargo, las formalidades esenciales establecidas en el artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el derecho a una defensa adecuada, no conllevan exigir a la autoridad que con el emplazamiento corra traslado de todos y cada uno de los documentos y constancias que integran el expediente que respalda el oficio, pues para considerar que se respeta el derecho indicado, entendido como la posibilidad de participar en el procedimiento con conocimiento pleno de las promociones, argumentos y pruebas integradas al expediente, basta que se ponga éste a disposición del probable responsable, excluyendo la información confidencial y la que no sea determinante, ya que por medio de la consulta que realice conocerá los aspectos que integran la litis y podrá preparar su defensa.

(Época: Décima Época, Registro: 2013111, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 36, noviembre de 2016, Tomo IV, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.1o.A.E.184 A (10a.), Página: 2404)

Por todo lo anterior, los argumentos de TELMEX son infundados.

C. VIOLACIÓN AL PRINCIPIO DE NO AUTOINCRIMINACIÓN.

TELMEX continúa manifestando mediante su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"Parece que la Unidad de Cumplimiento pretende que Telmex tenga que defenderse, demostrar su inocencia, enfrentar una presunción de culpabilidad atender un procedimiento que se ha iniciado con la intención abierta de sancionarle y, además de todo, aportarle a la autoridad elementos, información y documentos a fin de que se utilicen en su contra y para imponerle una sanción y cuantificarla.

Con ello, se viola el principio de privacidad y el de autoincriminación, éste último que determina que "nadie puede ser obligado a declarar en contra de sí mismo". (página 74)

Asimismo, la concesionaria manifiesta en su escrito presentado el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"Adicionalmente se destaca la violación cometida por las autoridades de la DGSVRA, de la UC al derecho de TELMEX, a que no se le obligue a aportar evidencia autoincriminatoria, quedando obligada dichas autoridades a excluir dichas pruebas del caudal de evidencia probatoria, situación que no se atendió por parte de las autoridades y representa una violación a los derechos fundamentales de mi mandante, evidencia que, dicho sea de paso, no constituye prueba, ni adecuada, ni adecuada, ni suficiente, con la que se pueda afirmar que TELMEX llevó a cabo incumplimiento alguno. (SIC)

(...)

A lo anterior se agrega que al obtener la DGSVRA dichos documentos de parte de TELMEX, la DGSVRA violó en perjuicio de mi mandante su obligación de no obtener, ni mucho menos utilizar en procedimiento evidencia autoincriminatoria, supuestamente producida por el procesado, que dicho sea de paso, no contienen evidencia ni adecuada, ni adecuada, ni suficiente, con la que se pueda afirmar que TELMEX llevó a cabo incumplimiento alguno (SIC)." (páginas 6 y 7)

"En cuanto a cualquier comentario expresado por TELMEX, si de ahí se concluyera que se desprende una confesión (que, en términos de lo antes dicho, se niega pues no es apta de acreditar conducta alguna de mi mandante), lo cierto es que el uso que se le está dando a dicho elemento probatorio actualiza una violación a su derecho a la no autoincriminación." (página 58)

Al respecto, los argumentos de la concesionaria son infundados en razón de los siguientes razonamientos:

Para comenzar con el análisis de dichos argumentos, debe establecerse que si bien los principios del derecho penal han sido reconocidos como aplicables al derecho administrativo sancionador, no debe perderse de vista que el rigor y exactitud de la aplicación de los mismos debe modularse atendiendo a la naturaleza y los objetivos que persiguen los procedimientos sancionatorios.

En ese orden de ideas, es correcto afirmar que el principio de no autoincriminación es susceptible de ser aplicado y en su caso solicitar que se haga exigible por los particulares frente a la autoridad, cuando estos se encuentren sujetos a algún procedimiento de índole sancionatorio. No obstante, dicho principio opera de manera distinta en el derecho administrativo sancionador, pues si bien en ningún momento se le obliga a los particulares a declarar en su contra y confesar los hechos que se les imputan, también es cierto que a través de las facultades de comprobación que la autoridad administrativa tiene asignadas, se permite arribar a presunciones *iuris tantum* respecto de ciertos hechos que pueden ser constitutivos de infracción y que de no ser desvirtuados con pruebas suficientes, pueden llegar a considerarse como suficientes para determinar la imposición de una sanción.

Sirve de apoyo a lo anterior la siguiente tesis:

DERECHO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. PARA LA CONSTRUCCIÓN DE SUS PROPIOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES ES VÁLIDO ACUDIR DE MANERA PRUDENTE A LAS TÉCNICAS GARANTISTAS DEL DERECHO PENAL, EN TANTO AMBOS SON MANIFESTACIONES DE LA POTESTAD PUNITIVA DEL ESTADO. De un análisis integral del régimen de infracciones administrativas, se desprende que el derecho administrativo sancionador posee como objetivo garantizar a la colectividad en general, el desarrollo correcto y normal de las funciones reguladas por las leyes administrativas, utilizando el poder de policía para lograr los objetivos en ellas trazados. En este orden de ideas, la sanción administrativa guarda una similitud fundamental con las penas, toda vez que ambas tienen lugar como reacción frente a lo antijurídico; en uno y otro supuesto la conducta humana es ordenada o prohibida. En consecuencia, tanto el derecho penal como el derecho administrativo sancionador resultan ser dos inequívocas manifestaciones de la potestad punitiva del Estado, entendida como la facultad que tiene éste de imponer penas y medidas de seguridad ante la comisión de ilícitos. Ahora bien, dada la similitud y la unidad de la potestad punitiva, en la interpretación constitucional de los principios del derecho administrativo sancionador puede acudirse a los principios penales sustantivos, aun cuando la traslación de los mismos en cuanto a grados de exigencia no pueda hacerse de forma automática, porque la aplicación de dichas garantías al procedimiento administrativo sólo es posible en la medida en que resulten compatibles con su naturaleza. Desde luego, el desarrollo jurisprudencial de estos principios en el campo administrativo sancionador -apoyado en el Derecho Público Estatal y asimiladas algunas de las garantías del derecho

penal- irá formando los principios sancionadores propios para este campo de la potestad punitiva del Estado, sin embargo, en tanto esto sucede, es válido tomar de manera prudente las técnicas garantistas del derecho penal.

Época: Novena Época, Registro: 174488, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXIV, Agosto de 2006, Materia(s): Constitucional, Administrativa, Tesis: P./J. 99/2006, Página: 1565.

Así es, una de las principales atribuciones de un órgano o autoridad reguladora como lo es este **INSTITUTO**, es la de verificar y supervisar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas aplicables en la materia, así como a las condiciones de los títulos de concesión y autorizaciones que expida en favor de los particulares.

Dicha facultad sin la correspondiente potestad sancionatoria, haría nugatoria cualquier labor de comprobación, por lo que debe asignarse esta facultad a dichos órganos con el fin de inhibir las conductas antijurídicas en el campo del derecho administrativo.

En el caso concreto los argumentos de **TELMEX** resultan infundados al pretender atribuir a las pruebas recabadas por la **DG-SUV** y la **DGSVRA** en sus respectivas etapas de comprobación, el carácter de evidencia incriminatoria y violatoria de su privacidad, cuando justamente el propósito que persiguen esos procedimientos de comprobación es determinar el grado de cumplimiento de las obligaciones en materia de telecomunicaciones a las que se encontrará sujeta la concesionaria, y por ende, en caso de detectar que los mismos no se ajustan a lo dispuesto por la normativa aplicable o a los títulos de concesión, proceder a elaborar la propuesta de sanción respectiva, para que esta sea turnada junto con los elementos probatorios recabados, al área competente para sustanciar el procedimiento.

Para robustecer lo anterior, sirve de apoyo la siguiente tesis:

VISITAS DOMICILIARIAS. LOS ARTÍCULOS 42, PRIMER PÁRRAFO, FRACCIÓN III Y 45, PRIMER PÁRRAFO, DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, VIGENTES EN 2010, NO VIOLAN EL DERECHO FUNDAMENTAL DE NO AUTOINCRIMINACIÓN. La atribución de la autoridad administrativa, contenida en los citados preceptos, de exigir la exhibición de los papeles indispensables para comprobar el acatamiento de las disposiciones fiscales, así como la participación de los contribuyentes en mantener y aportar la contabilidad y demás papeles que acrediten el cumplimiento de las disposiciones fiscales en una visita domiciliaria, no se ejerce en un procedimiento que en su naturaleza pudiera llegar a resultar autoincriminatorio, al derivar del ejercicio de facultades constitucionales que consigna el antepenúltimo párrafo del artículo 16 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en favor de esas autoridades para comprobar que se han acatado las disposiciones fiscales. Por ello, los artículos 42, primer párrafo, fracción III y 45, primer párrafo, del Código Fiscal de la Federación, vigentes en 2010, no violan el derecho fundamental de no autoincriminación establecido en el artículo 20, apartado B, fracción II, constitucional, pues si bien ese derecho protege la facultad del individuo a no hacer manifestaciones, no decir o no hacer declaraciones verbales o escritas que lo pudieren incriminar, ello no implica que pudiera negarse a presentar los documentos exigidos en una visita domiciliaria, en razón de la legitimación y fundamento constitucional de la facultad de comprobación de obligaciones fiscales con que cuentan las autoridades administrativas, contenida en el antepenúltimo párrafo del indicado numeral 16 constitucional, relacionada con la obligación de todos los mexicanos de contribuir para los gastos públicos en términos del artículo 31, fracción IV, de la Constitución General de la República.

Época: Décima Época, Registro: 2000182, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro IV, Enero de 2012, Tomo 3, Materia(s): Constitucional, Tesis: 1a. XVII/2011 (10a.), Página: 2927.

En ese sentido, resulta claro que la documentación, así como las manifestaciones realizadas por TELMEX en los procedimientos de comprobación, de ninguna manera pueden ser consideradas como incriminatorias, dado que fueron presentados en procedimientos cuya finalidad es justamente determinar si existió cumplimiento a las obligaciones en la materia, y cuyos requerimientos por parte de la DG-SUV y la DGSVRA fueron realizados en estricto acatamiento a las disposiciones legales, reglamentarias y constitucionales que las facultaban para ello.

Asimismo, resulta infundado lo manifestado por **TELMEX** en el sentido de que desde su perspectiva, el único objeto del procedimiento de supervisión fue abiertamente sancionarle, pasando por alto que el expediente en que se actúa derivó de un procedimiento de supervisión abierto con motivo de la solicitud de prórroga de concesión presentada por dicha empresa el siete de marzo de dos mil dieciséis.

En ese sentido, la supervisión al cumplimiento de las citadas condiciones que hizo esta autoridad, no se hubiera concretado, si la concesionaria no hubiera aportado las pruebas y manifestaciones que acreditaran tal circunstancia.

No obstante lo anterior, si con posterioridad la **DG-SUV** o la **DGSVRA** advirtieron que con la información presentada en desahogo de los respectivos requerimientos se presumió un posible incumplimiento, dichas autoridades se encontraban obligadas a proponer el inicio de los procedimientos administrativos sancionatorios correspondientes, pues justamente haber sido omisas en llevar a cabo dichas acciones contravendría la legislación en la materia, por lo que se considera que los argumentos de **TELMEX** analizados en el presente apartado resultan infundados.

Una vez analizados los argumentos procesales que fueron formulados por **TELMEX** en ambos procedimientos y que revistieron identidad para ser estudiados de manera conjunta, corresponde pronunciarse respecto al resto de los argumentos que en concreto se esgrimieron en cada uno de los procedimientos iniciados en contra de dicha concesionaria.

Cabe señalar que, para el caso del presunto incumplimiento a lo previsto en la Condición 4-6 de su título de concesión, existen argumentos formulados en ambos expedientes, por lo que en tal sentido, las mismas serán analizadas de manera conjunta.

ARGUMENTOS EN EL EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017

D. INDEBIDA FUNDAMENTACIÓN Y MOTIVACIÓN DEL DICTAMEN DE LA DG-SUV.

TELMEX manifiesta en su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"Aunqdo a lo anteriormente expuesto, todo acto administrativo está sometido al principio de legalidad, es decir, la autoridad administrativa solo puede llevar a cabo los actos que la ley le autoriza.

El principio antes referido se encuentra consagrado en la garantía individual de legalidad, la cual está plasmada en el artículo 16 constitucional. Esta garantía exige a la autoridad administrativa que toda molestia que se cause a alguien, en su persona, familia, domicilio, papeles o posesiones, sólo podrá hacerse mediante mandamiento escrito, es decir, a través de una resolución administrativa que cumpla los requisitos fundamentales.

El Dictamen inserto en impresión facsimilar al Acuerdo 0015/2017, carece de la debida fundamentación y motivación, por lo que tampoco se cumple con el requisito establecido en el artículo 3, fracción V de la LFPA.

(...)

Las conclusiones del Director General de Supervisión, que se contienen en el dictamen que sirve de base para que el titular de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones ordene el inicio del procedimiento administrativo de imposición de sanciones en contra de Telmex carecen de fundamento y son incorrectas tal y como se procede a demostrar.

Otra ilegalidad que se observa claramente en el Dictamen que sirve de base para el procedimiento de sanción que nos ocupa y por la cual el Director General de Supervisión propone su inicio, es lo que se cita textualmente a continuación:

"Es importante mencionar que respecto a la Resolución Telmex en su escrito Ref.71912016 manifiesta que entrega la siguiente información:

2. Se presenta información correspondiente al periodo que va del 1 de septiembre de 2012 al 31 de diciembre de 2014 conforme a la resolución P/110712/355.

3. Se presenta información correspondiente al periodo que va del 1 de enero de 2015 al 30 de septiembre de 2016 conforme a las últimas metas determinadas por ese Instituto."

El escrito que (sic) citado en la página 18 del Dictamen, no contiene la información que menciona, ya que el citado escrito es del tenor literal siguiente:

(...)

Como se puede observar claramente, el escrito al que se hace referencia, mismo que sirve de fundamento y motivación del dictamen, es un escrito que nada tiene que ver con la supuesta conducta por la cual se da inicio al procedimiento de sanción que nos ocupa, en lo que respecta a la condición 4-1 del título de concesión de Telmex.

Más adelante, el propio Director General de Supervisión en la misma página 18 del Dictamen, señala textualmente lo siguiente:

"Las Tablas 4 y 5 reflejan la información proporcionada por Telmex por División y por trimestre, así como los promedios anuales correspondientes a los años 2013 y 2014 reportados por éste. Mientras que las Tablas 6 y 7, reflejan los promedios anuales entregados por Telmex. Se infiere que los resultados obtenidos son los promedios anuales reportados por cada división. En las Tablas 4, 5, 6 y 7 también se muestran las metas mínimas de calidad establecidas en las Resolución a efecto de fácil comparación y para proporcionar elementos que pudieran servir para la elaboración del dictamen de cumplimiento"
(El énfasis es nuestro)

Por lo tanto, resulta incongruente que se infiera algo, cuando el escrito citado, es decir, el Ref.719/2016 no contiene la información que se argumenta sirve de base para dar inicio al procedimiento que ahora nos ocupa.

(...)

Por todo lo hasta aquí expresado, la Propuesta de Imposición de Sanción contenida en el oficio de fecha 23 de enero de 2017 es improcedente, por lo que la Unidad de Cumplimiento no debió darle trámite. (Páginas 65 a 70)

Al respecto los argumentos de la concesionaria son infundados en razón de las siguientes consideraciones:

Primeramente, resulta necesario precisar que el Dictamen propuesto por la DG-SUV para que se iniciara el procedimiento de imposición de sanción en contra de

TELMEX, contenido en el oficio IFT/225/JC/DG-SUV/00272/2017 de veintitrés de enero de dos mil diecisiete, es un acto que constituye únicamente un comunicado entre autoridades de este INSTITUTO, en el que se informa al área competente, el resultado del procedimiento de supervisión seguido a la concesionaria y los posibles incumplimientos detectados en el mismo, para que se determine si se inicia o no el citado procedimiento sancionatorio.

En virtud de lo anterior, tomando en cuenta que dicho dictamen no tiene efectos vinculantes, no puede ser considerado como un acto de molestia, pues no reviste las características propias de tales actos como ya ha sido analizado en la presente resolución, ya que dicho dictamen, no deriva de una relación de supra subordinación y no crea, modifica ni extingue situaciones que afecten la esfera jurídica de TELMEX.

En ese entendido, al no poseer las características de un acto de molestia, cualquier imprecisión no puede considerarse que le genere afectación alguna, ya que, en todo caso, el acuerdo de inicio del procedimiento sancionatorio es el que debiera cumplir con los requisitos de ser expedido por escrito, fundando y motivando la causa legal de su proceder, por lo que el argumento de TELMEX es infundado.

No obstante lo anterior, el argumento de la concesionaria también resulta infundado en razón de que contrario a su dicho, el dictamen propuesto por la DG-SUV sí fue debidamente fundado y motivado como puede advertirse de su propio contenido, pues su proceder lo fundó concretamente en los siguientes preceptos constitucionales, legales y reglamentarios que estimó aplicables al caso concreto:

"Con fundamento en el décimo quinto párrafo del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 1, 2, 4, 6, 7, 15 fracciones XXVII y LXIII, 291 párrafo primero, y los artículos TERCERO y SÉPTIMO Transitorios de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (...) publicada en el Diario Oficial de la Federación (...) el día 14 de julio de 2014; artículos 1, 4; fracción V, inciso "v" y IX, inciso "xiv", 18, 20 fracciones VI, VIII y X, 42 fracciones I y IV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de

Telecomunicaciones, publicado en el DOF el 4 de septiembre de 2014, cuya última reforma fue publicada el 17 de octubre de 2016, y en ejercicio de las atribuciones que tiene conferidas la Dirección General de Supervisión de la Unidad de Cumplimiento, para proponer el inicio del procedimiento administrativo de imposición de sanciones que corresponda en contra de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, por incurrir en violaciones a las condiciones establecidas en su título de concesión y otras disposiciones aplicables.”

Asimismo, dentro de los fundamentos que citó la **DG-SUV** para la elaboración del dictamen, se encuentran los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, cuyo contenido ya fue citado anteriormente.

Así, de los preceptos referidos, se advierte que la **DG-SUV**, fundó debidamente su competencia, así como el análisis de los presuntos incumplimientos dictados en la etapa de supervisión, citando al efecto los preceptos aplicables al caso concreto.

Por otra parte, del dictamen remitido, también se advierte que la **DG-SUV**, hizo referencia a los hechos que motivaron la elaboración de la propuesta de sanción, mismos que ya quedaron debidamente detallados en los resultados de la presente resolución, así como en el apartado de los hechos que motivaron el procedimiento, por lo que, en obvio de evitar repeticiones innecesarias, se tienen por replicados en esta parte de la resolución como si a la letra se insertasen.

Una vez establecidos los hechos y las disposiciones normativas aplicables al caso concreto, se estima que el dictamen fue debidamente fundado y motivado, por lo que si en los argumentos formulados por **TELMEX**, no se advierte claramente cuáles son los motivos por lo que estima que no se cubrieron a cabalidad dicho requisitos en el dictamen propuesto, no existe mayor causa de pedir o argumentación en relación a sus afirmaciones que analizar.

Por otra parte, se advierte que **TELMEX** refiere que el dictamen propuesto por la **DG-SUV** es ilegal, en virtud de que en el mismo se cita el escrito Ref.719/2016, cuya

información no tiene relación con la supuesta conducta que sirvió como base y dio inicio al procedimiento, pues incorrectamente se señala en el dictamen que mediante el mismo "Se presenta información correspondiente al periodo que va del 1 de septiembre de 2012 al 31 de diciembre de 2014 conforme a la resolución P/110712/355", así como "...información correspondiente al periodo que va del 1 de enero de 2015 al 30 de septiembre de 2016 conforme a las últimas metas determinadas por ese Instituto", cuando del contenido de dicho escrito se advierte que no se hace referencia a dicha información, lo que en su consideración resulta incongruente al solo inferirse la citada información.

Dichos argumentos resultan **insuficientes** para acreditar su dicho, ya que si bien es cierto que en el dictamen propuesto la **DG-SUV** señaló de manera incorrecta que mediante el escrito **Ref.719/2016** se presentó la información referida en el párrafo anterior, también es cierto que se trata de un simple error mecanográfico que no causa perjuicio a la concesionaria, ni mucho menos altera los hechos que se han tomado como base para presumir el incumplimiento detectado de la concesionaria, pues el número correcto del escrito por el que se presentó dicha información durante el procedimiento de supervisión es el identificado como **Ref.IFT.723/2016**, presentado el dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este Instituto, con lo que se concluye que la información que se tomó como base para la elaboración del dictamen, de cualquier forma fue exhibida ante este **INSTITUTO** dentro del mismo procedimiento de supervisión.

Resulta de utilidad para reforzar lo anterior, la siguiente tesis que a letra señala:

ACTA DE VISITA DOMICILIARIA. LA CITA EN ÉSTA DE UN NÚMERO DIFERENTE DE LA FINCA DONDE SE UBICA EL DOMICILIO DEL CONTRIBUYENTE NO GENERA SU NULIDAD, SI EXISTEN ELEMENTOS SUFICIENTES PARA ESTABLECER QUE SE TRATA DE UN ERROR MECANOGRÁFICO. Es posible que el juzgador ejerza su facultad para determinar si un dato mal asentado en una actuación de autoridad fiscal se trata de un error mecanográfico, siempre y cuando, atendiendo a las reglas de la lógica, de la sana crítica y a las máximas de la experiencia, tomando en cuenta las peculiaridades de cada caso, pueda determinarse que existen elementos para

concluirlo cuidando, sobre todo, que el dato mal asentado no sea un elemento esencial que pueda afectar las defensas del contribuyente. En esa medida, el error en la cita del número de finca donde se ubica el domicilio del contribuyente, asentado en el cuerpo del acta de visita respectiva (verbigracia haber puesto 4027 en lugar de 2047) no genera la nulidad de esa actuación, si existen elementos suficientes para determinar que se trata de un mero error mecanográfico, como puede ser la cita correcta del domicilio respectivo en el encabezado de la propia acta o en diversas actuaciones, tales como la orden de visita y actas levantadas con posterioridad pero relativas a la misma visita o inclusive si la visita se entendió personalmente con el contribuyente, quien firmó de conformidad.

Época: Novena Época, Registro: 172637, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXV, Mayo de 2007, Materia(s): Administrativa, Tesis: III.4o.A.16 A Página: 2012.

En adición a lo anterior, debe decirse a través de la emisión del acuerdo de inicio de procedimiento administrativo de veinticinco de enero de dos mil diecisiete, en su antecedente **XII** se precisó que la información antes mencionada fue presentada el dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis, fecha correspondiente a la presentación de ambos escritos, motivo por el cual no puede considerarse que se le haya generado algún perjuicio ni mucho menos que por ese simple hecho la concesionaria desconociera que presentó la información en esa fecha ante la autoridad.

Por lo anterior, los argumentos de **TELMEX** resultan por una parte Infundados y por la otra Insuficientes.

E. LA AUTORIDAD DEJÓ DE VALORAR LAS PUBLICACIONES REALIZADAS POR TELMEX EN CUMPLIMIENTO A LOS PÁRRAFOS 6 Y 7 DE LA CONDICIÓN 4-1 DEL TÍTULO DE CONCESIÓN.

En relación con el cumplimiento de los párrafos 6 y 7 de la Condición 4-1 **Calidad del Servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, **TELMEX** manifestó lo siguiente:

"Mi representada sí publicó para los años 2013 y 2014 los indicadores de calidad de sus principales servicios, los que en todos los casos superaron las metas establecidas por la autoridad.

La autoridad argumenta que las publicaciones realizadas por mi representada, las cuales se encuentran relacionadas a páginas 14 de 65 del Acuerdo 0015/2017 así como en el Dictamen del Director General de Supervisión visibles a páginas 49 de 65 y 50 de 65 del Acuerdo 0015/2017 y la información que Telmex le entregó al Instituto en el escrito con referencia Ref.IFT.723/2016 difieren entre sí y además se hicieron con una metodología distinta a la contenida en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014. Sin embargo, la autoridad no reconoce que para el caso de los índices ICON, ICAL e ICALD, sin importar que los resultados difieran entre sí, las metas establecidas en la citada resolución de todas formas se cumplen en demasía por parte de mi representada para estos índices.

Lo anterior, lo reconoce la autoridad en la página 15 de 65 al mencionar que "(...) permite concluir a esta autoridad que las publicaciones localizadas fueron en todo caso realizadas conforme a los parámetros establecidos en la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN (...)"

Esta aseveración corrobora que Telmex sí cumplió con la obligación establecida en la condición 4-1 de su título de concesión por lo que hace a publicar de forma anual los resultados obtenidos en el año inmediato anterior para cada uno de los índices ICON, ICAL e ICALD.

Ante la imposibilidad de calcular los resultados para el ISED mi representada optó por publicar las metas correspondientes al ICIRC, que sí es un índice y respecto del cual sí se pueden obtener métricas para su cumplimiento.

Por eso, es inconcuso que la autoridad deje de valorar los resultados logrados por mi representada respecto de las metas establecidas para los años 2013 y 2014, puesto que, sin importar el procedimiento establecido para cada uno de ellos, lo relevante es que la meta establecida fue superada por mi mandante en cada uno de los años mencionados.

(...)

De esta forma, mi representada acredita que sí ha cumplido con la obligación de publicar las metas de calidad puesto que sí publicó para los años 2013 y 2014 los indicadores de calidad de sus principales servicios, los que en todos los casos superaron las metas establecidas por la autoridad." (págs. 56 y 57)

Atendiendo a dichas manifestaciones y con el fin de dar un debido cumplimiento al principio de tipicidad aplicable a los procedimientos administrativos sancionatorios, resulta imprescindible analizar si dicha concesionaria efectivamente omitió realizar las publicaciones a las que se encontraba obligada en términos de la condición que se estimó transgredida, o si por el contrario llevó a cabo las conductas necesarias para darle cumplimiento.

Sirve de aplicación la siguiente jurisprudencia sustentada por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación:

TIPICIDAD. EL PRINCIPIO RELATIVO, NORMALMENTE REFERIDO A LA MATERIA PENAL, ES APLICABLE A LAS INFRACCIONES Y SANCIONES ADMINISTRATIVAS. El principio de tipicidad, que junto con el de reserva de ley integran el núcleo duro del principio de legalidad en materia de sanciones, se manifiesta como una exigencia de predeterminación normativa clara y precisa de las conductas lícitas y de las sanciones correspondientes. En otras palabras, dicho principio se cumple cuando consta en la norma una predeterminación inteligible de la infracción y de la sanción; supone en todo caso la presencia de una *lex certa* que permita predecir con suficiente grado de seguridad las conductas infractoras y las sanciones. En este orden de ideas, debe afirmarse que la descripción legislativa de las conductas ilícitas debe gozar de tal claridad y univocidad que el juzgador pueda conocer su alcance y significado al realizar el proceso mental de adecuación típica, sin necesidad de recurrir a complementaciones legales que superen la interpretación y que lo llevarían al terreno de la creación legal para suplir las imprecisiones de la norma. Ahora bien, toda vez que el derecho administrativo sancionador y el derecho penal son manifestaciones de la potestad punitiva del Estado y dada la unidad de ésta, en la interpretación constitucional de los principios del derecho administrativo sancionador debe acudirse al aducido principio de tipicidad, normalmente referido a la materia penal, haciéndolo extensivo a las infracciones y sanciones administrativas, de modo tal que si cierta disposición administrativa establece una sanción por alguna infracción, la conducta realizada por el afectado debe encuadrar exactamente en la hipótesis normativa previamente establecida, sin que sea lícito ampliar ésta por analogía o por mayoría de razón.

Época: Nónena Época, Registro: 174326, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXIV, Agosto de 2006, Materia(s): Constitucional, Administrativa, Tesis: P./J. 100/2006, Página: 1667.

De conformidad con el criterio anterior, la conducta realizada por el presunto infractor debe encuadrar exactamente en la hipótesis normativa previamente establecida, sin que sea lícito ampliar ésta por analogía o por mayoría de razón, por lo que en el caso concreto, el análisis de las manifestaciones que se encuentran en estudio, deberá centrarse en dilucidar si en efecto, **TELMEX** incurrió en la omisión de publicar los logros en las metas de calidad de los Índices referidos en la condición que se presumió transgredida.

Atendiendo a lo anterior, las manifestaciones de **TELMEX** se estiman infundadas para desvirtuar la imputación formulada en razón de las siguientes consideraciones:

Para contextualizar la obligación que se estimó incumplida, resulta importante transcribir los párrafos 6 y 7 de la Condición **4-1 Calidad del Servicio** del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, cuya hipótesis prevista en el último de los párrafos referidos se presumió violentada en el acuerdo de inicio del presente procedimiento. Al respecto, dicha condición establece lo siguiente:

"4-1 Calidad de Servicio

(...)

La Secretaría" podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con "Telmex" los ajustes necesarios.

El seguimiento y control del logro de las metas de calidad indicadas en el cuadro anterior, se contabilizará a nivel de cada SOT y su resultado anual será publicado dentro del primer trimestre del año siguiente. El cálculo de los Índices Anuales de Calidad de Servicio por Categoría (ICAL, ICON e ICIRC), serán los promedios aritméticos de sus valores mensuales correspondientes."

Del análisis de dicha condición, específicamente por lo que hace al párrafo 7, se advierten los siguientes elementos que integran la obligación o tipo administrativo que se presumió violentado:

- **Conducta o verbo rector de la obligación:** publicar.
- **Temporalidad:** dentro del primer trimestre del año siguiente.
- **Objeto de la conducta:** el resultado anual del seguimiento y control del logro de las metas de calidad.

De conformidad con lo anterior, para estar en posibilidad de comprobar la violación a la condición **4-1 Calidad del Servicio del TÍTULO DE CONCESIÓN**, es necesario que cuando menos alguno de los elementos citados, no se haya cumplido en el caso concreto o, dicho de otra manera, que **TELMEX** haya omitido cumplir con alguno de dichos componentes de la norma, sin que sea procedente acudir a otros elementos para integrar el tipo, haciendo notar que respecto a los índices de calidad, proplamente dichos, se tenía que acudir a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Resulta aplicable a lo anterior, el siguiente criterio sustentado por los Tribunales Colegiados de Circuito:


RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA POR OMISIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS. PRINCIPIOS QUE RIGEN SU CONFIGURACIÓN. En el terreno de la responsabilidad administrativa, la omisión, social y jurídicamente relevante, estará referida siempre a una acción determinada, cuya no realización constituye su existencia. No hay una omisión en sí, sino siempre y en todo caso, la omisión de una acción concreta. De aquí se desprende que el autor de una infracción administrativa debe estar en condiciones de poder realizar la acción; si no existe tal posibilidad, por las razones que sean, no puede hablarse de omisión. Omisión no es, pues, un simple no hacer nada, es no realizar una acción que el sujeto está en situación de poder hacer. Todas las cualidades que constituyen la acción en sentido activo (finalidad y causalidad), han de estar a disposición del sujeto para poder hablar de omisión. La omisión administrativa es, entonces, la omisión de la acción esperada. De todas las acciones posibles que un servidor puede realizar, al ordenamiento jurídico administrativo sólo le interesa aquella que la administración pública espera que el servidor haga, porque le está impuesto el deber legal de realizarla. La responsabilidad administrativa omisiva consiste, por tanto, invariablemente en la inobservancia de una acción fijada que el servidor tenía la obligación de efectuar y que, además, podía hacer; luego, ésta es, estructuralmente, la infracción de un deber jurídico. De esta suerte, lo esencial en esta responsabilidad es el incumplimiento de un deber, al

omitir el servidor una acción mandada y, por tanto, esperada con base en el ordenamiento jurídico, con la puntualización de que la omisión también puede presentarse como una infracción de resultado, al vincularse el "dejar de hacer" a una consecuencia.

Época: Novena Época, Registro: 183409, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XVIII, Agosto de 2003, Materia(s): Administrativa, Tesis: VI.3o.A.147 A, Página: 1832.

Así, tal como se refirió en el acuerdo de inicio de procedimiento y como lo refiere la propia concesionaria en sus manifestaciones, se advierte que **TELMEX** realizó la publicación de los resultados anuales del seguimiento y control del logro de las metas de calidad, obtenidos del cálculo de los índices de Calidad Anuales de Servicio por Categoría, correspondientes a los años dos mil trece y dos mil catorce.

Lo anterior puede ser corroborado de las siguientes imágenes:



En cumplimiento de la Condición 4.1 de su Título de Concesión, TELMEX informa los Indicadores de Calidad de sus principales servicios registrados durante 2013, mismos que en todos los casos superan las metas establecidas por la autoridad.

Debe precisarse que las metas establecidas a TELMEX son superiores en todos los casos a las que se aplican a otros operadores de telecomunicaciones en nuestro país y a las mediciones que se reportan a nivel internacional por las principales empresas de telecomunicaciones en el mundo.

INDICADORES DE CALIDAD TELMEX	
INDICADOR	2013
INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICONS)	96.82
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICAL)	94.88
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LARGA DISTANCIA (ICALD)	95.47
INDICE DE CALIDAD DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS (ICIRP)	87.79

TELMEX
está contigo

En cumplimiento de la Condición 4-1 de su Título de Concesión, TELMEX informa los Indicadores de Calidad de sus principales servicios registrados durante 2014, mismos que en todos los casos superan las metas establecidas por la autoridad.

Cabe precisar que las metas establecidas a TELMEX son superiores en todos los casos a las que se aplican a otros operadores de telecomunicaciones en nuestro país y a las mediciones que se reportan a nivel internacional por las principales empresas de telecomunicaciones en el mundo.

INDICADORES DE CALIDAD TELMEX	
INDICADOR	2014
INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICON)	96.88
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (ICAL)	93.81
INDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO EN LARGA DISTANCIA (ICALD)	95.14
INDICE DE CALIDAD DE LINEAS Y CIRCUITOS PRIVADOS (ICIRC)	88.91

No obstante lo anterior, del análisis de dichas publicaciones se desprende que las mismas no contienen la información a que se refiere la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** ya que si bien, si se advierten los resultados de los índices ICON, ICAL e ICALD, también es cierto que continuó incluyendo el ICIRC, cuando ese índice ya había sido sustituido por el ISED establecido en la resolución referida.

Lo anterior, administrado con sus manifestaciones por las que sostuvo que publicó los resultados que consideró procedentes, se puede concluir que las publicaciones referidas no fueron realizadas en cumplimiento a lo previsto en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sino que más bien dichas publicaciones las realizó conforme a los parámetros que tenía con anterioridad.

En ese sentido, debe destacarse que en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, se incorporó el índice ISED, cuyas metas debían ser alcanzadas y publicadas por la concesionaria junto con los demás cálculos, por lo que en tal sentido no podría entenderse como cumplida su obligación si **TELMEX** intencionalmente publicó los resultados que consideró convenientes, omitiendo la publicación de todos aquellos índices que se encontraba obligada a publicar.

Al respecto, no pasa desapercibido que TELMEX pretendió justificar sus publicaciones sobre la base de considerar que no le era posible calcular el ISED y que, a su consideración, hacía falta una metodología para su cálculo, cuando lo cierto es que dicha manifestación también resulta infundada, tan es así que con posterioridad, al entregar los resultados correspondientes a la autoridad, no tuvo problema alguno en presentar la información respecto del citado índice.

Atendiendo a lo anterior, se estima que lo publicado de ninguna forma puede considerarse como el cumplimiento de su obligación, considerando que no fue realizada en cumplimiento a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

F. OMISIONES, VICIOS E IRREGULARIDADES DE LA RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.

En su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, TELMEX plantea diversos argumentos tendientes a combatir las omisiones, vicios e irregularidades con las que fue emitida la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, mismos que se encuentran relacionados con la supuesta falta de metodología para su cumplimiento, así como la ilegalidad e irregularidad de los índices, indicadores, factores de ponderación para el cálculo de la metas mínimas de calidad y plazos de cumplimiento, por virtud de los cuales dicha concesionaria presuntamente se encontró imposibilitada para darle cumplimiento a la citada Resolución, y en razón de ello, antes de pasar al análisis de los argumentos de fondo hechos valer en el presente asunto, resulta procedente transcribir la parte que interesa de las mismas:

"Sin controvertir la constitucionalidad o legalidad de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, mediante el presente escrito se hace patente que para Telmex existe una imposibilidad material de darle cumplimiento a dicha resolución en razón de la ausencia de una metodología específica; ante cuya ausencia mi representada se vio en la necesidad

de desarrollar una metodología de cumplimiento con los elementos que tuvo a su alcance." (Pág. 27)

"Con respecto a la sustitución del Índice de Calidad de Líneas y Circuitos Privados (ICIRC) por el que la autoridad denomina "Índice de Servicio de Enlaces Dedicados" (ISED), en éste último la autoridad omitió señalar, mediante la emisión de una metodología de cumplimiento, el factor de ponderación que le corresponde a cada una de las denominaciones de los diferentes enlaces dedicados, el factor de ponderación que le corresponde al mismo, tampoco se estableció el alcance geográfico, ni la forma en que se llevaría la medición estadística, lo que conduce a una imposibilidad en la medición de este parámetro y de cada uno de los elementos que lo integran." (pág. 29)

"Más aún, la información presentada por Telmex claramente no contiene, en la columna "POND" ningún número en la misma, puesto que mi representada ante la omisión del Instituto de contar con la emisión de una metodología de cumplimiento, no puede asignar arbitrariamente un valor de ponderación, ya que éste debe ser establecido por la autoridad. De hecho si Telmex hubiera fijado arbitrariamente determinados porcentajes de ponderación, estaríamos frente a cifras que hipotéticamente hubieran alcanzado los indicadores referidos en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.

Lo anterior es visible en la página 7 de 65 del Acuerdo 0015/2017. Sin embargo, en las páginas 8 de 65, 41 de 65, 42 de 65 y 43 de 65 se observa que la autoridad asigna el número 1.00 en la columna Ponderación, lo cual demuestra la falta de emisión de una metodología de cumplimiento por parte del Instituto, y de hecho la necesidad de introducir un factor que no consta en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 para poder justificar el supuesto incumplimiento de mi representada a tales indicadores. Lo anterior, sin perjuicio de representar una ilegalidad cometida por la autoridad al manipular y modificar arbitrariamente la información presentada por Telmex.

Esto además evidencia que la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 no contenía este elemento que es esencial para calcular el cumplimiento en la entrega de enlaces dedicados expresados como índice o indicador en términos de lo dispuesto por la condición 4-1 del título de concesión de Telmex, lo que hace que el procedimiento de imposición de sanción iniciado en contra de mi representada sea totalmente improcedente al ser patente la omisión del Instituto de emitir una metodología de cumplimiento.

Es importante señalar que lo que la autoridad señala como Índice en realidad no lo es, en otras palabras, el ISED no es un índice y los elementos que lo integran tampoco son indicadores. A continuación se procede a señalar los elementos y requisitos que se deben cumplir para que un índice y un indicador sean considerados como tales.

Tal y como se muestra en el documento denominado "lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe" ("CEPAL"), existen al menos 10 requisitos básicos para construir un indicador, siendo éstos los siguientes:

1. Establecer las definiciones estratégicas como referente para la medición;
2. Establecer las áreas de desempeño relevantes a medir;
3. Formular el indicador para medir el producto y objetivo y describir la fórmula de cálculo;
4. Validar las (sic) indicadores aplicando los criterios técnicos;
5. Recopilar los datos;
6. Establecer las metas o el valor deseado del indicador y la periodicidad de medición;
7. Señalar la fuente de los datos;
8. Establecer supuestos;
9. Evaluar: establecer referentes comparativos y establecer juicios;
10. Comunicar e informar el desempeño logrado.

Estos son los requisitos que se deben observar para la elaboración de un indicador y como se puede observar en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, es claro que la misma, en el apartado correspondiente al servicio de enlaces dedicados, carece de los requisitos 2, 3, 6, 8 y 9 de los antes mencionados elementos que para ser aplicables deberían de haber sido incluidos como parte de la metodología de cumplimiento que permitieran a Telmex alcanzar lo dispuesto por la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014. Para demostrar lo aquí manifestado, mi representada acompaña a este escrito el documento aludido.

De los requisitos antes señalados, que para la formulación de metas se debe considerar el desempeño histórico y las mismas deben ser realistas, progresivas y alcanzables.

Es claro que la falta de una determinación metodológico que especificara objeto y forma de cumplimiento de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 no permitió que mi representada estuviera en posibilidad de alcanzar los plazos de entrega, tiempos de reparación y disponibilidad de red.

En la resolución de Metas Mínimas de Calidad 2011-2014 se establece en el resolutivo segundo, inciso D el "ÍNDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS", compuesto de los numerales 10 al 13: 10. SUMINISTRO DE SERVICIOS; 11. PLAZOS DE ENTREGA; 12. REPARACIÓN DE FALLAS; 13. DISPONIBILIDAD.

Sin embargo, a diferencia del resto de los incisos y numerales del resolutivo segundo, no se detalla la forma en la que se obtiene cada índice, lo cual tendría que haber sido materia de una metodología de

cumplimiento, es decir, la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 tenía que haber sido complementada con la definición de los componentes o indicadores como una relación porcentual resultante de una operación matemática entre dos mediciones, los conceptos que se medirían para conformar la fórmula que arrojará dicha relación porcentual, una fórmula de manera explícita ni implícita, y, la manera mediante la cual dichas relaciones porcentuales se ponderarán para obtener una métrica de los índices.

Cada uno de estos elementos 1) definición de los indicadores, 2) definición de los conceptos que se medirán y que conformarán el indicador, 3) la indicación explícita o implícita de la fórmula para cada indicador, 4) la ponderación de cada uno de los indicadores para conformar y obtener el valor del índice, resultó fundamental y necesario para poder generarlo y son precisamente estos elementos los que sí se encuentran para el Resolutivo Segundo en las fracciones: A. ÍNDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO (ICON); B. ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO LOCAL (ICAL); C. ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LARGA DISTANCIA (ICALD). (págs. 30 a 33)

(...)

En contraposición se transcribe la fracción D del resolutivo Segundo de las Metas Mínimas de Calidad 2011-2014:

(...)

Sobre el Índice resulta relevante señalar que sólo se indica a manera de título, pero en ningún momento se establece su composición, su definición ni mucho menos su cálculo ni estimación, lo cual hubiera (sic) tendría que haber sido materia de una metodología de cumplimiento. La omisión de la publicación ya referida aún más evidente al realizar la comparación con la fracción A "ÍNDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO", y se aprecia plenamente que no se aporta absolutamente nada con la simple mención del nombre del índice.

Al no determinarse el cálculo ni los componentes del ISED y no contar con una metodología de cumplimiento, no existe manera en la que dicho índice pueda ser reportado, publicado ni obtenido. Pues de hacerlo, mi mandante lo haría arbitrariamente y sin ningún soporte procesal ni fundamento en disposición administrativa alguna.

Por tal razón, al pretender el Procedimiento de Sanción que mi mandante está en incumplimiento de dicho supuesto indicador, debe concluirse y archivarse el presente procedimiento en tanto el mismo carece de factores e indicadores objetivos que mi representada tendría que haber cumplido ante la falta de publicación de una metodología de cumplimiento que como fue ya mencionado, el propio INSTITUTO utiliza como complemento en diversas regulaciones técnicas en materia de telecomunicaciones.

Lo anterior resulta aún más evidente cuando analizamos los numerales contenidos en la fracción D del Resolutivo Segundo. En primer lugar, no se señala bajo ninguna circunstancia que relación guardan estos numerales con el ISED, pues únicamente están contenidos en la fracción, pero no se establece ninguna definición ni relación con el propio Índice, lo cual tenía que haber sido materia de una metodología de cumplimiento, por lo que bien podrían simplemente enumerarse o señalarse.

Para el numeral 10 se observa que se menciona un proceso para el suministro de servicios. A efectos de que Telmex hubiera podido dar cumplimiento, resulta evidente que el Instituto tendría que haber publicado una metodología de cumplimiento, que aclarara qué se contabilizará y la relación entre las métricas que generaría el indicador. Dicha metodología resulta indispensable, ya que al no señalarse la relación que guarda el numeral 10 con el ISED, cualquier conjetura sobre cómo un proceso puede formar parte de un Índice resulta gratuito.

Lo único que es preciso señalar que era materia de la emisión de una metodología de cumplimiento es 1) definición del indicador, 2) definición de los conceptos que se medirán y que conformarán el indicador, 3) la indicación explícita o implícita de la fórmula para cada indicador, 4) la ponderación de cada uno de los indicadores para conformar y obtener el valor del índice en esta relación. Por lo tanto, mi mandante se encuentra imposibilitada de siquiera considerar un valor para el "SUMINISTRO DE SERVICIOS".

Para los numerales 11. Plazos de Entrega; 12. Reparación de Fallas; 13. Disponibilidad, se observa que sólo corresponden a niveles de cumplimiento en la prestación del servicio de enlaces, sin que ello en ningún momento pueda interpretarse como indicadores, y menos aún, se define como estos niveles de cumplimiento en la prestación de servicio conforman el ISED.

Así, en estos numerales se plantean niveles para la prestación de los servicios, pero en ningún momento se establece alguna medición y menos aún un indicador o relación entre métricas, lo cual tendría que haber sido materia de la emisión de una metodología de cumplimiento, por lo que al no existir los diversos factores ya mencionados se imposibilitó a mi mandante para establecer un valor para el ISED." (págs. 35 a 37)

(...)

"Adicionalmente a lo anterior, otra cuestión que hace patente la omisión del Instituto en emitir una metodología de cumplimiento, es el hecho que en dicha hipotética y necesaria metodología complementaria de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 se hubiera establecido con toda claridad el alcance geográfico, la distribución de los enlaces de acuerdo a una distribución geográfica y la forma en que se llevaría la medición estadística." (pág. 38)

(...)

Es por ello que de haberse hecho el análisis que ahora se presenta, podemos concluir válidamente que al haber sido omiso el Instituto en publicar una metodología de cumplimiento, mi representada estuvo impedida para cumplir en forma cierta con las medidas de calidad establecidas tanto en el título de concesión de mi mandante como en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014. (pág. 39)

(...)

"También se argumenta la imposibilidad real de poder cumplir con los plazos que se fijaron por la autoridad en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, ya que la metodología de cumplimiento que el Instituto fue omiso en publicar hubiera podido contener alguna referencia internacional alguna que soportara o justificara las metas impuestas.

La metodología de cumplimiento que resulta indispensable para aplicar cualquier tipo de sanción a mi representada, tendría que haber contenido análisis comparativo de la regulación en materia de enlaces en diferentes países." (pág. 50)

(...)

"Por todo lo anterior y como ya se explicó ampliamente al no haberse una metodología de cumplimiento en la que se definieran los factores de ponderación, las métricas, el ámbito geográfico de aplicación, la metodología para la evaluación de las metas ni establecerse las salvedades que deben ser consideradas para la medición de la calidad del servicio de enlaces dedicados, se deja en estado de indefensión a mi representada, al no poder conocer con exactitud el alcance completo de la obligación, relacionada con el ISED.

Ante la omisión del INSTITUTO de complementar la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 con una metodología de cumplimiento, es jurídica, lógica y estadísticamente imposible considerar que existe algún tipo de incumplimiento a cargo de mi mandante una obligación cuyo alcance no está definido por la ausencia de métricas, en consecuencia el inicio del presente procedimiento de sanción es improcedente y por lo tanto se debe de declarar su cierre, como asunto total y definitivamente concluido." (págs. 54 y 55)

En síntesis, los argumentos en cita señalan diversas cuestiones relacionadas con omisiones y vicios advertidos por TELMEX respecto de la RESOLUCIÓN DE METAS

MÍNIMAS 2011-2014, y por las cuales argumenta una imposibilidad para dar cumplimiento a la misma.

Al respecto, dichas manifestaciones se pueden reducir a los siguientes puntos en concreto:

- Existe una ausencia u omisión de publicar una metodología para dar cumplimiento a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, específicamente por lo que se refiere al cumplimiento del índice o indicador denominado **ISED**.
- La autoridad omitió señalar a través de la emisión de dicha metodología, el factor de ponderación aplicable al cálculo del **ISED**, el alcance y distribución geográfica y la forma en que se llevaría la medición estadística.
- El **ISED** no es un índice, y los elementos que lo integran tampoco son indicadores de conformidad con las características que estos deben revestir, careciendo de información comparativa de la integración de indicadores de otros países.
- No se determinó en ningún momento la composición, definición, cálculo ni estimación del **ISED**, además de que no existe una relación clara entre éste y los numerales "10. SUMINISTRO DE SERVICIOS, 11. PLAZOS DE ENTREGA, 12. REPARACIÓN DE FALLAS, 13. DISPONIBILIDAD".

De lo anterior se desprende que **TELMEX** controvierte a través de los argumentos transcritos, diversos vicios, omisiones e irregularidades relacionados con la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** lo que, a su consideración hace imposible dar cumplimiento a la misma y si bien, manifiesta que con los mismos no intenta combatir la legalidad de dicha Resolución, lo cierto es que del análisis de sus argumentos se desprende totalmente lo opuesto.

Ello es así, en virtud de que el núcleo central de las defensas planteadas por **TELMEX**, tiene como base las omisiones atribuidas a la **COFETEL** como autoridad emisora de la citada Resolución, circunstancia que hace ineludible que sus argumentos vayan encaminados a controvertir los términos en que fue emitida.

En tal virtud, las manifestaciones de **TELMEX** resultan inoperantes en razón de las siguientes consideraciones:

En principio, debe señalarse que sus manifestaciones constituyen una confesión expresa de la imputación formulada desde el acuerdo de inicio del presente procedimiento en términos de lo dispuesto en los artículos 79, 199 y 200 del **CFPC**, ya que todas las manifestaciones tienen la intención de acreditar que se encuentra impedida para cumplir con lo establecido en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual necesariamente implica que reconoce no haber dado cumplimiento por considerarse impedida, motivo por el cual, dicha manifestación en relación con la imputación y las constancias existentes en el expediente y que fueron puestas a su vista, permiten concluir que efectivamente no cumplió con lo previsto por la multicitada resolución, lo que no necesariamente conduce a que le sea atribuible la responsabilidad administrativa respecto de dicha conducta, lo cual debe ser analizado a partir de sus manifestaciones.

Ahora bien, en relación con sus manifestaciones, debe señalarse que el procedimiento administrativo sancionatorio, no es la instancia idónea para hacer valer argumentos tendientes a controvertir la legalidad, omisiones y vicios propios de las resoluciones emitidas por el órgano regulador del Estado, las cuales, dicho sea de paso, tiene la obligación de supervisar y vigilar su debido cumplimiento.

Lo anterior es así, ya que de la definición empleada por nuestro Máximo Tribunal, misma que fue referida con anterioridad, el procedimiento administrativo sancionador es "*el conjunto de actos o formalidades concatenados entre sí en*

forma de juicio por autoridad competente, con el objeto de conocer irregularidades o faltas ya sean de servidores públicos o particulares, cuya finalidad, en todo caso, sea imponer alguna sanción", lo cual permite establecer que, atendiendo a su objeto, no es posible a través del mismo analizar posibles omisiones o ilegalidades de las disposiciones que se aplican.

En ese sentido, se considera que este **Instituto**, como autoridad administrativa, no es competente para resolver las cuestiones que se le planteen relacionadas con el control de legalidad de las resoluciones que se encuentra obligado a aplicar, como en el caso concreto resulta ser la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, para cuya impugnación, se estima que existieron los medios de defensa al alcance de **TELMEX** en donde debió hacer valer dichas omisiones atribuidas a la **COFETEL**, mismas que, en su consideración, no le permitieron dar cumplimiento a la citada Resolución.

Así, no debe perderse de vista que dichos planteamientos debieron realizarse en el momento procesal oportuno, tomando en consideración que la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, comenzó a surtir sus efectos sobre la esfera jurídica de **TELMEX**, a partir del momento en que le fue notificada, esto es el veintinueve de agosto de dos mil doce, según se desprende del Resolutivo Quinto de la multitudada Resolución, el cual señala:

***QUINTO.** La empresa Teléfonos de México, S.A. de C.V., deberá cumplir con las metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de parámetros para el periodo 2011-2014 a que se refiere el Resolutivo SEGUNDO, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surta efectos la presente Resolución."

Atendiendo a lo anterior, se concluye que el presente procedimiento no es la vía idónea para hacer valer los argumentos en estudio, al existir medios de impugnación idóneos para esos efectos al alcance de **TELMEX**, lo que genera la inoperancia de los mismos.

Aunado a lo anterior, cabe señalar que de las constancias que obran en autos, se advierte que mediante oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, la Dirección General de Defensa Jurídica de este **INSTITUTO** remitió a la **UC** las constancias con las que contaba, relativas a los medios de impugnación promovidos por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, entre las que figura copia certificada de los siguientes documentos:

- Sentencia de tres de agosto de dos mil quince, dictada por la entonces Sala Especializada en Resoluciones de Órganos Reguladores de la Actividad del Estado del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en el Juicio Contencioso Administrativo con número de expediente **1716/12-EOR-01-9**, promovido por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en la que se resolvió **reconocer la validez** de esta última.
- Sentencia de diez de marzo de dos mil dieciséis, dictada por el Segundo Tribunal Colegiado de Circuito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, en el Juicio de Amparo Directo con número de expediente **D.A. 25/2015**, promovido por **TELMEX** en contra de la sentencia de tres de agosto de dos mil quince dictada en el expediente **1716/12-EOR-01-9**, y en la que se negó el amparo y protección a la concesionaria.
- Ejecutoria de nueve de noviembre de dos mil dieciséis, dictada por la Segunda Sala de la **SCJN**, en el Amparo en Revisión número **A.D.R. 2562/2016**, mediante el cual **TELMEX** recurrió la sentencia dictada el diez de marzo de dos mil dieciséis emitida en el expediente **D.A. 25/2015**, y en la que se resolvió **confirmar** la sentencia recurrida y no amparar ni proteger a **TELMEX**.

Del análisis realizado a las constancias de los medios de impugnación antes señalados, así como de los argumentos formulados en cada uno de ellos, no se advierte que **TELMEX** hubiese intentado impugnar las omisiones y vicios que manifiesta en el presente procedimiento, respecto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual debió realizar en el medio de impugnación hecho valer en su contra, al ser éste el momento oportuno para ello, por lo que si en el caso concreto, pretende hacer valer dichos argumentos a través de su escrito de manifestaciones presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete ante este **INSTITUTO**, los mismos se estiman **Inoperantes** al no poder ser materia de estudio en la presente resolución.

Sirve de apoyo a lo anterior, la siguiente jurisprudencia:

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES. LO SON AQUELLOS EN LOS QUE SE HACEN VALER ARGUMENTOS QUE NO SE HICIERON EN UN AMPARO ANTERIOR. Es inoperante el concepto de violación en el que el quejoso hace valer argumentos que debió controvertir en un juicio de amparo promovido anteriormente, porque si no lo hizo, es obvio que aun cuando pudiera tener razón en lo que aduce, ya no es permitido en atención a la técnica del juicio de garantías que lo haga hasta ahora, pues se trata de un aspecto que, por falta de impugnación oportuna, ya no puede ser materia de estudio.

Época: Novena Época, Registro: 193858, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo IX, Junio de 1999, Materia(s): Laboral, Tesis: VI.2o.C. J/172, Página: 864.

En razón de lo anterior, si la concesionaria no impugnó en el momento procesal oportuno y a través de los medios que tenía a su alcance todas las cuestiones que ahora pretende hacer valer en el presente asunto en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, es inconcuso que esta autoridad no puede pronunciarse respecto de dichos vicios, omisiones o irregularidades, pues para este **INSTITUTO** dicha resolución es válida, eficaz y exigible en sus términos, de conformidad con los artículos 8 y 9 de la **LPA**, circunstancia que genera la inoperancia de sus argumentos.

Aunado a lo anterior, también resultan inoperantes al no poder impugnarse una omisión normativa a la autoridad reguladora, esto considerando que dicha facultad no se ejerce como resultado de una obligación constitucional de emitir una normativa determinada ya que, en todo caso, se trata de una facultad discrecional que tiende al cumplimiento de los objetivos asignados en los ámbitos constitucional y legal.

Sirve de sustento a lo anterior, la siguiente tesis:

OMISIÓN NORMATIVA. NO SE ACTUALIZA POR EL HECHO DE QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES NO EMITA LAS NORMAS GENERALES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS OBJETIVOS, AL TRATARSE DE UNA FACULTAD DISCRECIONAL Y NO DE UN MANDATO CONSTITUCIONAL EXPRESO. La Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, al resolver el amparo en revisión 1359/2015, en sesión de 15 de noviembre de 2017, señaló que una omisión legislativa se presenta cuando exista un mandato constitucional que establezca de manera precisa el deber de legislar en determinado sentido y esa obligación haya sido incumplida total o parcialmente. Esto es, implica la existencia de un mandato puntual de jerarquía constitucional para que el órgano o los órganos legislativos expidan la normativa con base en la cual habrá de regularse una determinada situación, y de la que depende la posibilidad de hacer efectivos ciertos derechos. Por su parte, el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en su carácter de órgano constitucional autónomo, encargado de 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, cuenta con facultades para expedir, en los aspectos técnicos especializados que le corresponden, las normas generales necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. En estas condiciones, dicha habilitación no puede considerarse un mandato expreso de regulación jurídica, que deba tenerse como base para atribuir a ese órgano un incumplimiento equiparable a una omisión legislativa –en este caso, normativa–, pues aun cuando efectivamente se comporta como una autoridad productora de disposiciones de carácter general en las cuestiones de su competencia, no se está en presencia de una obligación constitucional de emitir una normativa determinada y, en todo caso, se trata de una facultad discrecional tendente al cumplimiento de los objetivos que tiene asignados en los ámbitos constitucional y legal.

(Época: Décima Época, Registro: 2017205, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 55, Junio de 2018, Tomo IV, Materia(s): Constitucional, Tesis: I.1o.A.E.231 A (10a.), Página: 3101)

Adicionalmente a lo anterior, también resultan **Inoperantes** sus argumentos por no ir dirigidos a desvirtuar el incumplimiento que se le atribuyó mediante el acuerdo de inicio, consistente en la violación a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, pues contrario a ello, la concesionaria se limita a justificar las razones por las que presuntamente no pudo cumplir con la citada Resolución, circunstancia que más allá de beneficiarle, le perjudica, pues no aporta manifestaciones encaminadas a acreditar su debido cumplimiento y por el contrario confirma la irregularidad imputada.

Lo anterior en virtud de que, los argumentos esgrimidos por **TELMEX** están orientados a justificar la imposibilidad de calcular el índice y no así a desvirtuar el presunto incumplimiento atribuido en el acuerdo de inicio de procedimiento concerniente a que no alcanzó las metas mínimas establecidas en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Para robustecer lo anterior, resultan de utilidad las siguientes jurisprudencias:

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES. LA LEY DE AMPARO VIGENTE A PARTIR DEL 3 DE ABRIL DE 2013, REITERA LA MISMA TÉCNICA DE ANÁLISIS DE LA CONSTITUCIONALIDAD DEL ACTO RECLAMADO QUE LA LEGISLACIÓN ABRÖGADA. De la interpretación sistemática y funcional de los artículos 74, fracción II, 76, 79, 108, fracción VIII y 175, fracción VII, de la Ley de Amparo, en su texto vigente, se advierte que reitera la misma técnica de análisis de la constitucionalidad del acto reclamado que la ley anterior, conforme a la cual, dicho examen se efectúa con base en los conceptos de violación planteados, excepto en aquellos casos en que procede suplir la queja deficiente, previstos por el artículo 79 de ese ordenamiento. En consecuencia, los conceptos de violación deben estar dirigidos a controvertir de manera eficaz y directa todas las consideraciones en que se sustenta el acto o sentencia reclamados, pero si no las atacan o dejan de controvertir una o más, que por sí solas sean suficientes para regir su sentido, es claro que el tribunal de amparo no puede abordar el estudio

oficioso de las consideraciones no impugnadas, lo que trae como consecuencia que éstas permanezcan intocadas y continúen rigiendo el sentido de dicho acto; de donde resulta, precisamente, lo inoperante de los conceptos de violación. Como también ocurre cuando éstos sí controvierten las consideraciones en que se apoya la sentencia reclamada, pero dadas las circunstancias particulares del caso, existe un impedimento técnico que imposibilita su examen, como sucede, por ejemplo, cuando se relacionan con un aspecto sobre el que ya existe cosa juzgada, a virtud de un juicio de amparo anterior; introducen cuestiones novedosas que no fueron planteadas ante la autoridad responsable en la litis del juicio natural o bien en el recurso que originó la emisión del acto reclamado; o se basan en postulados no verídicos; entre otros supuestos, que deberán atenderse caso por caso.

Época: Décima Época, Registro: 2010639, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 25, Diciembre de 2015, Tomo II, Materia(s): Común, Tesis: VII.1o.C. J/1 (10a.), Página: 1086.

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN QUE OMITEN COMBATIR ALGUNAS CONSIDERACIONES EN QUE SE APOYA EL ACTO RECLAMADO. SON INSUFICIENTES. Los conceptos de violación deben estar relacionados directa e inmediatamente con los fundamentos del acto reclamado, para que de esta forma queden de manifiesto los vicios de que adolezca; por tanto si el quejoso omite hacerse cargo de algunas consideraciones en que se apoyó la autoridad responsable y no las combate, el Tribunal Colegiado no está en aptitud de examinar la constitucionalidad de éstas y por consecuencia deben subsistir.

Época: Octava Época, Registro: 208986, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Núm. 86-1, Febrero de 1995, Materia(s): Común, Tesis: VI.2o. J/352, Página: 45.

Por lo anterior, si los argumentos de **TELMEX** no van dirigidos a controvertir de manera eficaz y directa todas las consideraciones que sustentaron el inicio de procedimiento sancionatorio y, en específico, aquellas consideraciones que generaron la presunción en su contra sobre el incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, las mismas resultan **Inoperantes** para desvirtuar la imputación formulada.

Ahora bien, no obstante la inoperancia de las manifestaciones que se encuentran en estudio, debe señalarse que la mismas resultan de igual forma **Infundadas**, pues

las omisiones, vicios e irregularidad que TELMEX atribuye a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, son incorrectas apreciaciones carentes de fundamento, toda vez que la citada Resolución sí cuenta con los elementos necesarios para que la concesionaria estuviera en posibilidad de darle cumplimiento.

Así es, como se puede advertir del Resolutivo Segundo de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, específicamente por lo que hace a la letra D. Índice de Servicio de Enlaces Dedicados (ISED), encontramos que en dicho apartado se localiza la totalidad de los componentes para la determinación y cálculo de las metas establecidas, como se muestra a continuación:

"SEGUNDO: Por las razones señaladas en los Considerandos Octavo y Noveno de la presente Resolución, se establecen a la empresa TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B DE C.V., las siguientes metas mínimas de calidad del servicio y sistemas de nuevos parámetros para el período 2011-2014, con base en lo dispuesto en la condición 4-1 de la Modificación al Título de Concesión de fecha 10 de agosto de 1990:

...

D. ÍNDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS

10. SUMINISTRO DE SERVICIOS. *Se establece un proceso abierto, transparente y no discriminatorio por el cual Telmex suministrara servicios a sí misma, a sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales, y a los demás operadores o a usuarios en general, mediante un procedimiento automatizado y verificado por un Auditor Externo de reconocido prestigio internacional, que validará trimestralmente su cumplimiento.*

11. PLAZOS DE ENTREGA. *No podrán excederse los siguientes plazos de entrega para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el 85 % (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes y el doble de plazo señalado para el 100% (cien por ciento) de las solicitudes.*

Los plazos de entrega comenzaran a contar a partir del día hábil siguiente a que se realice la solicitud respectiva a través del Sistema Electrónico de Recepción de Solicitudes de Enlaces y de Reportes de Fallas.

Con la finalidad de evitar un trato discriminatorio, los plazos de entrega para las solicitudes de servicio serán cuantificados y evaluados de manera individualizada, es decir, por cada operador de red pública de

telecomunicaciones, incluidos de Telmex, sus filiales, subsidiarias, afiliadas y filiales.

Denominación	Capacidad (Mbps)	Plazo (días hábiles)	
		Locales	Larga distancia
<i>N X 64 Kbps (N=1,...,16)</i>	<i>64 Kbps a 1024 Kbps</i>	13	18
<i>E1</i>	<i>2.048</i>	13	18
<i>E2</i>	<i>8.448</i>	13	18
<i>E3</i>	<i>34.368</i>	21	35
<i>E4</i>	<i>139.264</i>	21	35
<i>STM-1</i>	<i>155.52</i>	21	35
<i>STM-4</i>	<i>622.08</i>	60	60
<i>STM-16</i>	<i>2488.32</i>	60	60
<i>STM-64</i>	<i>9953.28</i>	60	60
<i>STM-256</i>	<i>39813.12</i>	60	60

Nota. El plazo de entrega de enlaces dedicados se computará a partir del día hábil siguiente a aquel en que se solicite el servicio

De la anterior transcripción, podemos advertir que **TELMEX** contaba con todos los elementos para calcular las metas establecidas en el Resolutivo Segundo de la Resolución en cita, específicamente por lo que se refiere al cálculo del **ISED**, respecto del cual dirige todos sus argumentos de defensa en estudio.

En efecto, de los datos precisados en la parte transcrita de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, se desprenden los componentes necesarios para construir el indicador de las metas en relación con el **ISED**, pues en primer lugar tenemos los distintos plazos en días hábiles aplicables para la entrega de enlaces dedicados locales de larga distancia nacional e internacional, para cada uno de sus tipos como se muestra a continuación:

Plazo (días hábiles)	
Locales	Larga distancia
13	18
13	18
13	18
21	35
21	35

21	35
60	60
60	60
60	60
60	60

Posteriormente, en el numeral 11. PLAZOS DE ENTREGA se señala que la meta a cumplir es un 85% de las solicitudes de enlaces dentro del plazo otorgado para la entrega de cada tipo de enlace. Adicionalmente, se establece la meta del 100% de las solicitudes de enlaces dedicados, lo cual deberá cumplirse en el doble del plazo otorgado inicialmente para ser atendidas.

De esta manera, se considera que la disposición prevé todos los elementos necesarios para construir el indicador de las metas a alcanzar en la entrega de enlaces en relación con el ISED, por lo que en tal sentido TELMEX se encontraba en posibilidad de cumplir la resolución en análisis, sin que fuera indispensable la emisión de diversas disposiciones referentes a metodologías o métricas, ya que con los citados elementos era suficiente para arribar a las siguientes formulas:

Por lo que hace al cumplimiento de la meta dentro del plazo otorgado para ello, resultaba aplicable la fórmula que se obtiene de la simple lectura del primer párrafo del numeral 11 transcrito:

$$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas} \times 100}{\text{Número total de solicitudes recibidas}} \geq 85$$

Por otra parte, para determinar la meta dentro del doble del plazo originalmente concedido, podría aplicarse la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Número de solicitudes atendidas} \times 100}{\text{Número total de solicitudes recibidas}} \geq 100$$

Con lo anterior, se puede advertir que los elementos precisados en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** eran suficientes para el cálculo del indicador de las metas en la entrega de enlaces, en relación con el **ISED**, por lo que resulta infundado que **TELMEX** manifieste que no pudo dar cumplimiento a dicho índice por no contar con metodología, factor de ponderación y demás elementos, al considerar que los mismos no revisten las características que todo indicador debe tener, circunstancia que se encuentra fuera de la *Litis* de este procedimiento, pues nuevamente dicha manifestación, en su caso, constituiría un argumento cuyo estudio debió plantearse dentro de la impugnación que hubiese interpuesto en contra del citado índice.

Por lo que hace a las manifestaciones relacionadas con la supuesta omisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, de incluir un factor de ponderación para el cálculo del **ISED**, las mismas son **Infundadas**, toda vez que como hemos visto en los párrafos que anteceden, resultaban suficientes los componentes ahí citados para cumplir con el mismo sin necesidad de recurrir a diversos elementos o factores.

Al respecto, resulta importante recalcar que las consideraciones anteriores no resuelven las cuestiones relacionadas con la legalidad, deficiencias u omisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, ya que como fue señalado con anterioridad dichos argumentos no pueden ser analizados en la presente instancia, como si fuera una especie de revisión administrativa, lo cual se encuentra expresamente prohibido por la Constitución.

En ese sentido, lo único que se determinó en párrafos precedentes es que, con los elementos existentes en la resolución, sí era posible realizar el cálculo correspondiente y obtener el resultado respectivo, tan es así que incluso **TELMEX** lo realizó y entregó sus resultados.

Al respecto no debe pasar desapercibida dicha diferencia ya que, una cosa es que no hubiera podido cumplir con la disposición por no tener los elementos necesarios para su acatamiento y otra, que estime que la misma era insuficiente o que debió prever diversos elementos o circunstancias conforme a las cuales le hubiera sido más fácil cumplir con las metas, lo cual, de suyo, hace infundado su argumento en la presente instancia, ya que atendiendo a lo analizado, lo argumentado no se trata de una imposibilidad de cumplimiento sino de una dificultad del mismo por haberse establecido metas muy rigurosas, lo cual no se encuentra prohibido por la legislación.

Asimismo, el hecho de que la **UC** a través del acuerdo de inicio de procedimiento administrativo hubiese integrado un factor de ponderación del **1.00** para el cálculo del **ISED** sin que éste constara en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en nada le perjudicó a **TELMEX**, pues su incorporación fue únicamente con el propósito de servir de referencia y ajustarse a la forma en la que se presentaron los resultados de los demás indicadores.

Cabe señalar que se colocó el valor del **1.00**, ya que la evaluación de la calidad en el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados (a diferencia del cálculo de los índices **ICON**, **ICAL** e **ICALD**) en relación con los plazos de entrega, depende únicamente de un solo factor de ponderación, que en el caso concreto lo es la entrega de los enlaces dedicados dentro del plazo señalado para cada tipo, en el 85% de las solicitudes cuando menos, o en el 100%.

Lo anterior se puede mostrar de una manera más clara conforme a lo siguiente:

INDICADOR	FACTOR DE PONDERACIÓN	META MÍNIMA DE CALIDAD (%)
<i>Índice de Continuidad del Servicio (ICON)</i>	1	93.175
1- Fallas en Línea	0.45	3.50
2- Reparación de líneas el mismo día	0.30	85.00
3- Reparación líneas en 3 días	0.25	97.00

Como podemos ver, los factores de ponderación del **ICON** son: 1) Fallas en Línea, con un ponderador asignado del 0.45; 2) Reparación de líneas el mismo día, con un ponderador asignado de 0.30; y 3) Reparación de líneas en tres días, con un ponderador asignado de 0.25, dando el total de 1.00, para tener como referencia la unidad con la suma de los elementos considerados.

Si dicha representación del cálculo del **ICON**, lo llevamos a la representación de las metas del **ISED** en relación con los plazos de entrega de enlaces, obtendríamos el siguiente resultado:

INDICADOR	FACTOR DE PONDERACIÓN	META MÍNIMA DE CALIDAD (%)
<i>Índice del Servicio de Enlaces Dedicados (ISED)</i>	1.00	85.00
1- Enlaces dedicados entregados dentro del plazo establecido.	1.00	100.00

De lo anterior, se puede advertir que, para el caso del **ICON**, su meta se encuentra desagregada en tres elementos, a los cuales, se le estableció un factor de ponderación a cada uno de ellos, es decir, cada elemento tiene un valor de cumplimiento diferenciado, a fin de que con la suma total tanto del ponderador como de sus resultados, pueda llegarse al 100% del cumplimiento.

Así, al depender la meta de calidad de la entrega de enlaces establecida en el **ISED** únicamente del factor de ponderación precisado en la tabla que antecede, resulta incuestionable que en nada le afecta la inclusión de un ponderador que en nada modifica el cálculo, ya que tal circunstancia únicamente sirve de referencia para establecer que el elemento en análisis no se encuentra compuesto por diversos factores que debieran ser ponderados para establecer un valor de cumplimiento, motivo por el cual resultan infundadas sus manifestaciones.

En virtud de todo lo anterior, resulta inoperante por un lado y por el otro infundado que pretenda hacer valer imprecisiones u omisiones de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, ya que como fue referido con anterioridad dichos argumentos debieron o deben formularse en el momento procesal oportuno y en la vía procedente, lo anterior sin menoscabo de que, del análisis de sus manifestaciones no se advierte que no hubiera contado con los elementos necesarios para calcular y aplicar la disposición aludida, ya que de lo único que se duele es de la dificultad para cumplir con las metas tan rigurosas, sin embargo, ese simple hecho no puede tener la consecuencia de considerar como no aplicable la resolución en cita.

Al respecto, resulta aplicable el criterio emitido por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de rubro y textos siguientes:

CONTRATOS ADMINISTRATIVOS. SE DISTINGUEN POR SU FINALIDAD DE ORDEN PÚBLICO Y POR EL RÉGIMEN EXORBITANTE DEL DERECHO CIVIL A QUE ESTÁN SUJETOS. La naturaleza administrativa de un contrato celebrado entre un órgano estatal y un particular puede válidamente deducirse de la finalidad de orden público que persigue, identificada también como utilidad pública o utilidad social, así como del régimen exorbitante del derecho civil a que está sujeto. De ello se infiere que los contratos celebrados por un órgano estatal con los particulares están regidos por el derecho privado cuando su objeto no esté vinculado estrecha y necesariamente con el cumplimiento de las atribuciones públicas del Estado y, por lo mismo, la satisfacción de las necesidades colectivas no se perjudique porque en aquellos actos el Estado no haga uso de los medios que le autoriza su régimen especial. Por el contrario, cuando el objeto o la finalidad del contrato estén íntimamente vinculados al cumplimiento de las atribuciones estatales, de tal manera

que la satisfacción de las necesidades colectivas no sea indiferente a la forma de ejecución de las obligaciones contractuales, entonces se estará en presencia de un contrato administrativo, siendo válido estipular cláusulas exorbitantes que, desde la óptica del derecho privado, pudieran resultar nulas, pero que en el campo administrativo no lo son, en atención a la necesidad de asegurar el funcionamiento regular y continuo del servicio público.

(Época: Novena Época, Registro: 189995, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XIII, Abril de 2001, Materia(s): Administrativa, Civil, Tesis: P. IX/2001, Página: 324)

De lo anterior se desprende que, existe la posibilidad de que a fin de asegurar el funcionamiento regular y continuo de un servicio público, resulta válido estipular cláusulas exorbitantes que, desde la óptica del derecho privado, pudieran resultar nulas pero al regular un servicio público no lo son.

Al respecto, resulta importante aclarar que lo anterior de ninguna manera implica que se reconozca que las metas impuestas a **TELMEX** se traten de cláusulas exorbitantes, ya que en todo caso, sólo se le estableció la obligación de atender la totalidad de las solicitudes de enlaces dedicados en un determinado periodo de tiempo, sin embargo, lo que se desprende del criterio inserto es que, aún y cuando se pensara que se trata de una cláusula exorbitante, ese hecho no hace incompleta o ilegal la resolución al tratarse de una regulación derivada de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** que le confiere el derecho a prestar un servicio público.

Asimismo, en relación con las manifestaciones que se encuentran en estudio, se advierte que **TELMEX** ofreció mediante su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, las pruebas periciales en materia de estadística y telecomunicaciones, cuyo objeto, de conformidad con su escrito de desahogo de requerimiento presentado el veintiuno de abril del mismo año, es: *"En lo que respecta a la prueba pericial en telecomunicaciones, la misma tiene por objeto demostrar que las métricas de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 exigen que el regulador publique una metodología apropiada, por no contar la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 con elementos que atiendan a la dinámica comercial,*

técnica y administrativa de los servicios de provisión de enlaces"; mientras que el objeto de la prueba pericial en materia de estadística es: "acreditar que las disposiciones contenidas en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 fueron emitidas sin ninguna base probabilística al haberse olvidado expedir la metodología. Dicho de otra manera, la forma y términos en que fueron formuladas la Metas Mínimas no descansaron en una metodología que probabilísticamente permitiera su cumplimiento, dado que ésta nunca fue emitida por la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones."

De lo anterior, se desprende que las pruebas señaladas pretenden acreditar la existencia de los vicios y omisiones con las que fue emitida la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y que, en consideración de **TELMEX**, no le permitieron dar cumplimiento a las metas mínimas previstas para el **ISED**, lo cual como ya fue atendido, resulta **inoperante** al no haberse hecho valer dichos argumentos a través de la vía idónea y en el momento procesal oportuno, es decir, al momento de impugnar dicha resolución en los medios de impugnación que hizo valer en su contra.

En consecuencia, las pruebas consistentes en los dictámenes periciales en materia de estadística y telecomunicaciones resultan inconducentes para desvirtuar la violación a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo anterior sin menoscabo de que en el apartado correspondiente de la presente resolución se realice una valoración pormenorizada de dichos medios de convicción.

Por último, en relación con las manifestaciones de **TELMEX**, en las que señala que en la "**RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES PRORROGA A TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C. V., LA VIGENCIA DE LA CONCESIÓN PARA CONSTRUIR, INSTALAR, MANTENER, OPERAR Y EXPLOTAR UNA RED PÚBLICA TELEFÓNICA, OTORGADA EN SU FAVOR EL 10 DE AGOSTO DE 1990**" ("**RESOLUCIÓN DE PRÓRROGA DEL TÍTULO DE CONCESIÓN**") se

hizo referencia a un dictamen emitido por la UC sobre el cumplimiento de las obligaciones de la concesionaria, en el que se concluyó que *"Telmex se encuentra al corriente en el cumplimiento de las obligaciones"*, y que por tanto dicha circunstancia constituye una contradicción a la imputación que se formuló en su contra mediante el acuerdo de inicio de procedimiento, por lo que considera que el procedimiento sancionatorio es jurídicamente improcedente. Al respecto, las citadas manifestaciones son infundadas en razón de las siguientes consideraciones.

En primer lugar, debe señalarse que contrario a lo sostenido por TELMEX, el dictamen emitido por la UC el veintitrés de noviembre de dos mil dieciséis, que fue requerido para determinar la procedencia de la solicitud de prórroga del TÍTULO DE CONCESIÓN, de manera expresa concluyó que por lo que hace a la Condición 4-1 de su TÍTULO DE CONCESIÓN en relación con la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, sí se advirtió un incumplimiento derivado del ejercicio de sus facultades de supervisión, tal como se desprende de la siguiente transcripción:

"De lo anterior, para efectos del presente dictamen y de acuerdo a lo señalado por la UAJ, si bien se ha detectado el incumplimiento parcial a la Condición 4-1 derivado de la revisión a la información y documentación presentados por TELMEX con relación a la Resolución de Metas Mínimas de Calidad vigentes en el cuatrienio 2011-2014, por dichos incumplimientos no es dable concluir que el concesionario no se encuentre al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en términos del artículo 113 de la LFTR, independientemente de las posibles sanciones que correspondan."

(énfasis añadido)

Como puede observarse de la transcripción anterior, la UC determinó que en efecto, después de llevar a cabo el procedimiento de supervisión respecto del cumplimiento de las obligaciones y condiciones del TÍTULO DE CONCESIÓN de TELMEX, concluyó que sí se encontró que la concesionaria se encontraba incumpliendo la obligación que se analiza pues, en su consideración, los resultados

obtenidos por dicha empresa se encuentran por arriba de las metas previstas en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

No obstante lo anterior, con el único propósito de que dicho dictamen sirviera para efectos del trámite de la solicitud de prórroga de la concesión, la **UC** determinó que no era suficiente el incumplimiento advertido para considerar que la concesionaria no se encontraba al corriente de sus obligaciones en términos del artículo 113 de la **LFTR**, sin embargo, dicha Unidad precisó que se realizaba tal afirmación independientemente de las sanciones que procedieran, pues dichas facultades sancionadoras se dejaron a salvo, tal como se advierte de la conclusión con la que cierra el dictamen:

"Este dictamen no prejuzga sobre las posibles sanciones que pudieran derivarse de cualquier incumplimiento detectado por el **INSTITUTO** en el ejercicio de sus facultades de supervisión y verificación, por lo que de resultar procedente iniciará los procedimientos sancionatorios o emitirá las sanciones que pudieran devenir con motivo de la supervisión y/o verificación correspondiente por extemporaneidades en el cumplimiento de dichas obligaciones."

De tal manera, tomando en consideración el dictamen emitido por la **UC**, este Pleno determinó conceder la prórroga del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, sin que ello implicara privar a este Instituto de las facultades sancionatorias por el incumplimiento a las condiciones del título de concesión, así como a las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en materia de telecomunicaciones.

En ese sentido, resulta infundado que el procedimiento administrativo que se resuelve sea contradictorio con los términos en los que se emitió el dictamen de cumplimiento de obligaciones de **TELMEX**, así como la **RESOLUCIÓN DE PRÓRROGA DEL TÍTULO DE CONCESIÓN**, pues por el contrario, en dichos documentos se concluyó de manera expresa que quedaban a salvo las facultades del **INSTITUTO** para sancionar los incumplimientos advertidos.

Por otra parte, no es dable considerar que por el simple hecho de que se haya otorgado la prórroga del **TÍTULO DE CONCESIÓN, TELMEX** dejara de ser administrativamente responsable por el incumplimiento a las condiciones del citado título, pues este subsiste independientemente de cualquier trámite diverso que estuviera desahogando la autoridad, dado que dicha estimación se realizó atendiendo a cuestiones de orden público e interés social distintas a las que se buscan en los procedimientos de supervisión y de imposición de sanciones.

Por lo anterior, las manifestaciones de **TELMEX** resultan infundadas.

G. LA RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 CONSTITUYE UNA MODIFICACIÓN AL TÍTULO DE CONCESIÓN LLEVADA A CABO SIN EL ACUERDO EXPLÍCITO DE TELMEX.

Continúa manifestando **TELMEX** en su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, diversos argumentos que si bien tienen cierta identidad con los argumentos antes estudiados en el sentido de que tratan de controvertir supuestos vicios advertidos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, por cuestión de método se estudian por separado. Al respecto la concesionaria señala:

"Respecto de lo señalado en el inciso a. al que se le denomina "Presunto incumplimiento a lo previsto en los resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, en relación con la condición 4-1 Calidad de servicio, de su TÍTULO DE CONCESIÓN" mi representada argumenta lo siguiente:

El título de concesión que el Gobierno Federal otorgó a Telmex el 10 de marzo de 1976, mismo que fue modificado el 10 de agosto de 1990 establece en lo referente al tema de calidad de servicio, en su condición 4-1 la obligación asumida por Telmex en la prestación del servicio concesionado, siendo ésta en forma continua y eficiente y cumpliendo con las normas de calidad que se establecen en el Anexo "A" de dicha concesión. Asimismo, se estableció que cualquier modificación al citado título de concesión, implica necesariamente un previo y explícito acuerdo entre las partes, es decir, el Estado Mexicano a través de la

Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT, hoy INSTITUTO) y Telmex, por lo que sólo serán procedentes tales cambios o distinciones si ese acuerdo se lleva a cabo. Lo anterior se fundamenta en el propio texto del título de concesión en comento, en particular, en la condición 8-1, que a continuación se cita.

"8-1 VIGENCIA Y REVISION DE LA CONCESION

La presente concesión estará vigente por 50 años contados a partir del 10 de marzo de 1976, fecha de su otorgamiento y será revisable por acuerdo de las partes cuando fuere necesario.

La concesión será revisable en cuanto a expansión, calidad y tarifas con la periodicidad y en los términos de los capítulos respectivos de este Título." (Subrayado añadido).

Como se puede apreciar claramente, la concesión puede ser revisada, pero tiene que serlo por acuerdo de las partes. En particular, el texto es explícito en cuanto a los temas que la misma concesión establece como "revisables": expansión (puesto que se deben acordar programas de telefonía rural y pública periódicamente, conforme a las condiciones 3-4 y 3-5), calidad (como se verá más adelante) y tarifas (conforme al capítulo 6 de la concesión).

No obstante todo lo anterior, sin haber respetado el procedimiento establecido en el título de concesión de Telmex, el 29 de agosto de 2012 la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones notificó a Telmex la resolución sobre indicadores de calidad a aplicar en lo que restaba del periodo 2011- 2014 (la "RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014").

La extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones indebidamente no coordinó con Telmex los ajustes realizados, no obstante que el Título de Concesión de Telmex establece en la condición 4-1 que "la Secretaría podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, para lo cual coordinará con Telmex los ajustes necesarios".

En esta misma condición 4-1 se establece la existencia de metas de calidad que Telmex debe cumplir, dichas metas mínimas de calidad, serán reportadas de forma anual, tendrán una vigencia de cuatro años, se evalúa el desempeño por índice y se basa en promedios ponderados que reflejen la eficiencia global del servicio." (págs. 25 a 27)

De la anterior transcripción de manifestaciones se advierte que **TELMEX** pretende demostrar la invalidez de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, al considerar que la misma constituye una modificación del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, que en su consideración tuvo que ser llevada a cabo de común acuerdo y coordinadamente entre dicha concesionaria y la **COFETEL**, por lo que al haber sido

emitida sin existir una coordinación entre ambas partes, no es procedente dicho cambio al título y por ende no se encuentra obligada a cumplirlo.

Al respecto, las manifestaciones de la concesionaria se estiman **Inoperantes**, en primer lugar, porque se trata nuevamente de planteamientos tendientes a controvertir los términos en los que se emitió la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, esta vez enfocando sus defensas en el procedimiento de creación de dicha resolución (omisión de coordinación), circunstancia que como se refirió anteriormente no es atendible en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

Asimismo, las manifestaciones resultan **Inoperantes** ya que no van dirigidas a combatir la presunción generada en su contra respecto del incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sino que constituyen una justificación más de la conducta que se le imputó, pues al estimar improcedentes los cambios en las metas mínimas de calidad en la prestación de los servicios, omitió dar cumplimiento a las mismas.

Además de lo anterior, del análisis de las constancias que integran el expediente que se resuelve, se desprende una causal más de **Inoperancia** respecto de las manifestaciones en estudio, toda vez que se advierte que las mismas se hicieron valer de igual forma a través de los medios de impugnación que **TELMEX** promovió en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en los que el estudio y la decisión tomada por las autoridades jurisdiccionales constituyen ya cosa juzgada, y respecto de las cuales, esta autoridad se encuentra imposibilitada para pronunciarse al respecto.

Así es, de la sentencia dictada el tres de agosto de dos mil quince, por la entonces Sala Especializada en Resoluciones de Órganos Reguladores de la Actividad del Estado del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en el Juicio

Contencioso Administrativo con número de expediente 1716/12-EOR-01-9, se desprende que en sus fojas números cuarenta y nueve y cincuenta, se resumieron los argumentos formulados por TELMEX en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** y que revisten identidad con las manifestaciones que se encuentran en estudio en el presente apartado, mismas que se citan a continuación:

"Argumenta la demandante que en las resoluciones impugnadas (entre ellas la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**) se omite el cumplimiento de los requisitos formales exigidos por la leyes y se incurre en vicios del procedimiento que afectan las defensas del particular trascendiendo en el sentido de las resoluciones, en virtud de que la Comisión Federal de Telecomunicaciones establece de manera unilateral las metas mínimas de calidad y sistemas de nuevos parámetros para el periodo 2011-2014, conforme a la condición 4-1 de los respectivos títulos de concesión de sus representadas; de donde se desprende que dichos cálculos e indicadores podrán ser modificados para lo cual coordinara con TELMEX y TELNOR los ajustes necesarios, por lo que no queda libre a libre arbitrio de la autoridad el establecimiento de nuevos parámetros de calidad, sino que deberá coordinarse con sus representadas para que de manera conjunta se realicen las modificaciones, otorgándole a sus representadas la garantía de audiencia y al no haberlo hecho resulta evidente la infracción 14 y 16 Constitucionales.

Que las resoluciones impugnadas son violatorias en perjuicio de sus representadas de las garantías consagradas en los artículos 14, 16 y 17 Constitucionales en relación con la condición 4-1 de la modificación a los títulos de concesión de las actoras, y los artículos 13 y 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; así como los principios de legalidad y formalidades esenciales del procedimiento, ya que se omitió requerir a las actoras para acordar con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, todas las obligaciones impuestas incluyendo las metas mínimas de calidad y sistemas de nuevos parámetros a que se contraen las condiciones 4-1 de las modificaciones a los títulos de concesión."

Como podemos observar de la anterior transcripción, los argumentos en estudio revisten total identidad con los argumentos hechos valer en el citado Juicio Contencioso Administrativo, respecto de los cuales, la Sala Especializada de conocimiento los consideró **infundados**, pronunciándose en los siguientes términos:

"Esta Juzgadora estima **infundados** los agravios que se estudian en virtud de las siguientes consideraciones:

...

De la anterior transcripción se evidencia que la Secretaría tiene facultad para modificar los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, asimismo, que TELMEX y TELNOR deberán presentar a la aprobación de la Secretaría, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, mismas que estarán vigentes por periodos de cuatro años con lo que se collige que, el Pleno de la COFETEL, autoridad competente en el presente caso como ya quedo (sic) establecido, no se encuentra obligada a requerir a las concesionarias para "acordar" las modificaciones de los criterios de cálculo de los índices, ni los indicadores de calidad de las concesiones otorgadas, sino que está facultada para modificarlos coordinándose con TELMEX y TELNOR para la aplicación de los mismos sin que ello implique que deban acordare (sic) dichas modificaciones ya que el vocablo coordinar se refiere únicamente a la aplicación de aquellos y no a una negociación de los mismos.

(...)

Ahora bien, respecto al argumento de que TELMEX y TELNOR presentaron ante COFETEL las propuestas de las metas mínimas de calidad del servicio para el periodo 2011-2014 y que en dicho procedimiento no se les dio la oportunidad de acordar con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes las obligaciones impuestas, cabe precisarse que si bien es cierto que, las concesionarias deben presentar a la aprobación de la Secretaría, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, también lo es que, la Secretaría no se encuentra obligada a aprobarlas ni a acordar con las promoventes el establecimiento de las mismas, ello en virtud de que tal y como lo establece la condición 4-1 de la concesión que se estudia, la Secretaría podrá modificar, si así lo juzga conveniente, los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, y las concesionarias están obligadas a presentar a la Secretaría cada cuatro años, la aprobación de las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, sin que ello implique que deba existir acuerdo entre ambas partes para establecerlas.

En el caso que nos ocupa, mediante las resoluciones impugnadas la autoridad demandada, da respuesta a las propuestas realizadas por TELMEX y TELNOR respecto de las metas mínimas de calidad del servicio para el periodo 2011-2014, lo anterior queda de manifiesto en los Considerandos Sexto y Séptimo de las resoluciones impugnadas, mediante los cuales la COFETEL y se refiere a las propuestas realizadas por las demandantes mediante sus escritos presentados el 04 de octubre de 2010, estableciendo en ellos las razones y fundamentos en los que se apoyó para su negativa de aplicarlos; asimismo, en los Considerandos

Octavo y Noveno de las resoluciones impugnadas, la autoridad demandada explica y fundamenta las razones por las cuales procede modificar los parámetros y metas mínimas de calidad que deberán aplicar las concesionarias, lo anterior conforme a las citadas bases de los títulos de concesión; por lo que contrario a lo sostenido por las actoras, en el presente caso no existe la ilegalidad de que se duelen respecto a que se violó en su contra la garantía de audiencia, ya que aquella fue ejercitada con la presentación de los escritos exhibidos el 04 de octubre de 2010, con lo que ejercieron su oportunidad de manifestarse respecto a las obligaciones impuestas en sus títulos de concesión y respecto de los cuales se les dio contestación en sentido negativo, sin que con ello la autoridad incurriera en ilegalidad, puesto que, como ya quedo (sic) establecido, esta autoridad no se encuentra obligada a negociar ni acordar las multicitadas metas mínimas de calidad y parámetros de medición; de ahí que resulte infundado el agravio formulado por la actora en el concepto de impugnación que se estudia."

No conforme con el resultado del Juicio Contencioso Administrativo, TELMEX promovió Juicio de Amparo Directo con número de expediente D.A. 25/2015, radicado por el Segundo Tribunal Colegiado de Circuito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, y mediante sentencia de diez de marzo de dos mil dieciséis dictada por ese órgano jurisdiccional colegiado, se resolvió en relación con las manifestaciones que se encuentran en estudio, lo siguiente:

"Ahora bien, a partir de la distinción efectuada líneas atrás sobre las cláusulas contractuales y regulatorias de las concesiones (como actos jurídicos administrativos mixtos), este tribunal colegiado llega a la convicción de que la referida condición se identifica con la segunda clase anunciada (regulatoria), en tanto que determina una de las condiciones de la concesión, consistente en la exigencia de que los servicios materia de la concesión se presten conforme a un estándar de calidad mínimo, atendiendo a los intereses de la colectividad en un momento determinado y acorde a la evolución tecnológica de la época.

Bajo tal premisa, se considera que no asiste razón a la parte quejosa principal cuando alega que la sala del conocimiento nuevamente interpretó de manera errónea la citada condición 4.1 porque, en su opinión, la previsión de que "la Secretaría coordinará" con las concesionarias las modificaciones a los criterios de cálculo de los índices, así como los indicadores de calidad, implica un "pacto" o "acuerdo" entre ambos sujetos (autoridad y concesionario).

Sin embargo, la interpretación de dicha cláusula no puede realizarse solamente a través del método literal, sino que también debe entenderse a partir de la propia naturaleza jurídica de la concesión administrativa y las funciones que persigue.

En ese sentido, es cierto que el vocablo "coordinar" se identifica con el verbo "concertar" y, este último, con un "acuerdo" o "pacto", tal como se advierte de las definiciones que sobre el particular establece el Diccionario de la Lengua Española (consultado en su vigésima tercera edición, a través de la página web: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>);

(...)

No obstante, optar por esa interpretación gramatical de la condición 4.1 multicitada llevaría a concluir que, aun tratándose de cláusula de carácter regulatorio, la autoridad debe pactar o acordar con el concesionario el contenido y alcance del piso mínimo en que se debe prestar el servicio, lo cual resulta contrario a la dinámica misma de las concesiones administrativas de servicios de interés general y a la finalidad que persigue la configuración constitucional del Estado regulador.

De tal suerte, ese tipo de interpretación pretendido por las quejas principales debe desecharse, pues no encuentra lógica en la naturaleza jurídica de las concesiones administrativas, particularmente, en cuanto a las cláusulas de carácter regulatorio.

En ese contexto, este órgano jurisdiccional estima que, por tratarse la condición 4.1 apuntada de una cláusula de naturaleza regulatoria, la autoridad demandada no estaba constreñida a desarrollar un determinado procedimiento a fin de "pactar" o "acordar" con las concesionarias las metas mínimas de calidad en el servicio que debían imperar para el periodo dos mil once a dos mil catorce.

Por consecuencia, todos los conceptos de violación que descansan sobre esa premisa se tornan ineficaces para variar el sentido de la resolución reclamada."

Cabe destacar que TELMEX Interpuso Recurso de Revisión en Amparo con número A.D.R. 2562/2016, radicado por la Segunda Sala de la SCJN, mediante el cual se recurrió la sentencia dictada el diez de marzo de dos mil dieciséis emitida en el expediente D.A. 25/2015 por no favorecer sus intereses, no obstante, se resolvió confirmar la sentencia recurrida y, por ende, no amparar ni proteger a TELMEX.

Por lo anterior, las consideraciones emitidas por las autoridades jurisdiccionales en relación con los argumentos que se encuentran en análisis en el presente apartado, constituyen **cosa juzgada** al haberse agotado todos los medios de impugnación que se encontraban al alcance de **TELMEX** para hacerlas valer y, en tal virtud, resulta **inoperante** que dicha concesionaria pretenda hacerlas valer en el presente procedimiento administrativo sancionatorio, toda vez que esos pronunciamientos se vuelven definitivos e inatacables, al vincular no sólo a la concesionaria sino también a esta autoridad administrativa en la sustanciación de este procedimiento, así como en algún otro procedimiento futuro que se encuentre relacionado con la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, a respetar los términos en los que fueron analizadas y resueltas sus manifestaciones.

Al respecto, resulta aplicable la tesis jurisprudencial antes citada de rubro "CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES. LA LEY DE AMPARO VIGENTE A PARTIR DEL 3 DE ABRIL DE 2013, REITERA LA MISMA TÉCNICA DE ANÁLISIS DE LA CONSTITUCIONALIDAD DEL ACTO RECLAMADO QUE LA LEGISLACIÓN ABROGADA", así como la siguiente jurisprudencia correspondiente a la Novena Época, Registro: 161370, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXXIV, Agosto de 2011, Materia(s): Común, Tesis: VI.3o.A. J/81, Página: 900:

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INOPERANTES EN EL AMPARO EN MATERIA AGRARIA. LO SON AQUELLOS QUE CUESTIONAN ASPECTOS QUE FUERON ESTUDIADOS EN UN JUICIO DE GARANTÍAS ANTERIOR, ATENTO AL PRINCIPIO DE COSA JUZGADA. La autoridad de la cosa juzgada radica en la regulación obligatoria e inalterable de las relaciones jurídicas que son sometidas a juicio, de modo que es una cualidad especial de los efectos de la sentencia, pues estos últimos, en virtud de la cosa juzgada material se vuelven definitivos, incontestables e inatacables al vincular a las partes para todo juicio futuro, lo que se traduce en la estabilidad de los efectos de la sentencia. En esta tesitura, la cosa juzgada representa una garantía de seguridad jurídica, porque tiene que llegar un momento en que las determinaciones jurisdiccionales necesariamente sean inimpugnables y jurídicamente indiscutibles o inmutables; por consiguiente, aun cuando en el amparo en materia agraria, por regla general, no tiene cabida la inoperancia de los conceptos de violación,

esto obedece a que el juzgador de garantías está obligado a corregir los errores o deficiencias en que incurran las partes al emitir, lato sensu, sus alegatos jurídicos; empero, son inoperantes aquellos que cuestionen situaciones jurídicas que ya fueron analizadas en otra ejecutoria de amparo, porque las decisiones del tribunal en esa materia se erigen como verdad legal y ya no pueden estar a discusión ni mucho menos reexaminarse, porque ello equivaldría a vulnerar y burlar la inmutabilidad de los efectos de una sentencia cuya observancia, por cierto, es de orden público.

De igual forma, resulta aplicable el siguiente criterio:

CONCEPTOS DE VIOLACIÓN INATENDIBLES. LO SON AQUELLOS QUE TIENDEN A COMBATIR CUESTIONES RESUELTAS EN UN AMPARO RELACIONADO. Resultan inatendibles aquellos conceptos de violación que tienden a combatir cuestiones resueltas en la misma sesión en un amparo relacionado. Lo anterior se debe a que el tribunal se encuentra impedido para abordar el estudio de esos aspectos, pues ello implicaría atentar contra la inmutabilidad de la cosa juzgada, característica que reviste lo resuelto sobre el o los temas debatidos en la ejecutoria dictada en el diverso amparo relacionado.

Época: Novena Época, Registro: 179086, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, Marzo de 2005, Materia(s): Común, Tesis: XIX.2o.40-K, Página: 1090.

De tal manera, las manifestaciones en estudio resultan **inoperantes** en el presente procedimiento, al controvertir supuestos vicios en la emisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, y que fueron hechas valer ante las instancias jurisdiccionales antes precisadas, por lo que al existir pronunciamiento expreso sobre tales circunstancias y en las que se declararon infundados los razonamientos de **TELMEX**, constituyendo estos cosa juzgada, por lo que en tal sentido esta autoridad retoma dichos argumentos quedando impedida para pronunciarse sobre tales situaciones jurídicas de nueva cuenta.

H. LOS PORCENTAJES OBTENIDOS EN LA ENTREGA DE ENLACES DEDICADOS DEMUESTRAN EL NIVEL DE EFICIENCIA DE TELMEX, YA QUE NO ERA TÉCNICAMENTE FACTIBLE CUMPLIR CON EL 100% DE LAS SOLICITUDES.

Manifiesta **TELMEX** a través de su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"No obstante todo lo hasta aquí manifestado, suponiendo sin conceder que todo lo anterior no sea aplicable, de todas formas el cumplimiento de mi representada a los plazos impuestos en la Resolución de Metas Mínimas 2011- 2014 es del 99.27%, lo cual muestra la eficiencia en la prestación de los servicios proporcionados por mi representada, lo que el Instituto fue omiso en aclarar en una metodología de cumplimiento.

Traducido lo anterior a cifras concretas, se pretende sancionar a mi representada por el retraso de 197 enlaces dedicados que a juicio de esa autoridad (sin tener una base normativa-metodológica) están fuera de tiempo en 2013.

Es grave que el Instituto habiendo sido omiso en publicar una metodología de cumplimiento inicie un procedimiento de sanción, sin base estadística, cuando el requerimiento total de servicios fue de 23,252 enlaces dedicados y que al cubrir el 99.17% del total de los enlaces dedicados solicitados a mi representada, se pretenda sancionar a mi representada por un 0.83% del total de los enlaces solicitados, que además fueron entregados en su momento en su totalidad por mi representada, sin que hubiese existido reclamación alguna hacia mi mandante por parte de los solicitantes. Sólo como referencia vale la pena indicar que los porcentajes de tolerancia establecidos en el Plan Técnico Fundamental de Calidad en el servicio móvil, establecen parámetros de valor de cumplimiento de hasta un 3% como factor no atribuible al prestador del servicio en el cumplimiento de los índices de calidad ya establecidos.

Para el año 2014, Telmex cubrió el 99.34% de un total de 34,925 enlaces solicitados, por lo que, sin el indispensable eslabón de una metodología de cumplimiento vuelve desproporcional e ilegal que la autoridad pretenda sancionar a mi representada por un 0.66% del total de los enlaces solicitados.

Con estos datos (cantidad de Enlaces Dedicados), se puede demostrar la gravedad de la omisión del Instituto en publicar una metodología de cumplimiento que hubiera asignado una ponderación a cada uno de los indicadores que forman un índice, ya que la carga de trabajo y el esfuerzo que realiza la empresa por cumplir con la entrega de los servicios no se puede distribuir de igual manera entre los distintos tipos de enlaces que son contratados. A continuación se presenta un resumen de los enlaces solicitados para los años 2013 y 2014.

Año	Enlaces Solicitados	Enlaces entregados		Enlaces entregados sin reclamo	
		Cantidad	%	Cantidad	%
2013	23,252	23,059	99.17%	193	0.83%
2014	34,925	34,693	99.34%	232	0.66%

Es importante hacer notar que los plazos de entrega de enlaces dedicados y los tiempos de reparación no encuentran soporte en la regulación internacional y ello es así puesto que no es técnicamente factible una exigencia del 100% (cien por ciento) en los tiempos de entrega, inclusive los proveedores de los equipos involucrados indican la probabilidad de falla que tendrán sus equipos." (págs. 45, 46 y 53)

Al respecto, los argumentos de TELMEX son **inoperantes**, por ir dirigidos nuevamente a demostrar supuestos vicios en los que se incurrió al momento de emitir la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, pues estima que determinar que dicha concesionaria debía cumplir con el 100% de la entrega de los enlaces dedicados, es desproporcional y técnicamente imposible.

Sin embargo, dichas manifestaciones no pueden ser atendidas por este órgano colegiado al estar encaminadas a combatir los supuestos vicios de la citada **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, circunstancia que como ha quedado precisado líneas arriba, esta autoridad no se encuentra en posibilidad de realizar, al no ser la instancia competente para revisar el contenido de la misma, teniendo como única facultad su aplicación, máxime si en términos del artículo 8 de la LPPA, para este INSTITUTO la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, como acto jurídico administrativo es válido hasta en tanto su invalidez no sea declarada por autoridad administrativa o jurisdiccional competente.

Por lo anterior, no obstante que la misma fue impugnada en su momento a través de los medios de defensa que TELMEX tenía a su alcance, el resultado final de los mismos fue confirmar la validez de la citada Resolución, por lo que esta autoridad

se encuentra obligada a aplicarla en sus términos, aún y cuando en consideración de la concesionaria la misma no pueda cumplirse al 100%.

Si lo anterior no fuera suficiente para desestimar los argumentos que se encuentran en estudio, debe decirse que los mismos resultan de igual forma **infundados**, en virtud de que, al contrario de lo dicho por **TELMEX**, la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, al tratarse de una resolución válida y exigible a la concesionaria, no era suficiente con que cumpliera con el 99.17% de las solicitudes de enlaces dedicados dentro del doble del plazo señalado en el año dos mil trece, ni haber cumplido con el 99.34% de las solicitudes de dichos enlaces en el año dos mil catorce, pues claramente, la meta mínima establecida para la totalidad de la entrega de los enlaces dentro del doble del plazo señalado, es del 100%, lo que acredita el incumplimiento de la misma.

Por ello resulta infundado que **TELMEX** manifieste que la pretensión de sancionar por el incumplimiento del 0.83% y 0.66% de las solicitudes de enlace para cada año, respectivamente, sea desproporcional e ilegal, puesto que este **INSTITUTO** debe aplicar la resolución tal como se encuentra en sus términos, por lo que al no encontrarse previsto en ella ningún supuesto de excepción a su cumplimiento, la misma se tiene por incumplida de conformidad con la propia información entregada por la concesionaria en atención a los requerimientos que le fueron formulados.

Lo anterior es así, ya que el espíritu de la disposición es justamente exigirle a la concesionaria el mayor parámetro de cumplimiento en la calidad de los servicios que tiene concesionados, puesto que, al tratarse de una de las empresas en telecomunicaciones con mayor presencia y capacidad técnica en el país, se espera que el cumplimiento de las metas de calidad impuestas sean las más elevadas.

Cabe señalar que, la incorporación en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** de una meta de calidad como la que nos ocupa, no puede ser considerada de ninguna manera como ilegal ni desproporcional, puesto que se debe reiterar que en el derecho administrativo y, sobre todo, en el ámbito de la asignación de títulos de concesión y el régimen jurídico que les aplica, se permite la incorporación de condiciones, cláusulas y obligaciones exorbitantes, es decir, aquellas cuyo cumplimiento representa un grado de complejidad superior al resto de las obligaciones de carácter administrativo; así, la justificación de este tipo de condiciones u obligaciones se encuentra estrechamente relacionada con el tipo y magnitud del bien o servicio de carácter público que se encuentre concesionado.

De esta forma, existe una relación directa entre el bien o servicio jurídico concesionado y el grado de tutela que del mismo se espera por parte del concesionario, cuyo cumplimiento se pretende garantizar con la imposición de condiciones y obligaciones exorbitantes, como en el caso concreto lo representa el imponer una meta mínima del 100% en la entrega de enlaces dedicados, resultando aplicable el criterio hecho valer con anterioridad de rubro **"CONTRATOS ADMINISTRATIVOS. SE DISTINGUEN POR SU FINALIDAD DE ORDEN PÚBLICO Y POR EL RÉGIMEN EXORBITANTE DEL DERECHO CIVIL A QUE ESTÁN SUJETOS"**.

Si bien en el caso concreto no nos encontramos frente a condiciones o cláusulas establecidas en un contrato administrativo, sí estamos frente a un acto administrativo diverso en el que es posible el establecimiento de obligaciones exorbitantes que tengan por objeto asegurar el funcionamiento regular del servicio público, razón por la cual resultan **infundados** sus argumentos.

- I. **LA RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 NO CONTEMPLA UNA META DEL 100% PARA LA REPARACIÓN DE ENLACES URGENTES DENTRO DE LOS PLAZOS DE CUATRO, OCHO Y DIEZ HORAS, POR LO QUE DICHA OBLIGACIÓN NO SE INCUMPLE.**

Continúa manifestando **TELMEX** en su escrito presentado el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, lo siguiente:

"Por otra parte y por lo que hace al tema de reparaciones de enlaces dedicados en 4, 8 y 10 horas, se aclara a esa autoridad que en la información que fue entregada por Telmex se hizo alusión al 100%. En este sentido, Telmex desea aclarar que ese 100% se colocó únicamente como referencia y no como meta, puesto que en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 no se menciona ni se hace referencia a porcentaje alguno.

Al igual que en el tema de los plazos de entrega de enlaces dedicados, en el caso de reparación de fallas, la autoridad omitió señalar el factor de ponderación que corresponde a cada una de las incidencias, lo que conduce a una imposibilidad en la medición de estos supuestos indicadores." (pág. 45)

Al respecto, los argumentos de **TELMEX** resultan **fundados**, de conformidad con las siguientes consideraciones.

En principio, debe decirse que las manifestaciones en estudio van dirigidas a controvertir el incumplimiento al Resolutivo Segundo, únicamente por lo que respecta a la reparación de enlaces dedicados, dentro de los plazos de cuatro, ocho y diez horas, en virtud de que para dichos plazos, no se encuentra prevista una meta del 100% como sí se prevé para la entrega de enlaces dedicados dentro del doble del plazo señalado para tales efectos.

La ausencia de dicho porcentaje como meta mínima se advierte de la siguiente transcripción de la sección respectiva del Resolutivo Segundo de la citada Resolución:

"12. REPARACIÓN DE FALLAS. La reparación de fallas en el servicio de enlaces dedicados se realizará conforme a lo siguiente, una vez que se haya recibido el reporte correspondiente:"

<i>Tipo de Incidencia</i>	<i>Enlaces dedicados local, larga distancia nacional y larga distancia internacional</i>
<i>Muy Urgente</i>	<i>4</i>
<i>Urgente</i>	<i>8</i>
<i>No Urgente</i>	<i>10</i>

En tales consideraciones, se estima que le asiste la razón a **TELMEX** en cuanto a que para los indicadores de reparación de enlaces en los plazos urgentes de cuatro, ocho y diez horas, no se encuentra prevista una meta del 100%, como de manera imprecisa se asentó en la información proporcionada por dicha concesionaria, así como en el acuerdo de inicio de procedimiento, por lo cual, atendiendo al principio de tipicidad aplicable al derecho administrativo sancionador, se concluye que no es posible acreditar un incumplimiento a la meta de calidad, únicamente por lo que se refiere a la reparación de enlaces, al no encontrarse presente el elemento porcentual exigido.

No obstante lo anterior, cabe señalar que con dichos argumentos no se desvirtúa el incumplimiento a las metas de calidad establecidas para la medición del **ISED** relativas a la **entrega de enlaces dedicados**, para las cuales sí se previó expresamente una meta del 85% en el plazo establecido y del 100% en el doble del plazo señalado, por lo que subsiste dicho incumplimiento.

En ese sentido, al no desvirtuarse la totalidad de las consideraciones que se tomaron como base para imputar el incumplimiento al Resolutivo Segundo de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, debe recalarse que la consideración esgrimida en el presente argumento resulta fundada y suficiente para desvirtuar la imputación formulada **ÚNICAMENTE** por lo que hace a la reparación de fallas del servicio de enlaces dedicados.

J. LA RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA Y LA RESOLUCIÓN DE OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017, SUSTITUYERON LA RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, POR LO QUE AQUELLAS DEBÍAN APLICARSE, AL RESULTAR MÁS BENÉFICAS PARA TELMEX.

En el escrito presentado por TELMEX el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, la concesionaria manifiesta lo siguiente:

"La utilización de la resolución aprobada por el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones en su XIX Sesión Ordinaria del 2012 celebrada el 11 de julio de 2012 mediante acuerdo P/110712/355 (en adelante la "Resolución de Metas Mínimas 2011-2014"), como fundamento del presente procedimiento de imposición de sanción es violatoria de los artículos 1 y 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos por inobservancia e inaplicación de los mismos en beneficio de mi representada, tal y como se procede a demostrar.

...

En estas condiciones, si en una norma administrativa específica no existen beneficios o casos de excepción favorables al gobernado, sin embargo, dicha norma se modifica para incluir beneficios o casos de excepción, entonces opera el derecho a favor del imputado.

Lo anterior con independencia de que al tiempo de la comisión de la falta la norma modificada todavía no estaba vigente, pues, según el citado principio constitucional de retroactividad, debe privilegiarse la norma que más favorezca al imputado.

...

En suma, de los antecedentes jurisprudenciales transcritos podemos concluir que los tribunales federales han sostenido válidamente que al haberse emitido una nueva regulación aplicable a la materia como es el caso de la Resolución de Preponderancia que estableció condiciones más favorables en favor de mi representada en materia de calidad de los servicios, el Instituto debe aplicarla en este procedimiento en favor de mi representada.

Es claro que en aplicación al desempeño de Telmex en cuanto a los plazos de entrega de enlaces, la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, no establece indebidamente la posibilidad de excluir de la medición casos de: a) solicitudes fuera de pronóstico; b) fuerza mayor y caso fortuito; c) causas imputables al concesionario solicitante, al cliente final, o a terceros; f) Inseguridad pública; g) necesidad de despliegue de

nueva obra civil; h) servicios solicitados excediendo los pronosticados, entre otros.

No obstante lo anterior, en la emisión 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, aprobada en su V Sesión Extraordinaria celebrada el 6 de marzo de 2014, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 (en adelante la "Resolución de Preponderancia") el IFT realizó un estudio más profundo y exhaustivo de la provisión por parte de Telmex de enlaces dedicados a otros concesionarios que lo contenido en la Resolución de Metas Mínimas.

La Resolución de Preponderancia reiteró los tiempos límite para entregar enlaces que ya se habían establecido en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, sin embargo, también ordenó en una medida transitoria la realización de un procedimiento de aprobación del IFT aquellas condiciones complementarias a incluirse en una Oferta Pública Mayorista de Enlaces.

Así las cosas, la Resolución P/IFT/EXT/241115/169 de 24 de noviembre de 2015 que aprobó la Oferta Mayorista de Provisión de Enlaces 2016- 2017 (Oferta Mayorista de Enlaces) derivada de la Resolución de Preponderancia sustituyó la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, precisamente por carecer de elementos metodológicos esenciales para su cumplimiento y por todos aquellos factores que desde el punto de vista técnico afectan la prestación de cualquier tipo de servicio como los antes mencionados.

...

Como se puede observar claramente, las medidas impuestas por ese Instituto relacionadas con el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y/o de Larga Distancia Internacional versan sobre el mismo tema del servicio de enlaces dedicados contenido en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, por lo que es claro que la Resolución de Preponderancia vino a dejar sin efectos la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, puesto que la ley o regulación posterior deroga o abroga la anterior.

Es así que la Resolución de Preponderancia dejó sin efectos la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, por lo que aplicando a contrario sensu el primer párrafo del artículo 14 Constitucional (si una ley o regulación expedida con posterioridad al hecho es en beneficio de un particular, la autoridad está obligada a aplicarla) en relación con el segundo párrafo

del artículo 1 Constitucional (las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia) es claro que ese Instituto carece de elementos para iniciar el procedimiento administrativo de imposición de sanciones que nos ocupa, puesto que ha aplicado una resolución que ya no tiene vigencia y que quedó sin efectos por la emisión de otra resolución posterior más favorable a mi representada.

La Resolución de Preponderancia, es un instrumento normativo de derecho administrativo sancionador, en la que se aprecia que el Instituto realizó un análisis exhaustivo, profundo y basto del entorno de provisión de enlaces dedicados y sobre todo, superior y más reciente que la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014.

De hecho, el 5 de noviembre de 2014, el Pleno del Instituto en su XVI Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/051114/370, aprobó la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL AUTORIZA LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL, DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A. B. DE C. V."

Esta Oferta de Referencia contiene disposiciones en materia de metas de calidad en la entrega de enlaces, por lo que como ya se dijo anteriormente, la Resolución de Preponderancia al momento de haberse emitido, sustituyó y dejó sin efectos la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, lo cual además, se confirma en virtud del Tercero Transitorio de la LFTyR ya referido.

Por todo lo anterior, ese Instituto debe evaluar el cumplimiento de las medidas a la luz de la Resolución de Preponderancia, los acuerdos y Ofertas de Referencia que de ella emanan, lo que en la especie no sucede dejando en estado de indefensión a Telmex al aplicar para la evaluación de las medidas impuestas en materia de calidad del servicio una resolución que, como ya se dijo anteriormente, carece de índices, indicadores, factores de ponderación, metodología para el cálculo de las metas y salvedades no imputables a mi representada, además de no aplicar en forma retroactiva en beneficio de mi representada la Resolución de Preponderancia, los acuerdos y Ofertas de Referencia que de ella emanan para la medición de los plazos de entrega por ser lo efectivamente aplicable en relación con la condición 4-1 del título de concesión de Telmex. (págs. 3 a 24)

...

Como se puede observar, para un mismo tema se han emitido 3 Resoluciones que manejan criterios distintos sobre cómo medir el cumplimiento del servicio de enlaces dedicados, siendo éstas la

Resolución del pleno P/210312/109; la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 y la Resolución de Preponderancia, dicha concurrencia de diferentes normas para regular un supuesto legal tendría que haber sido resuelto mediante la publicación de una metodología de cumplimiento.

Lo anterior sin perjuicio de que es claro que la última resolución en materia de metas mínimas de calidad es la que se contiene en la Resolución de Preponderancia, por lo que tácitamente dejó sin efectos las dos resoluciones anteriores en el tema de la medición de la calidad del servicio de enlaces dedicados.

En la Resolución de Preponderancia se reconoce expresamente la siguiente casuística, que tendría que haber sido materia de la publicación de una metodología de cumplimiento complementaria a la Resolución de Metas Mínimas, en la que se indicara que las metas de calidad en el caso de enlaces dedicados aceptan salvedades toman en consideraciones los factores técnicos que normalmente acontecen al proporcionar el servicio de enlaces dedicados, tal y como posteriormente lo resolvió el Instituto al autorizar la Oferta de Referencia del Servicio de Enlaces Dedicados que fue aprobada por ese mismo Instituto para el año 2015 y que a letra señala:

...

El hecho de que las metas de calidad establecidas en la Resolución de Preponderancia se hayan impuesto con posterioridad a la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, implica que la autoridad reconoce tácitamente que las medidas impuestas anteriormente eran inalcanzables y desarrollan la metodología objetiva que debía garantizar su cumplimiento y por ello establece estas nuevas medidas para tratar de corregir en lo posible lo que en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 es simplemente de imposible cumplimiento.

En este mismo sentido, al ser posterior la Resolución de Preponderancia, es claro que las metas mínimas para el servicio de enlaces dedicados aplicables para evaluar la calidad del servicio, son las que se contienen en la resolución en comento y no así las de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, puesto que no se pueden tener dos metas y procedimientos distintos para medir el mismo concepto, ya que el cumplimiento de la primera implica el incumplimiento de la segunda. (págs. 42 a 46)

Al respecto, sus manifestaciones resultan **Infundadas** en atención a las siguientes consideraciones:

En principio, debe decirse que contrario a lo manifestado por **TELMEX**, la **Resolución de Metas Mínimas 2011-2014** y la **Resolución de Preponderancia**, así como la diversa **P/IFT/EXT/241115/169** emitida por el Pleno de este Instituto en su XLVI Sesión Extraordinaria celebrada el veinticuatro de noviembre de dos mil quince denominada *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, ENTRE LOCALIDADES Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A. DE C.V. APLICABLE DEL 1 DE ENERO DE 2016 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017"* (en adelante la *"OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017"*); toda ellas son resoluciones que tienen distintos fines y objetos, por lo que no puede asumirse, que cualquiera de las dos últimas substituyeran o abrogaran de manera tácita a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, tal como se precisa en adelante.

Lo anterior es así, ya que de acuerdo a la Modificación al **TÍTULO DE CONCESIÓN** otorgado a **TELMEX** el diez de agosto de mil novecientos noventa por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, dicha concesionaria se obligó en términos de la Condición 4-1 del citado título habilitante, a prestar el servicio público de forma continua y eficiente.

Para lo anterior, la citada Condición estableció que **TELMEX** a partir del primero de enero de mil novecientos noventa y cinco y cada cuatro años contados a partir de esa fecha, debe presentar para su aprobación las metas mínimas de calidad en el servicio.

En ese entendido, la Resolución mediante la cual la extinta **COFETEL** establece las metas mínimas de calidad de servicio, así como los nuevos parámetros a que se

refiere la condición 4-1 del **TÍTULO DE CONCESIÓN** para el periodo 2011- 2014, estableció los índices de calidad siguientes:

- ICON
- ICAL
- ICALD
- ISED

Ahora bien, la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017** mediante la cual se modifica y se autoriza la oferta de referencia de **TELMEX** para la prestación del servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados locales, entre localidades y de larga distancia internacional, estableció en su Considerando, Segundo lo siguiente:

***SEGUNDO.** Medidas. Las empresas de telecomunicaciones demandan el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados a efecto de poder conectar elementos de su infraestructura de telecomunicaciones en aquellas rutas en las cuales no cuentan con medios de transmisión para proporcionar sus servicios o para proporcionar servicios al usuario final, así como para proveer el servicio en los casos en que no se cuente con capacidad en una determinada ruta o ciudad para la creación de una red privada; en estos casos la calidad de servicio también resulta fundamental puesto que una falla o degradación de la misma se traslada a la prestación de otros servicios de telecomunicaciones.

Es así que Telmex y Teléfonos de Noroeste, S.A. de C.V. cuentan con la red de mayor capilaridad en el país, tanto en transporte de tráfico entre ciudades como al interior de una misma ciudad, con lo cual son las empresas que permitirían a otras empresas complementar sus redes públicas de telecomunicaciones.

...

Por lo anterior, es que el Instituto consideró necesario el establecimiento de medidas que obligaran al AEP a ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitieran la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones y que se garantizara el contar con niveles de calidad adecuados."

Con lo anterior, es dable concluir que la resolución **P/IFT/EXT/241115/169** no tuvo por objeto determinar los índices de calidad en la prestación de los servicios de enlaces dedicados, relacionado con el cumplimiento de la condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, que por otro lado sí fueron establecidos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Lo anterior, ya que la naturaleza de ambas resoluciones atiende a distintitos fines, puesto que la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** señaló en su antecedente IV que mediante oficio 119.3414 emitido por la entonces Dirección General de Redes y Comunicaciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes se estimó conveniente establecer en forma coordinada los valores de las metas de calidad respecto de los servicios **ICON, ICAL, ICALD e ISED** que tiene autorizados **TELMEX**, quien a su vez por escrito de dos de agosto de mil novecientos noventa y cinco, manifestó su conformidad para emitir las metas de calidad respecto de los citados servicios, las cuales estarían vigentes hasta en tanto se emitieran nuevos parámetros y metas de calidad, mismas que se vinculan estrictamente con el cumplimiento de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

En ese sentido, los parámetros y las metas de calidad establecidas en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, no fueron sustituidas con la resolución **P/IFT/EXT/241115/169** mediante la cual se aprobó la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, puesto que ésta se pronunció respecto de las condiciones del sector de telecomunicaciones en términos de la Reforma Constitucional en la materia, dónde precisamente su objetivo es obligar al **AEP** a ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitieran la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones, de lo que se sigue que no existe una correlación directa entre ambas resoluciones.

A mayor abundamiento, debe señalarse que en la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** se estableció en la Medida Cuadragésima Primera que la oferta del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional debía comprender entre otros aspectos:

- a) Las características del servicio
- b) Los plazos de entrega, reparación de fallas y gestión de incidencias
- c) Los procedimientos para la contratación, entrega de los servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias
- d) Parámetros e indicadores de los niveles de calidad
- e) Penas convencionales
- f) Las características y normativa técnica de la infraestructura
- g) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.

En ese sentido, no pasa desapercibido que la citada resolución establece un parámetro e indicadores de calidad, sin embargo, éstos se refieren a la calidad respecto de las solicitudes presentadas y la atención y reparación en casos de fallas en la prestación del servicio tal y como se advierte del ANEXO C del ACUERDO DE CALIDAD Y SUMINISTRO DE SERVICIO-(SLA) de la resolución P/IFT/EXT/241115/169 que aprobó la Oferta Mayorista de Provisión de Enlaces 2016-2017:

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, Telex se compromete a solucionarlos considerando su ubicación y gravedad, contados a partir de la debida y formal notificación a Telex, de conformidad con los siguientes plazos:

Plazos máximos	
Tipo de Incidencia	Enlaces locales, entre Localidades y larga distancia Internacional
Prioridad 1	4 horas
Prioridad 2	8 horas
Prioridad 3	10 horas

Lo anterior, guarda proporción con la naturaleza con la que fue emitida la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** y con la resolución que aprobó la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, puesto que dichas resoluciones buscan obligar al **AEP** a ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitieran la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones, en cumplimiento a la regulación asimétrica a la que se encuentra sujeto en su calidad de **AEP**, por tanto, sus manifestaciones resultan **Infundadas**.

Asimismo, debe considerarse que las medidas impuestas al **AEP** a través de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** son impuestas de manera general al grupo de empresas pertenecientes al mismo grupo de interés, por lo que no puede considerarse que las obligaciones impuestas en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, derivada de la Condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, puedan ser sustituidas con las medidas impuestas en su carácter de integrante del **AEP** en el sector de telecomunicaciones, cuya naturaleza es completamente diversa.

Lo anterior, ya que las propias medidas de preponderancia dieron origen a un nuevo marco regulatorio donde **TELMEX** no participa como un concesionario sino como parte de un grupo de interés donde si bien, cuenta con el carácter de concesionario, dadas las condiciones en el sector, es declarado como parte del **AEP**, esto es, una calidad de sujeto distinta respecto de la requerida por el presunto incumplimiento a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

En ese sentido, la carga impuesta como parte del **AEP**, tal y como se ha señalado, no es una normatividad personal y directa sino que es impuesta a un grupo de empresas que además de ser concesionarios en algunos casos, dada su participación conjunta en el sector, son considerados como un grupo de interés y

como tal, a efecto de preservar las condiciones de competencia en dicho sector, es que las medidas impuestas, tienen como finalidad, tal y como se ha señalado ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitieran la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, aun cuando fuera procedente considerar que regulan la misma materia, debe señalarse que en cualquier caso, no comparten el mismo ámbito de validez temporal, puesto que la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** materia del presente procedimiento, como su propio nombre lo refiere, sólo podría considerarse aplicable en el periodo comprendido entre el año 2011 y el año 2014, de allí que precisamente su cumplimiento o su incumplimiento depende de la temporalidad en que la conducta fue cometida, en tanto que la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017** regula los años 2016 y 2017.

Así, la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no puede resultar aplicable a la supervisión de las metas mínimas previstas en el servicio de enlaces dedicados para los años dos mil once, dos mil doce, dos mil trece y dos mil catorce, ya que tal como lo refiere **TELMEX** en sus manifestaciones, la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, derivó de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** y fue emitida hasta el año dos mil quince, regulando los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete, con lo que se acredita que el ámbito de vigencia temporal de dichas resoluciones es completamente distinto al de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, por lo que no es válido considerar la existencia de una sustitución o derogación de esta última, pues las metas de calidad previstas para el periodo comprendido entre el año dos mil once y el dos mil catorce, subsistieron.

Por lo anterior esta autoridad estima, que no se actualizan los supuestos de la derogación de una norma anterior, por la expedición de una norma posterior de acuerdo con lo antes señalado.

Al respecto, sirve de apoyo la siguiente jurisprudencia:

CONFLICTO DE LEYES. ES INEXISTENTE CUANDO OPERA LA DEROGACIÓN TÁCITA DE LA LEY ANTERIOR POR LA POSTERIOR. Cuando el conflicto de leyes se plantea entre una ley anterior y una posterior en la regulación que realizan sobre la misma materia, si ambas tienen la misma jerarquía normativa, fueron expedidas por la misma autoridad legislativa y tienen el mismo ámbito espacial de vigencia, cabe concluir que no existe conflicto entre ellas, porque aun cuando no haya disposición derogatoria, opera el principio jurídico de que la ley posterior deroga tácitamente a la anterior en las disposiciones que le sean total o parcialmente incompatibles.

Época: Novena Época, Registro: 195858, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo VIII, Julio de 1998, Materia(s): Constitucional, Tesis: P./J. 32/98, Página: 5

A mayor abundamiento, no pasa desapercibido para esta autoridad el hecho de que incluso **TELMEX** reconozca que ambas resoluciones son distintas, puesto que ella misma advierte que existen diferencias entre ellas, con lo cual es factible advertir que la calidad y los parámetros establecidos en las medidas de preponderancia son únicamente respecto de la oferta del servicio y no respecto de la prestación del servicio como prudentemente se advierte en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, ya que en esta última si existe un procedimiento y formulación para obtener la calidad del servicio prestado, en tanto, que las medidas sólo establecen la temporalidad a que se encuentra sujeta **TELMEX** de dar respuesta a las solicitudes realizadas por los concesionarios solicitantes en la prestación del servicios de enlaces dedicados, con lo cual se advierte un reconocimiento tácito de la naturaleza distinta entre ambas resoluciones.

Asimismo, también resulta infundado el hecho de que **TELMEX** manifieste que: *"...la autoridad reconoce que las metas impuestas anteriormente, eran inalcanzables, por lo que desarrollaron la metodología objetiva que debía garantizar su cumplimiento..."* puesto que como se ha advertido en el presente apartado, no existe un reconocimiento por parte de esta autoridad mediante el cual se

considere que las metas mínimas eran inalcanzables sino que por el contrario, reconoce que dicha concesionaria adquirió una nueva calidad de sujeto, como parte del **AEP** y que por ello, la oferta de servicios relativos a enlaces dedicados debe pasar por la confiabilidad de que los mismos, en caso de que se hayan solicitado, sean entregados a dichos solicitantes sin que exista demora o dilatación del **AEP** con el objeto de evitar barreras a la entrada y dar cumplimiento a la Reforma Constitucional en la materia, esto es, ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitieran la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Ahora bien, aun suponiendo sin conceder que la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, regulara la misma materia e impusiera el mismo tipo de obligaciones a cargo de **TELMEX**, que las previstas la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, se advierte que para aplicar retroactivamente una norma jurídica en beneficio de un particular, deben actualizarse diversos supuestos o condiciones, tal como ha sido reconocido por la **SCJN** en las siguientes jurisprudencias, cuyos rubros y textos señalan:

***DEFRAUDACIÓN FISCAL. LA ACTUALIZACIÓN DE LAS CANTIDADES RELATIVAS AL MONTO DEL PERJUICIO A LA HACIENDA PÚBLICA SEÑALADAS EN LAS FRACCIONES I A III DEL ARTÍCULO 108 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN, DE CONFORMIDAD CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL PRECEPTO 17-A -RESOLUCIÓN DE MISCELÁNEA FISCAL- NO SE TRADUCE EN UNA REFORMA A LA NORMA PENAL QUE PERMITA LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD PARA LA OBTENCIÓN DE LA SUSTITUCIÓN Y CONMUTACIÓN DE SANCIONES O CUALQUIER OTRO BENEFICIO PREVISTO EN LA LEY.** El artículo 17-A del Código Fiscal de la Federación establece un procedimiento de actualización de las cantidades en moneda nacional referentes a las contribuciones, los aprovechamientos y las devoluciones a cargo del fisco federal, que realiza el Servicio de Administración Tributaria tomando en consideración la inflación entre otros factores; actualización que se publica en el Diario Oficial de la Federación a través del anexo de la Resolución Miscelánea Fiscal correspondiente y que en forma periódica incide en el contenido de las fracciones I a III del numeral 108 del citado código que

permiten determinar el monto del perjuicio ocasionado al fisco y, con base en lo anterior, fijar la pena de prisión a imponer dentro de un mínimo y un máximo. Ahora bien, es cierto que en términos del artículo 14 constitucional, a ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, de lo que se deduce que excepcionalmente sí puede tener ese efecto en su beneficio, sin embargo, respecto de las cantidades referidas, no es aplicable el principio de retroactividad antes mencionado a favor del sentenciado, porque la citada actualización deriva de una miscelánea fiscal que no es una norma legislativa o reglamentaria, sino que sus disposiciones son administrativas que una específica autoridad hacendaria puede emitir, esto es, en sentido formal no se trata de una ley aunado a que debe tenerse presente que el numeral 92, último párrafo, del Código Fiscal de la Federación, dispone que la fijación de la pena de prisión que corresponde a los delitos fiscales, de acuerdo con los límites del monto de las cantidades que constituyan el perjuicio, será conforme al establecido cuando se efectúe la conducta ilícita de que se trate; en ese tenor, para la referida actualización no opera el mencionado principio, porque el delito se consuma desde el momento en que se realiza la descripción típica, en consecuencia, para establecer el cuántum de la pena para la obtención de los beneficios de la sustitución y conmutación de sanciones o cualquier otro previsto en la ley, debe estarse a la norma vigente al momento de la consumación del hecho delictivo.

Época: Décima Época, Registro: 2008078, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 13, Diciembre de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: 1a./J. 56/2014 (10a.), Página: 192."

***PRINCIPIO DE RETROACTIVIDAD DE LA NORMA POSTERIOR MÁS FAVORABLE. PROCEDE APLICARLO EN BENEFICIO DEL GOBERNADO CUANDO LA NUEVA DISPOSICIÓN DEJA DE CONSIDERAR ANTIJURÍDICA LA CONDUCTA SANCIONADA CON MULTA FISCAL.** Si se toma en cuenta que esta Segunda Sala en la jurisprudencia 2a./J. 8/98 de rubro: "MULTAS FISCALES. DEBEN APLICARSE EN FORMA RETROACTIVA LAS NORMAS QUE RESULTEN BENÉFICAS AL PARTICULAR.", determinó que el principio de retroactividad de la norma más favorable, que tradicionalmente se vinculaba exclusivamente con los delitos y las penas, se ha extendido a las multas fiscales dada la similitud que guardan con las penas, por identidad de razón el citado principio resulta también aplicable cuando lo que se modifica no es la norma sancionadora, en sí misma, sino la que considera antijurídica la conducta del administrado, o la que fija el alcance de ésta, y como consecuencia de ello deja de ser punible la conducta en que incurrió el gobernado con anterioridad a su vigencia, en virtud de la repercusión que esa modificación tiene en la sanción respectiva. Empero, el beneficio de la aplicación retroactiva de la norma posterior más favorable respecto a las multas fiscales, opera siempre que dicha norma se expida o cobre vigencia cuando aún no se emite la

resolución correspondiente o se encuentra transcurriendo el plazo legal que tiene la autoridad para hacerlo.

Época: Décima Época, Registro: 2003349, Instancia: Segunda Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Libro XIX, Abril de 2013, Tomo 2, Materia(s): Constitucional, Tesis: 2a./J. 22/2013 (10a.), Página: 1321."

Asimismo, al resolver la contradicción de tesis 28/2004, la Primera Sala de la Suprema Corte de Justicia consideró:

(...) el artículo 14 constitucional, en su primer párrafo, prohíbe la aplicación retroactiva de la ley en perjuicio de persona alguna.

Ahora bien, una ley es retroactiva cuando vuelve al pasado para cambiar, modificar, o suprimir situaciones jurídicas ya acaecidas.

Interpretado a contrario sensu, el citado precepto otorga un derecho al individuo, consistente en que se le aplique retroactivamente una ley penal, cuando ello sea en su beneficio.

En efecto, si un individuo cometió un delito estando vigente una ley sustantiva con base en la cual se le sentenció, y con posterioridad se promulga una nueva ley que prevé una pena menor para el mismo delito, o según la cual, el acto considerado por la ley antigua como delito, deja de tener tal carácter; el individuo tiene el derecho, constitucionalmente protegido, a que se le aplique retroactivamente la nueva ley y, por ende, se le reduzca la pena o se le ponga en libertad. Esto es así, porque si el legislador en un nuevo ordenamiento legal, dispone que un determinado hecho ilícito merece ser sancionado con una pena menor, o que no hay motivos para suponer que a partir de ese momento el orden social pueda ser alterado con un acto que anteriormente se consideró como delictivo, no es válido que el poder público insista en exigir la ejecución de la sanción tal como había sido impuesta, por un hecho que ya no la amerita o que no la merece en tal proporción

(...)

De conformidad con los criterios antes señalados, se depende que para aplicar retroactivamente una norma jurídica que otorgue un mayor beneficio a un particular dentro de un procedimiento sancionatorio, es necesario que se actualicen los siguientes supuestos:

- Que la norma que se pretenda aplicar de manera retroactiva se encuentre contenida en una ley o reglamento, formalmente hablando.
- Que la norma modificada deje de considerar antijurídica la conducta del administrado, o los alcances de esta como puede ser el caso de una menor penalidad prevista para dicha conducta.

En ese orden de ideas, se estima que en el caso concreto no es procedente aplicar la resolución de **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, de manera retroactiva a **TELMEX**, ya que ni ésta, ni la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, constituyen actos formalmente legislativos ni reglamentarios a los que por naturaleza está referida la aplicación del citado principio, pues ninguna de ellas ha sido emitida por el Congreso de la Unión, ni por el Titular del Poder Ejecutivo Federal.

Lo anterior es así, ya que las mismas constituyen únicamente resoluciones administrativas cuyo contenido vincula de manera específica y exclusiva a **TELMEX**, a cumplir con ciertas obligaciones en un periodo de tiempo determinado, por lo que ninguna de ellas puede aplicarse de manera retroactiva, máxime si en su contenido no se encuentra prevista la descripción típica ni la sanción prevista para su actualización, circunstancias que deben encontrarse establecidas únicamente en la Ley de conformidad con el principio de reserva de Ley.

En ese sentido, no resulta procedente aplicar retroactivamente la resolución de **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, pues la misma no dejó de considerar sancionable la conducta imputada a **TELMEX** en el presente procedimiento, ni mucho menos dejó de contemplar la conducta típica, pues retomando las propias manifestaciones de la concesionaria, dicha resolución vino a reiterar los plazos de entrega de enlaces dedicados previstos en la **RESOLUCIÓN**

DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, con lo cual se advierte que no existió una modificación a la norma que considera antijurídica la conducta que se le imputó.

En adición, debe precisarse que ninguna de las resoluciones en cita, contiene la norma sancionadora que se estimó actualizada en el caso concreto, pues la violación a la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, es sancionable por el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT por lo que hace a los incumplimientos consumados hasta el tercer trimestre de dos mil catorce y por el artículo 298, inciso B), fracción IV de la LFTR por lo que hace a los incumplimientos consumados en el último trimestre de dos mil catorce, siendo únicamente en relación con estos dos preceptos legales, respecto de los cuales, en su caso, pudiera realizarse el ejercicio solicitado.

Para pronta referencia, conviene transcribir el contenido de las citadas normas, para demostrar que en esencia continúan sancionando la misma conducta:

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

B) Con multa por el equivalente de 1% hasta 3% de los ingresos del concesionario o autorizado por:

(...)

IV. Otras violaciones a esta Ley, a los Reglamentos, a las disposiciones administrativas, planes técnicos fundamentales y demás disposiciones emitidas por el Instituto; así como a las concesiones o autorizaciones que no estén expresamente contempladas en el presente capítulo."

"Artículo 71. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, se sancionarán por la Secretaría de conformidad con lo siguiente:

(...)

B. Con multa de 4,000 a 40,000 salarios mínimos por:

(...)

V. Otras violaciones a disposiciones de esta Ley y las disposiciones reglamentarias y administrativas que de ella emanen.

En ese sentido, al ser la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** una disposición de carácter administrativo, cuya violación se actualizó con la conducta imputada a **TELMEX**, resulta procedente sancionarle con fundamento en las disposiciones antes citadas, por cada uno de los periodos descritos, sin que se advierta que existiera una modificación en la descripción de la conducta típica ahí contemplada.

Por lo anterior, no es jurídicamente posible aplicar de manera retroactiva, las consideraciones específicas establecidas en la **OFERTA MAYORISTA DE PROVISIÓN DE ENLACES 2016-2017**, pues como ha quedado precisado, ésta y la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** no regulan lo mismo y no existió modificación respecto de la descripción típica, sin que pase desapercibido que pudiera actualizarse el supuesto solicitado respecto de la sanción correspondiente, elemento que sí fue modificado, sin embargo, tal determinación es propia de la individualización de la sanción que, en su caso, pudiera corresponder, pero no para desvirtuar la imputación formulada.

Por tanto, las manifestaciones hechas por **TELMEX** resultan **infundadas**.

K. CUMPLIMIENTO A LO PREVISTO EN LA CONDICIÓN 4-6 DE SU TÍTULO DE CONCESIÓN.

En relación con el presunto incumplimiento a lo previsto la condición 4-6 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, en su escrito de manifestaciones relativo al expediente **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017**, **TELMEX** señaló lo siguiente:

"Respecto de lo señalado en el inciso c. al que se le denomina "Presunto incumplimiento a lo previsto en la condición 4-6 Equipo de medición y

control de calidad, de su TÍTULO DE CONCESIÓN" mi representada argumenta lo siguiente:

La condición 4-6 del título de concesión de mi representada señala textualmente lo siguiente:

"4-6 EQUIPO DE MEDICION Y CONTROL DE CALIDAD

"Telmex" deberá tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación; asimismo, deberá mantener los registros que "La Secretaría" considere necesarios en relación a cualquier aparato de medición que ésta considere sea una fuente de dificultades.

"Telmex" se obliga a permitir que "La Secretaría" revise e inspeccione la manera en que se utilice cualquier aparato de medición y deberá permitir pruebas con el propósito de valorar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de normas."

En este sentido, la condición en análisis contiene dos obligaciones que mi representada tiene que observar, una relacionada con el sistema para de medición de la calidad y la otra relacionada con los sistemas de facturación.

De la lectura del Acuerdo 0015/2017, la autoridad reconoce expresamente que Telmex cumple con lo establecido en el párrafo quinto del resolutivo Tercero de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, por lo que hace a la obligación de asegurar la precisión y confiabilidad de los aparatos de medición conectados para la medición de la calidad de los servicios.

En lo que se refiere a los sistemas de facturación, la autoridad considera que mi representada no cumple con lo dispuesto en la condición 4-6 de su título de concesión, fundando su conclusión en el hecho que la Unidad de Política Regulatoria ("UPR") del IFT señala que "... en la información remitida por Telmex, no se incluye las secciones 6 y 8 a las que se hace referencia anteriormente; tampoco se incluye documento que acredite la referida certificación".

Por ello, la autoridad señala en 1.a página 21 de 65 del Acuerdo 0015/2017 que "... Telmex no remitió información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) aseguren dicha precisión y confiabilidad" y continúa señalando que "... se considera que no puede estimarse cumplida la obligación relativa a tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de la facturación, ... toda vez que, aun y cuando manifiesta no contar con dichos equipos, debió haber acreditado la precisión y confiabilidad de los sistemas o programas que manifiesta utilizar".

En relación con lo manifestado por la autoridad, mi representada manifiesta que se trata de una interpretación incorrecta respecto de la información que Telmex proporcionó en respuesta al requerimiento de la autoridad, y por ello estamos ante una apreciación equivocada de los hechos relacionados con esta imputación que se hace a mi mandante.

Es importante señalar que la información enviada por Telmex era suficiente para acreditar el cumplimiento de esta obligación, no obstante ello, mi representada en este acto procede a hacer una explicación más detallada en lo que se refiere a las medidas que aseguran que el sistema de medición de la facturación utilizado por Telmex es confiable.

Empezaremos por explicar las medidas que se han llevado a cabo en TELMEX para asegurar la confiabilidad y precisión de su sistema de facturación:

1. Se identificaron los procesos que tienen incidencia en la Facturación del cliente denominando el conjunto de los procesos como el Proceso de Facturación.
2. En el 2002 se determinó la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de facturación, adoptándose la norma ISO 9001, a fin de que mediante un Modelo de Gestión de Calidad se pudiera garantizar la Calidad de la Facturación.
3. A través de dicho Modelo, el objetivo declarado en la norma ISO 9001, es la búsqueda continua de la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión.
4. La norma adoptada establece la realización de auditorías internas y externas (realizadas por una compañía certificada) a fin de evaluar la conformidad de los procesos del sistema de gestión con los criterios de auditoría, evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple con los objetivos, requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables e identificar las áreas de mejora potencial del sistema de gestión.
5. A la fecha el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación ha llevado a cabo 22 auditorías del año 2002 al 2017 lo cual permite, de no haber observaciones de incumplimiento, mantener la certificación. Se anexa documento con el certificado ISO 9001:2008, con número de registro RSGC-031.
6. En 2016 Telmex certificó el proceso bajo la norma ISO 9001:2015. El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación llevó a cabo dos auditorías, la más reciente en la segunda semana de febrero de este año 2017, dictaminando que estamos en transición a la nueva versión de la norma y que cumplimos los requisitos de calidad de la misma. Se anexa documento con el resultado de la auditoría, etapa 2, con número de solicitud SCSGC0200.9

7. La emisión del certificado bajo la norma ISO 9001:2015 se encuentra en proceso, siendo válido para ese efecto el informe de auditoría del punto anterior.

Una copia del certificado ISO 9001:2008 así como del dictamen de los auditores se acompañan a este escrito y con los cuales se demuestra que Telmex sí toma todas las medidas que son necesarias para asegurar que su sistema de medición de la facturación siga siendo confiable.

Como es del conocimiento de ese Instituto, el contar con un certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. representa estar certificado por la máxima autoridad en materia de certificación de la calidad, garantiza que se han implementado y se mantiene un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la NMX-CC-9001-IMNC-2008: ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad - requisitos y como se puede apreciar de la lectura que se realice del certificado que se acompaña, el alcance de la certificación es respecto del Proceso de Facturación de Clientes de Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y Liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde la recolección del registro de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería. Cabe señalar que esta certificación se inició desde el 29 de noviembre de 2002 y la misma termina hasta el 15 de diciembre de 2017, por lo que todo el periodo que ese Instituto pretendía verificar se encuentra cubierto por virtud de este certificado.

Finalmente, la autoridad ni siquiera funda y motiva al Acuerdo 0015/2017, ya que en la página 17 de 65 se observa lo siguiente.

La autoridad manifiesta textualmente que:

"En relación con el cumplimiento de dicha obligación, en su escrito de manifestaciones Ref/FT.72312016, Telmex señaló lo siguiente:

"Cabe señalar que para la medición de los indicadores señalados en éste documento, Telmex no utiliza ningún aparato de medición que requiera evaluar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de normas ya que para obtener los parámetros de calidad señalados se utilizan equipos de cómputo y los Sistemas que se señalan en este documento.""

Lo transcrito por la autoridad es completamente improcedente ya que lo citado por la autoridad no se contiene en el escrito aludido, lo cual da cuenta de la falta de fundamentación y motivación en el procedimiento instaurado por esa autoridad.

Por todo lo anterior y como ha quedado demostrado, Telmex cumple cabalmente con lo ordenado en la condición 4-6 de su título de concesión, por ello, no se debe de considerar como incumplimiento a cargo de mí mandante algo que como ha quedado demostrado sí se está cumpliendo, en consecuencia, el inicio del presente procedimiento

de sanción es improcedente y por lo tanto se debe de declarar su cierre, como asunto, total y definitivamente concluido."

Por otra parte, en relación con la imputación de que se trata, en el diverso expediente E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017, mediante escrito de presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, TELMEX señaló lo siguiente:

De lo expuesto se puede percibir la dedicación y prioridad de TELMEX, además de resultados positivos de dar cumplimiento a la Medida 4-6.

Lo anterior cobra especial importancia cuando el objetivo regulatorio de presentar el detalle de llamadas es precisamente que el usuario no fuera afectado con el cobro del servicio de desglose de llamadas.

Por lo anterior, en temas de calidad y de correcto funcionamiento de plataformas, mediante el presente escrito y sus anexos TELMEX pone en manos de la UC tiene los elementos para concluir que no existe incumplimiento de la Condición 4-6. Lo anterior, sobre la base de que los sistemas de facturación de TELMEX son los más confiables de la industria. (Sic)

A fin de probar nuestra afirmación, en este acto TELMEX acredita que, desde el año 2002 a la fecha dichos sistemas de facturación se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2000 la cual es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente y un referente mundial la cual se centra en los procesos de satisfacción del cliente.

Adicionalmente, los sistemas de facturación de TELMEX también se encuentran certificados bajo la norma COPANT/ISO 9001-2000 que respalda la Comisión Panamericana de Normas Técnicas que es el referente de normalización técnica y evaluación en los países de las Américas y sus pares internacionales.

A nivel nacional, los sistemas de facturación de TELMEX operan bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC- 2000 emitida por la Secretaría de Economía para los sistemas de gestión de calidad.

Por otra parte, cabe destacar que el Instituto Mexicano de Normalización A.C. e "IQNET" (conocida como la Red de Certificación Internacional) han emitido certificados que reconocen que los sistemas de facturación de TELMEX operan y han operado en el tiempo bajo estas normas internacionales y nacionales ya señaladas, mismos que a continuación se refieren brevemente:

- i. Certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. ("IMNC") otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, COPANT/ ISO9001-2000 y NMX-CC-9001-IMNC-2000 en los procesos de facturación de "Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El certificado descrito presenta una vigencia del 29 de noviembre de 2002 al 29 de noviembre de 2005 ("Anexo 1").
- ii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 29 de noviembre de 2002 al 29 de noviembre de 2005 ("Anexo 2").
- iii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 6 de marzo de 2006 al 6 de marzo de 2009 ("Anexo 3").
- iv. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008, en los "procesos de facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 29 de noviembre de 2002, hasta el 27 de enero de 2009, más una ampliación hasta el 27 de enero de 2012 ("Anexo 4").
- v. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 27 de enero de 2009 al 27 de enero de 2012 ("Anexo 5").
- vi. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de

conformidad con: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 15 de diciembre de 2011 al 15 de diciembre de 2014-12-15 ("Anexo 6").

vii. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008 en los procesos de "facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia con inicio el 29 de noviembre de 2002, una recertificación el 15 de diciembre de 2015 y una fecha de terminación al 15 de diciembre de 2014 ("Anexo 7").

viii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". Con una vigencia del 15 de diciembre de 2014 al 15 de diciembre de 2015 ("Anexo 8").

ix. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008 en los "procesos de facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia que inicio el 29 de noviembre de 2002-11-29 (sic), fecha de recertificación del 15 de diciembre de 2014 y una fecha de terminación al 15 de diciembre de 2017 ("Anexo 9").

x. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO-9001:2015, en los procesos de "facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia con inicio el 29 de noviembre de 2002-11-29 (sic), una fecha de renovación del 15 de diciembre de 2014-12-15, y una fecha de terminación del 15 de diciembre de 2017. Esta última fecha indica que se encuentra vigente dicha certificación ("Anexo 10").

Se adjunta copia simple de los certificados descritos, así como las correspondientes traducciones realizadas por perito autorizado, en los casos en que el certificado esté en idioma inglés ("Anexo 1")

Adicionalmente a lo anterior, con fecha 25 de septiembre de 2015, la empresa BLITZ Software, empresa con 30 años de experiencia en el mundo de las tecnologías de la información, una de las empresas más importantes en la industria, con presencia en México, Estados Unidos, Colombia, Brasil, Perú, Chile y Centroamérica (actualmente denominada HITSS) realizó diversos tipos de pruebas a la plataforma de facturación de TELMEX: de componentes, pruebas unitarias, de programas y pruebas aisladas; comprobó la correcta unión de los componentes entre sí a través de sus interfaces; comprobó que los componentes del sistema no introducen un comportamiento no deseado o errores adicionales en otros componentes; validó que el sistema cumple con el funcionamiento esperado; validó formalmente la operatoria total del sistema; y por último realizó pruebas de estrés y simulación de cargas a través de las cuales le fue posible concluir que el módulo de facturación del sistema PISA (la plataforma de facturación de TELMEX) funciona correctamente, tal y como se acredita con el documento correspondiente ("Anexo 2")

Como es del conocimiento del Instituto, es una realidad que cualquier plataforma tecnológica puede presentar intermitencias de forma ocasional. De hecho, el propio un ejemplo de esto lo constató el propio Instituto a través de su plataforma electrónica de licitaciones en el mes de febrero del presente año, tal como se narra en el comunicado de prensa IFT 8/2017 de 9 de febrero de 2017:

"LA UNIDAD DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO DETERMINÓ POSPONER LA TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE OFERTAS DE LA LICITACIÓN DE FRECUENCIAS DE RADIO EN FM A LAS 13:00 HORAS

Con el objeto de dotar de plena transparencia al proceso de licitación, se diseñó una plataforma electrónica para llevar a cabo la presentación de posturas. Dicha plataforma fue sometida a pruebas de desempeño y estrés e incluso fue utilizada por los propios participantes durante diversas sesiones de práctica.

El proceso de presentación de posturas comenzó a las 10:00 horas del 7 de febrero y se mantuvo ininterrumpidamente sin incidencias hasta aproximadamente las 9:00 horas del 9 de febrero, momento en el que se recibieron diversos reportes de dificultades para acceder al sistema. Una vez revisada la situación con el proveedor de la plataforma en términos del numeral 2.2 de las Bases de Licitación se determinó posponer la terminación del procedimiento de presentación de ofertas a las 11:00 horas.

No obstante, continuaron presentándose incidencias, por lo que con el objeto de que éstas no afecten la posibilidad de que cualquier

Concursante pueda presentar ofertas, se determinó posponer la terminación del procedimiento de presentación de ofertas a las 13:00 horas del día de hoy, por lo que únicamente las ofertas presentadas a partir de las 12:30 horas generarán extensiones de tiempo, en términos de las Bases.

El proveedor de la plataforma indicó que se ha estabilizado el sistema y que funciona correctamente; durante este tiempo se han continuado recibiendo ofertas en el sistema."

A efectos de acreditar que los sistemas o plataformas informáticas no son infalibles, TELMEX adjunta como prueba el comunicado ya transcrito ("Anexo 3")

Inclusive, sistemas esenciales para nuestro país como lo es la red de suministro de energía eléctrica de la Comisión Federal de Electricidad ("CFE"), a pesar de los importantes montos de inversión en infraestructura, equipos, redundancias, llegan a fallar y de la participación del Centro Nacional de Control de Energía ("CENACE").

Como un ejemplo de lo anterior, dicha red de la CFE, el día 10 de septiembre pasado falló afectando 3.2 millones de clientes en 3 entidades federativas (1.8 millones en Nuevo León, 690 mil en Tamaulipas, 740 mil en Coahuila), afectación que duró varias horas, según se establece en el boletín CFE-BP-48/17vf que se transcribe:

"10 septiembre 2017.

AFECTA FALLA EN SUBESTACIÓN SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN ALGUNAS CIUDADES DE LOS ESTADOS DE NUEVO LEÓN, COAHUILA, TAMAULIPAS Y CHIHUAHUA

La Comisión Federal de Electricidad (CFE) informa que cerca de las 17:30 horas del domingo 10 de septiembre de 2017 se presentó una falla técnica en la operación de la Subestación San Jerónimo, en la Zona Metropolitana de Monterrey. Esto provocó que se activaran los sistemas de protección del sistema eléctrico en esa región, causando interrupciones en el suministro de energía eléctrica para clientes de la CFE en algunas zonas de Nuevo León, Tamaulipas, Coahuila y Chihuahua.

Inmediatamente después de la falla, la CFE, en coordinación con el Centro Nacional de Control de Energía (CENACE), comenzó con los trabajos para normalizar el suministro de energía eléctrica en estos estados. Así, a las 18:50 horas, restableció el suministro eléctrico para los clientes que resultaron afectados en Chihuahua.

A las 21:00 horas, la CFE había restablecido el suministro de energía eléctrica al 80% de los 1.8 millones de clientes que resultaron afectados por esta falla en algunas zonas de Nuevo León. Asimismo, el servicio de energía eléctrica se había normalizado para el 54% de los 690 mil clientes que resultaron afectados en algunos municipios de Tamaulipas y para el 43% de los 740 mil clientes que resultaron afectados en Coahuila.

La CFE continuará trabajando hasta normalizar la totalidad del servicio de suministro de energía eléctrica de sus clientes afectados en las próximas horas."

Por otra parte, se informa que la CFE, en coordinación con el CENACE, investiga las causas de la falla en la subestación mencionada.

La CFE pone a disposición de la población la línea telefónica nacional y gratuita 071 y la cuenta de Twitter @CFEMx para que reporten las afectaciones al suministro de energía eléctrica"

A efectos de acreditar que los sistemas o plataformas informáticas no son infalibles, TELMEX adjunta como prueba el comunicado de la CFE ya transcrito ("Anexo 4")

Las imputaciones sobre un supuesto mal funcionamiento de la plataforma de facturación de TELMEX continúan en el Acuerdo de Inicio, en el que se manifiesta:

"Antecedentes

(...)

X. Mediante escrito presentado el doce de octubre de dos mil dieciséis en la Oficialía de Partes de este Instituto, TELMEX desahogó la vista otorgada mediante oficio IFT/225/UC/2094/2016 informando, entre otras cosas, un problema de "doble grabación" en sus sistemas de facturación.

(...)

XVIII. (...)

No pasa desapercibido que mediante escrito presentado el doce de octubre de dos mil dieciséis, TELMEX señaló de manera expresa lo siguiente:

"Durante los meses de enero y el primer turno de facturación de febrero de 2016 se presentó un problema de "doble grabación" en los sistemas de facturación de mi representada que solo afectó a algunos de los clientes, por lo que al depurar los archivos con error no se imprimió el detalle de llamadas de salida.""

Al respecto mi mandante expresa que por no haberse adjuntado al Acuerdo de Inicio el supuesto escrito TELMEX de 12 de octubre de 2016, TELMEX desconoce cualquier tipo de responsabilidad en el presente Procedimiento. No obstante, lo anterior, suponiendo que las expresiones transcritas hubieran sido verdaderas por mi mandante, las mismas no deben,

ni pueden ser usadas como base, ni como evidencia de cargo en perjuicio de TELMEX.

Ahora bien, como se ha expresado, TELMEX desconoce cualquier tipo de valor jurídico y/o procesal del supuesto dictamen que se inserta en el Acuerdo de Inicio, constante de 23 páginas marcadas con un recuadro, con las irregularidades gráficas y de autenticidad ya citadas, además de que TELMEX nunca ha sido notificado de dicho dictamen, lo cual anula jurídicamente este Procedimiento.

De lo anterior se desprende que TELMEX considera que existe una interpretación incorrecta respecto de la información que TELMEX proporcionó en respuesta al requerimiento de la autoridad, y por ello estamos ante una apreciación equivocada de los hechos relacionados con la imputación formulada.

En ese sentido, estima que la información enviada era suficiente para acreditar el cumplimiento de esta obligación ya que ha tomado medidas para asegurar la confiabilidad y precisión de su sistema de facturación que:

- Se identificaron los procesos que tienen incidencia en la Facturación del cliente denominando el conjunto de los procesos como el Proceso de Facturación (referido por TELMEX como "PROF").
- En el 2002 se determinó la necesidad de contar con un Sistema de Gestión de Calidad para el proceso de facturación, adoptándose la norma ISO 9001, a fin de que mediante un Modelo de Gestión de Calidad se pudiera garantizar la Calidad de la Facturación.
- A través de dicho Modelo, el objetivo declarado en la norma ISO 9001, es la búsqueda continua de la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión.
- La norma adoptada establece la realización de auditorías internas y externas (realizadas por una compañía certificada) a fin de evaluar la conformidad de los procesos del sistema de gestión con los criterios de auditoría.
- El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación ha llevado a cabo

22 auditorías del año 2002 al 2017 lo cual permite mantener la certificación. (Se anexa documento con el certificado ISO 9001:2008)

- En 2016 Telmex certificó el proceso bajo la norma ISO 9001:2015.
- El Instituto Mexicano de Normalización y Certificación llevó a cabo dos auditorías, la más reciente en la segunda semana de febrero de 2017, dictaminando que la transición a la nueva versión de la norma. (Se anexa documento con el resultado de la auditoría, etapa 2, con número de solicitud SCSGC0200.)
- La emisión del certificado bajo la norma ISO 9001:2015 se encuentra en proceso, siendo válido para ese efecto el informe de auditoría del punto anterior.
- Una copia del certificado ISO 9001:2008 así como del dictamen de los auditores se acompañan a este escrito y con los cuales se demuestra que Telmex sí toma todas las medidas que son necesarias para asegurar que su sistema de medición de la facturación siga siendo confiable.
- El contar con un certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. representa estar certificado por la máxima autoridad en materia de certificación de la calidad.
- Garantiza que se han implementado y se mantiene un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la NMX-CC-9001-IMNC-2008; ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad
- El alcance de la certificación es respecto del Proceso de Facturación de Clientes de Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y Liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde la recolección del registro de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería.
- Esta certificación se inició desde el 29 de noviembre de 2002 y la misma termina hasta el 15 de diciembre de 2017, por lo que todo el periodo que ese Instituto pretendía verificar se encuentra cubierto por virtud de este certificado.

Por otra parte, argumentó que no se fundó ni motivó el acuerdo de inicio del presente procedimiento ya que, al citar sus manifestaciones, en el acuerdo de inicio se señaló que las mismas fueron realizadas en su escrito Ref/IFT.723/2016, lo cual es incorrecto ya que lo citado por la autoridad no se contiene en el escrito aludido, lo cual da cuenta de la falta de fundamentación y motivación en el procedimiento instaurado.

Por otra parte, en su escrito de manifestaciones relacionadas con el expediente E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017 y en relación con la condición 4-6 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, TELMEX señaló lo siguiente:

Que desde el año 2002 sus sistemas de facturación se encuentran certificados bajo la norma ISO 9001:2000, la cual es una norma de sistemas de gestión de la calidad (SGC) reconocida internacionalmente y un referente mundial la cual se centra en los procesos de satisfacción del cliente.

En ese sentido, manifestó que cuenta con las siguientes certificaciones:

- **COPANT/ISO 9001-2000**, que respalda la Comisión Panamericana de Normas Técnicas que es el referente de normalización técnica y evaluación en los países de las Américas y sus pares internacionales.
- **NMX-CC-9001-IMNC-2000** emitida por la Secretaría de Economía para los sistemas de gestión de calidad.
- Certificados emitidos por el Instituto Mexicano de Normalización A.C. e "IQNET" (conocida como la Red de Certificación Internacional), que reconocen que los sistemas de facturación de **TELMEX** operan y han operado bajo estas normas internacionales y nacionales señaladas.
- Pruebas de comportamiento realizadas el 25 de septiembre de 2015, por la empresa **BLITZ Software**, a través de las cuales comprobó:

- o La correcta unión de los componentes entre sí a través de sus interfaces.
- o Que los componentes del sistema no introducen un comportamiento no deseado o errores adicionales en otros componentes.
- o Que el sistema cumple con el funcionamiento esperado.
- o La operatoria total del sistema.
- o Que el módulo de facturación del sistema **PISA** (la plataforma de facturación de **TELMEX**) funciona correctamente.

Por otra parte, manifestó que cualquier plataforma tecnológica puede presentar intermitencias de forma ocasional, un ejemplo de esto lo constató el propio **INSTITUTO** a través de su plataforma electrónica de licitaciones en el mes de febrero del presente año, tal como se narra en el comunicado de prensa **IFT 8/2017** de nueve de febrero de dos mil diecisiete, con lo cual, estima, se acredita que los sistemas o plataformas informáticas no son infalibles.

En adición a lo anterior, argumenta que incluso algunos sistemas esenciales para nuestro país como lo es la red de suministro de energía eléctrica de la Comisión Federal de Electricidad llegan a fallar afectando a millones de clientes.

En ese sentido, considera que la multicitada falla referida en su sistema de facturación es equiparable a las fallas en los sistemas de IFT o a la CFE, con lo que deja ver que los sistemas no son infalibles.

Así, considera que la confiabilidad de los sistemas radica en que cuenten con procesos de verificación que permitan identificar y corregir oportunamente y minimizar las afectaciones a los usuarios para dar solución a los problemas.

Atendiendo a lo anterior, considera que ha tomado todas las medidas razonables para garantizar la confiabilidad de sus sistemas de facturación, al contar con



certificados emitidos que garantizan que los sistemas de facturación operan y se mantienen bajo un sistema de gestión de calidad de conformidad con las normas referidas.

Al respecto, considera que, si bien es cierto que se presentó un problema de doble grabación, también lo es que no hubo afectación por cobros indebidos a los usuarios, ya que la falla se detectó durante una de las validaciones que se realizan como parte del proceso de facturación previamente a la impresión y emisión de las facturas, por lo que estima que, ante la falla de doble grabación, **TELMEX** actuó responsable, oportuna y diligentemente a fin de emitir una correcta facturación sin errores que pudieran repercutir en el usuario.

En ese sentido, manifiesta que los sistemas pueden presentar fallas, sin que ello pueda imputarse al operador del sistema, ni a su creador, por lo que se busca que la probabilidad de error o falla en el sistema tienda a cero, lo cual es lo que **TELMEX** ha buscado a través de las certificaciones que ha obtenido en los procesos de facturación de Clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería.

Cabe señalar que la posibilidad de que se presente algún error en el sistema se encuentra contemplado en la página 25- de la sección 4 del manual de calidad de ISO 9001:2015 (certificación vigente) en la cual se muestra un diagrama de los procesos certificados en ISO 9001:20015 marcado en color rojo, en el siguiente diagrama se observa el proceso de "Corrección de Errores" que es donde se usa el sistema SME (Sistema de Monitoreo de Errores) donde RMOT envía las conferencias que identifica con error. Esto es, la misma norma prevé que pueden existir errores, sin embargo, está diseñada para que el sistema en su conjunto los detecte, se corrijan y no afecten al usuario.

Considera que, lo anterior muestra que aún los sistemas certificados y que operan con las normas de calidad más estrictas pueden llegar a fallar, lo cual en consecuencia también muestra que se trató de una falla involuntaria y que la misma fue corregida, tan es así que se entregaron al Instituto las facturas del mes inmediato anterior y las correspondientes al mes inmediato posterior de las 34 facturas por lo que al siguiente mes a dicha falla, los usuarios contaron nuevamente con su respectivo desglose de detalle de llamadas.

En ese sentido, estima que su respuesta fue inmediata con lo que se acredita que además de estar ante un hecho imprevisible, **TELMEX** reaccionó diligente y responsablemente con los usuarios a fin de evitar que se realizara un doble cobro respecto de las llamadas locales realizadas, así como otras afectaciones a los sistemas de facturación.

Ante la falla, señaló que **TELMEX** actuó cautelosa y lícitamente, sin embargo, enfrentó una causa extraña sin que pueda afirmarse que tuvo la intención de provocar alguna consecuencia negativa ya que actuó con cuidado y diligencia al validar sus sistemas informáticos de facturación conforme a las normas nacionales e internacionales.

Ahora bien, del análisis de las anteriores manifestaciones se estima que las mismas resultan en una parte infundadas y por la otra fundadas y suficientes para desvirtuar la imputación formulada en el acuerdo de inicio del presente procedimiento por las siguientes consideraciones:

Del análisis de sus manifestaciones se desprende que todas ellas se refieren a cuatro líneas argumentativas, que son:

- Que actuó responsable, oportuna y diligentemente.
- Que cuenta con diversas certificaciones.

- Que cualquier plataforma tecnológica es susceptible de presentar errores.
- Que no puede afirmarse que tuvo la intención de provocar alguna consecuencia negativa.

Ahora bien, para estar en posibilidad de analizar sus manifestaciones, resulta relevante tener en consideración lo señalado por la disposición que se estimó infringida, misma que establece lo siguiente:

"4.6 "Equipo de Medición y Control de Calidad"

"Telmex" deberá tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación; asimismo deberá mantener los registros que "La Secretaría" considere necesarios en relación a cualquier aparato de medición que ésta considere sea una fuente de dificultades.

"Telmex" se obliga a permitir que "La Secretaría" revise e inspeccione la manera en que se utilice cualquier aparato de medición y deberá permitir pruebas con el propósito de valorar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de las normas."

De lo anterior se desprende que la condición trascrita establece la obligación de asegurar la precisión y confiabilidad de los equipos conectados para efectos de la medición de la calidad, esto relacionado con los servicios que presta, y la otra relacionada con su facturación.

Por lo que respecta a la medición de la calidad de los servicios, la Unidad de Cumplimiento tomando en consideración la opinión remitida por la Unidad de Política Regulatoria, en el acuerdo de inicio estimó que no existían elementos que permitieran presumir un incumplimiento por parte de TELMEX a dicha obligación, circunstancia por la cual no se realizó imputación alguna al respecto.

Ahora bien, por lo que hace a la obligación de asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación, al iniciar el presente procedimiento se presumió un incumplimiento por parte de **TELMEX** al considerar lo siguiente:

Ahora bien, en relación con la obligación referente a los sistemas de facturación, **TELMEX** manifestó lo siguiente:

"En Telmex no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha.

Lo anterior está soportado por el documento M-01-Fsf-Fr_I_N.doc con fecha de última actualización 20 de noviembre 2015, versión 28 que es parte del manual de calidad del proceso de facturación de Telmex certificado con base a la NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, sección "7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, referente al equipo de medición" donde la descripción de éste punto deja ver que no se usan aparatos de medición.

Desde la versión 25 de este documento, que se liberó el 23 de noviembre 2011, se ha mantenido de la misma manera, sin la utilización de aparatos de medición,"

De lo anterior se desprende que **TELMEX** hace referencia al documento con la Clave: M-01-Fsf-Fr_I, y fecha de Publicación: 20/11/2015, versión 28, cuyo título es NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001IMNC-2008, del cual en el numeral 7.6 "Control de los dispositivos de seguimiento y de medición", se desprende lo siguiente:

"En el PROF si hacemos seguimiento y medición del producto y está determinada en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad.

Sin embargo algunas actividades de seguimiento y medición son realizadas a través de programas informáticos. Estos dispositivos no están bajo nuestro ámbito de responsabilidad ya que la capacidad de dichos programas es elaborada, revisada y confirmada antes de iniciar su utilización en el PROF por la Subdirección de Soporte a Sistemas de Facturación (entidad fuera del alcance del PROF, y que funge como proveedor)

Lo referente a solicitudes o modificaciones de estos programas informáticos, mencionan en los ANS, algunos

ejemplos son A-04-Ffscm y A-02-Frec, adicionalmente se menciona algunos otros en la sección 6 del Manual de Calidad, en el punto referente a infraestructura.

Por lo que no aplican los requisitos mencionados en los incisos del a) al e) y lo relativo al control de estos dispositivos.”
(PROF: Proceso de Facturación, ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio).

Al analizar lo anterior, la UPR estimó lo siguiente:

“Sin embargo, en la información remitida por Telmex, no se incluye las secciones 6 y 8 a las que se hace referencia anteriormente; tampoco se incluye documento que acredite la referida certificación.

De la lectura del numeral 7.6 en comento, se infiere que se hace seguimiento y medición del producto lo cual está determinado en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad, y que solo algunas actividades de seguimiento y medición son realizadas a través de programas informáticos y que esos dispositivos no están bajo su ámbito de responsabilidad y si de la Subdirección de Soporte a Sistemas de Facturación, presumiblemente de la misma empresa. Lo anterior es utilizado por Telmex como soporte para responder que “En Telmex no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; y que por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha.”

Ahora bien, como se desprende de la respuesta de Teléfonos de México al requerimiento de esta autoridad, referente a que en dicha concesionaria no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación y que por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha. De dicha respuesta, se infiere que debido a la evolución tecnológica, Telmex ya no utiliza “aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación”, como lo indica la condición 4-6 sino que utilizaría dispositivos (programas informáticos), de los cuales no remite información.

Debido a lo anterior expuesto, de la documentación remitida a esta Unidad, se infiere que Telmex al ya no utilizar aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación”, no tendría información que presentar acerca de las medidas razonables tomadas para asegurar la precisión y confiabilidad de dichos aparatos. Cabe señalar que Telmex tampoco remite información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que

los dispositivos (programas informáticos) referidos en su documento aseguren dicha precisión y confiabilidad.”

De todo lo anterior se desprenden los siguientes hechos:

- ✓ TELMEX tiene la obligación de tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación.
- ✓ Atendiendo a la evolución tecnológica, TELMEX ya no utiliza “aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación”.
- ✓ TELMEX hace el seguimiento y medición del proceso de facturación, lo cual está determinado en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad.
- ✓ TELMEX no acreditó contar con la sección 8 del Manual de Calidad a que se hace referencia.
- ✓ TELMEX no remitió información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) referidos en su documento aseguren la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación.

A partir de lo anterior, puede considerarse como válido el hecho de que TELMEX ya no utiliza aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de la medición de la facturación, en virtud de la evolución tecnológica, en consecuencia se advierte que utiliza programas informáticos, para esos efectos.

En ese sentido, se considera que el hecho de que exista una evolución tecnológica ello no puede tener como consecuencia el permitir a TELMEX que no realice las acciones necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad en las mediciones por lo que hace a su sistema de facturación.

Así es, no debe pasar desapercibido que dichas obligaciones son de interés general al tratarse de mediciones relacionadas con los servicios que se prestan a los usuarios y, sobre todo, con los procesos de facturación con que cuenta dicha empresa, por lo tanto, su cumplimiento no puede quedar al arbitrio del concesionario.

Lo anterior se robustece si se considera que la propia empresa señaló que sí hace seguimiento de medición y control, con lo cual se acredita que efectivamente existe la posibilidad de tomar las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los mismos.

De igual forma, no debe perderse de vista lo señalado por la UPR en el sentido de que TELMEX no remitió información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) aseguren dicha precisión y confiabilidad.

A partir de lo anterior, se considera que no puede estimarse cumplida la obligación relativa a tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de la facturación, en términos de la condición **4-6 Equipo de medición y control de calidad** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** toda vez que, aun y cuando manifiesta no contar con dichos equipos, debió haber acreditado la precisión y confiabilidad de los sistemas o programas que manifiesta utilizar.

Lo anterior es así, si consideramos que el espíritu de dicha condición consiste en obligar al concesionario a que adopte todas aquellas medidas que aseguren la precisión y confiabilidad de los aparatos que utilice para efectos de la medición de su sistema de facturación, como una forma de proteger al usuario de los servicios, y en tal sentido dicha empresa debió acreditar precisamente cuales son las medidas que aseguran que su sistema de medición de la facturación es confiable, lo cual no ocurrió en la especie.

De lo señalado en el acuerdo de inicio se desprende que al momento de desahogar el requerimiento correspondiente, Telmex señaló que no usa aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril de dos mil once a la fecha.

En ese sentido, afirmó que tal circunstancia se encontraba acreditada en el M-01-Fsf-Fr_L_N.doc con fecha de última actualización 20 de noviembre 2015, versión 28 que es parte del manual de calidad del proceso de facturación de Telmex certificado con base a la NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, sección "7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, referente al equipo de medición" donde la descripción de éste punto deja ver que no se usan aparatos de medición.

No obstante lo anterior, del análisis del documento referido se advirtió que el mismo señala que en su Proceso de Facturación ("**PROF**") sí se hace el seguimiento y medición del producto, lo cual supuestamente se encontraba determinado en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad, sin embargo, como fue señalado por la Unidad de Política Regulatoria, del análisis del

Manual de Calidad remitido no se desprende que hubiera incluido las secciones 6 y 8 a las que hace referencia.

Así es, del análisis del medio de convicción remitido por TELMEX se desprende que se trata de un archivo electrónico en formato PDF ("Portable Document Format"), el cual consta de 17 páginas dentro de las cuales no se advierte alguna parte que pudiera identificarse como sección 6 u 8, mismas que, a través de diversos indicios³ se presume no forman parte del citado documento.

El primer indicio lo constituye el hecho de que, al desahogar el requerimiento formulado por la autoridad, TELMEX se limitó a señalar que en cumplimiento de la citada obligación adjuntaba en medio electrónico copia de los documentos solicitados, con lo cual se presume que remitió la totalidad de los mismos.

Otro indicio se encuentra en el documento remitido el cual señala expresamente lo siguiente:

Clave: M-01-Fsf-Fr_I
Publicación: 20/11/2015
Versión: 28
Página 1 de 17

Clave: M-01-Fsf-Fr_I
Publicación: 20/11/2015
Versión: 28
Página 17 de 17

De la numeración inserta en el documento se advierte que el mismo consta sólo de 17 páginas, es decir, con esto se desvirtúa la posible presunción de que no se hubiera digitalizado el documento completo.

³ COMPETENCIA ECONÓMICA. LA PRUEBA INDIRECTA ES IDÓNEA PARA ACREDITAR, A TRAVÉS DE INDICIOS, CIERTOS HECHOS O CIRCUNSTANCIAS A PARTIR DE LO QUE SE CONOCE COMO LA MEJOR INFORMACIÓN DISPONIBLE, RESPECTO DE LA ACTUACIÓN DE EMPRESAS QUE HAN CONCERTADO ACUERDOS PARA LLEVAR A CABO PRÁCTICAS MONOPÓLICAS.

(Época: Novena Época, Registro: 168495, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXVIII, noviembre de 2008, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.4o.A. J/74, Página: 1228)

Por último, como parte de la imputación formulada a **TELMEX** en el acuerdo de inicio, se hizo de su conocimiento que no habían sido remitidas las secciones 6 y 8 con las cuales hubiera sido posible analizar cómo es que, según su manual, se hace el seguimiento y medición del producto.

Al respecto, debe destacarse que, al comparecer al presente procedimiento, **TELMEX** no presentó como complemento de sus manifestaciones y pruebas, las secciones 6 y 8 a que se refiere su Manual, mismas que le fue informado que no habían sido localizadas, motivo por el cual, dicha circunstancia formó parte de la imputación sin que exista manifestación alguna al respecto.

En virtud de lo anterior, a partir de la mejor información disponible, se concluye que el documento ofrecido como medio de convicción no cuenta con las secciones 6 y 8, las cuales, de conformidad con su propio manual, debían referirse al control de los equipos de seguimiento y medición.

No pasa desapercibido que el documento presentado, es el que sirvió de base para el otorgamiento de sus certificaciones, por lo que, al no contar con las secciones en las que se refiere cómo se hace el seguimiento y la medición debe ser analizado en relación con el hecho de que el mismo documento reconoce que algunas de las actividades de seguimiento y medición son realizadas por dispositivos (programas informáticos) que no están bajo su ámbito de responsabilidad ya que su capacidad es revisada y confirmada por otra área, lo cual permite establecer que la precisión y confiabilidad de diversos dispositivos o programas relacionados con sus sistemas de facturación no están contemplados por su manual.

Adicionalmente a lo anterior, no debe perderse de vista que como parte de sus manifestaciones en la etapa de supervisión señaló que:

"En Telmex no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación; por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha."⁴

Lo anterior está soportado por el documento M-01-Fsf-Fr_I_N.doc con fecha de última actualización 20 de noviembre 2015, versión 28 que es parte del manual de calidad del proceso de facturación de Telmex certificado con base a la NORMA DE REFERENCIA ISO 9001:2008 NMX-CC-9001-IMNC-2008, sección "7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, referente al equipo de medición" donde la descripción de éste punto deja ver que no se usan aparatos de medición.

Desde la versión 25 de este documento, que se liberó el 23 de noviembre 2011, se ha mantenido de la misma manera, sin la utilización de aparatos de medición"

Lo anterior, resulta incongruente con el documento remitido ya que del análisis de la sección 7.6, no se desprende que en la misma permita concluir que no se usan aparatos de medición. Al respecto, dicha sección señala lo siguiente:

"7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición, referente al equipo de medición:

En el PROF si hacemos seguimiento y medición del producto y está determinada en la sección 8 tercera parte del Manual de Calidad y en los planes de Calidad.

Sin embargo algunas actividades de seguimiento y medición son realizadas a través de programas informáticos. Estos dispositivos no están bajo nuestro ámbito de responsabilidad ya que la capacidad de dichos programas es elaborada, revisada y confirmada antes de iniciar su utilización en el PROF por la Subdirección de Soporte a Sistemas Facturación (entidad fuera del alcance del PROF y que funge como proveedor).

⁴ **RETRACTACIÓN. REQUISITOS QUE DEBEN SATISFACERSE PARA OTORGARLE VALOR PROBATORIO.** En el procedimiento penal, la retractación consiste en el cambio parcial o total que hace una persona (inculpado, ofendido o testigo) sobre la versión de los hechos que manifestó en una declaración previa. En ese contexto, para otorgarle valor probatorio deben satisfacerse los requisitos de verosimilitud, ausencia de coacción y existencia de otros medios de prueba que la corroboren. Luego, la falta de alguno de ellos se traduce en que no haya certeza de que lo declarado con posterioridad resulte verdadero, por lo que, en ese caso, deberá estarse al principio de inmediatez procesal, el cual postula que merece mayor crédito la versión expuesta en las primeras declaraciones. (Época: Décima Época, Registro: 2006896, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tests: **Jurisprudencia**, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 8, Julio de 2014, Tomo II, Materia(s): Penal, Tests: (IV Región) 1o. J/9 (10a.), Página: 952)

Lo referente a solicitudes o modificaciones de estos programas informáticos, se mencionan en los ANS, algunos ejemplos son A-04-Fscm y A-02-Frec, adicionalmente se mencionan algunos otros en la sección 6 del Manual de Calidad, en el punto referente a infraestructura.

Por lo que no aplican los requisitos mencionados en los incisos del a) al e) y lo relativo al control de estos dispositivos.”

Lo anterior cobra relevancia ya que, atendiendo al principio de inmediatez procesal las primeras manifestaciones realizadas por **TELMEX** merecen mayor crédito, esto considerando que señaló que no usa aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación, por lo que no tenía un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha.

Esto, aún y cuando su propio Manual elaborado conforme a las certificaciones con que cuenta, establece que sí se hace seguimiento y medición del producto, lo cual, debiera estar determinado en la sección 8, misma que en ningún momento remitió.

De lo anterior se desprenden dos hechos respecto de los cuales no existe controversia alguna que son: (i) sus primeras manifestaciones en el sentido de que no tiene un registro de acciones llevadas a cabo para efectos de medición de la calidad y facturación de abril 2011 a la fecha y (ii) que no exhibió ante la autoridad las secciones de su manual en las que se determina el seguimiento y medición del producto, así como la revisión o modificación de sus programas informáticos.

Ahora bien, corresponde analizar el argumento por el que sostiene actuó responsable, oportuna y diligentemente ya que cuenta con diversos certificados que acreditan que tomó todas las medidas necesarias para asegurar que su sistema de facturación sea preciso y confiable.

En ese sentido, Telmex ofreció y exhibió como medio de convicción los siguientes documentos:

- i. Certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C. ("IMNC") otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, COPANT/ISO9001-2000 y NMX-CC-9001-IMNC-2000 en los procesos de facturación de "Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El certificado descrito presenta una vigencia del 29 de noviembre de 2002 al 29 de noviembre de 2005.
- ii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia 29 de noviembre de 2002 al 29 de noviembre de 2005.
- iii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2000, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 6 de marzo de 2006 al 6 de marzo de 2009.
- iv. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008 en los "procesos de facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 29 de noviembre de 2002, hasta el 27 de enero de 2009, más una ampliación hasta el 27 de enero de 2012.
- v. Certificado emitido por el INMC, e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 27 de enero de 2009 al 27 de enero de 2012.
- vi. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la

Impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia del 15 de diciembre de 2011 al 15 de diciembre de 2014.

- vii. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008 en los procesos de "facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia con inicio el 29 de noviembre de 2002, una recertificación el 15 de diciembre de 2015 y una fecha de terminación al 15 de diciembre de 2014.
- viii. Certificado emitido por el INMC e IQNET otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la norma: ISO-9001:2008, para los siguientes campos de actividades: "procesos que involucran a los clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". Con una vigencia del 15 de diciembre de 2014 al 15 de diciembre de 2015.
- ix. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: ISO-9001:2008, COPANT/ ISO9001-2008 y NMX-CC-9001-IMNC-2008 en los "procesos de facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia que inicio el 29 de noviembre de 2002, fecha de recertificación del 15 de diciembre de 2014 y una fecha de terminación al 15 de diciembre de 2017.
- x. Certificado emitido por el INMC otorgado a TELMEX por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con las normas: NMX-CC-9001-IMNC-2015 e ISO-9001:2015, en los procesos de "facturación del Clientes del Mercado Masivo, Empresarial, Interconexión y liquidación con Operadores Nacionales, Internacionales y Terceros; desde recolección de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería". El cual presenta una vigencia con inicio el 29 de noviembre de 2002-11-29, una fecha de renovación del 15 de diciembre de 2014, y una fecha de terminación del 15 de diciembre de 2017. Esta última fecha indica que se encuentra vigente dicha certificación.
- xi. Pruebas de comportamiento realizadas por la empresa **BLITZ Software**, a través de las cuales comprobó:
 - a. La correcta unión de los componentes entre sí a través de sus interfaces.
 - b. Que los componentes del sistema no introducen un comportamiento no deseado o errores adicionales en otros componentes.
 - c. Que el sistema cumple con el funcionamiento esperado.
 - d. La operatoria total del sistema.

- e. Que el módulo de facturación del sistema PISA (la plataforma de facturación de TELMEX) funciona correctamente.

Asimismo, ofreció y fueron admitidos como pruebas supervinientes los siguientes documentos:

1. "Prueba documental privada, consistente en la carta-certificación de fecha 4 de diciembre de 2018, emitida por el INMC... ("Anexo 1").
2. Prueba documental pública, consistente en el original del oficio PFC/SPT/874/2018 de fecha 30 de noviembre de 2018, emitida por el Subprocurador de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor... ("Anexo 2").
3. Prueba documental privada, consistente en la carta-certificación de fecha 4 de diciembre de 2018, emitida por Mancera, S.C. Integrante de Ernst & Young Global Limited, auditores externos de Telmex... ("Anexo 3").
4. Prueba documental privada, consistente en la carta-certificación de fecha 4 de diciembre de 2018, emitida por Ericsson Telecom, S.A. de C.V. ... ("Anexo 4").
5. Prueba documental privada, consistente en la carta-certificación de fecha 3 de diciembre de 2018, emitida por la Asociación Mexicana de Internet.MX... ("Anexo 5").
6. Prueba documental privada, consistente en la carta-certificación de fecha 4 de diciembre de 2018, emitida por Centro de Estudios de Telecomunicaciones de América Latina, perteneciente a la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones... ("Anexo 6")."

En ese sentido, a efecto de estar en posibilidad de determinar el alcance de dichos documentos, resulta importante tener en consideración lo señalado por la obligación que se estimó infringida ya que sólo así, puede determinarse si con los mismos se colman los extremos exigidos por la obligación.

Al respecto, la condición 4-6 de su título de concesión señala expresamente lo siguiente:

"4-6 EQUIPO DE MEDICION Y CONTROL DE CALIDAD

"Telmex" deberá tomar todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y

facturación; asimismo, deberá mantener los registros que "La Secretaría" considere necesarios en relación a cualquier aparato de medición que ésta considere sea una fuente de dificultades.

"Telmex" se obliga a permitir que "La Secretaría" revise e inspeccione la manera en que se utilice cualquier aparato de medición, y deberá permitir pruebas con el propósito de valorar su precisión, confiabilidad y cumplimiento de normas."

De lo anterior se desprende que la disposición no establece que el sistema no pueda presentar errores o que deba ser infalible, sino que, por el contrario, se impone la obligación al concesionario para tomar todas las medidas razonables para que esto no suceda.

En ese sentido, el análisis de las documentales exhibidas debe ser realizado desde la perspectiva de determinar si con las mismas puede considerarse que **TELMEX** tomó las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación o si, por el contrario, las mismas resultan insuficientes para acreditar esos extremos.

Ahora bien, del análisis de dichos medios de convicción, se considera de estudio preferente el emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., el cuatro de diciembre de dos mil dieciocho a través del cual dicho organismo desahogó una consulta formulada por **TELMEX** respecto de la evolución, alcance y cumplimiento de las medidas razonables que ha tomado para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación, así como la idoneidad del uso de la Norma **NMX-CC-IMNC-2015** como instrumento para acreditar esos extremos.

Lo anterior es así, ya que de considerar procedente y fundado lo manifestado por **TELMEX** en relación con el citado medio de convicción, resultaría innecesario el análisis de las demás manifestaciones y pruebas relacionadas con la imputación

de que se trata, esto al haberse otorgado el mayor beneficio a dicha empresa con esa determinación.

En principio, resulta importante tener en consideración la acreditación de la Institución que emitió tanto el citado documento, como los certificados de acreditación de cumplimiento de las Normas listados con anterioridad ya que, para estar en posibilidad de ser considerados, resulta indispensable conocer si dicha Institución se encuentra acreditada para tales efectos.

A efecto de realizar el análisis correspondiente, debe tenerse en consideración lo señalado por el artículo 68 de la Ley Federal Sobre Metrología y Normalización (en adelante "LFSMN"), el cual establece que la evaluación de la conformidad será realizada por las dependencias competentes, por el Instituto Federal de Telecomunicaciones o por los organismos de certificación aprobados de conformidad con lo previsto en dicha Ley.

Por su parte, el artículo 72 de la LFSMN establece que la Secretaría de Economía mantendrá a disposición de cualquier interesado el listado de las entidades de acreditación autorizadas y de las personas acreditadas y aprobadas, por norma, materia, sector o rama, según se trate, así como de los organismos nacionales de normalización, el cual debe ser publicado periódicamente en el Diario Oficial de la Federación.

En ese sentido, mediante publicación realizada en el Diario Oficial de la Federación el diecinueve de junio del dos mil diecisiete, la Secretaría de Economía dio a conocer el listado de las entidades de acreditación autorizadas, de las personas acreditadas y aprobadas, de los organismos nacionales de normalización, de los organismos internacionales reconocidos por el gobierno mexicano, así como de sus suspensiones o revocaciones correspondientes, actualizado al treinta y uno de

marzo de dos mil diecisiete, sin que se advierta una actualización posterior de dicho listado.

Del análisis del listado publicado se desprende lo siguiente:

"DIRECTORIO DE ORGANISMOS NACIONALES DE NORMALIZACION (ONN)
<http://www.gob.mx>
Sociedad Mexicana de Normalización y Certificación, S.C. (NORMEX)
Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A. C. (IMNC)
Asociación de Normalización y Certificación, A.C. (ANCE)
Instituto Nacional de Normalización Textil, A.C. (INNTEX)
Organismo Nacional de Normalización y Certificación de la Construcción y Edificación, S.C. (ONNCCE)
Normalización y Certificación Electrónica, S.C. (NYCE)
Consejo para el Fomento de la Calidad de la Leche y sus Derivados, A.C. (COFOCALEC)
Centro de Normalización y Certificación de Productos, A.C. (CNCP)
Cámara Nacional de la Industria del Hierro y del Acero (CANACERO)"

De conformidad con todo lo anterior, al encontrarse acreditado el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., por la autoridad competente para certificar la normalización, la validez de sus certificados debe ser reconocida por esta autoridad.

Una vez establecido lo anterior, corresponde analizar el alcance del documento que se analiza y si es que, con el mismo, se puede acreditar el cumplimiento de la obligación establecida en la condición 4-6 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

En ese sentido, del análisis de dicho documento se desprende que a través del mismo se señaló lo siguiente:

"Como es de su conocimiento, desde el año 2002, Telmex solicitó al IMNC ser auditado, verificado y certificado de acuerdo a la Norma-ISO 9001. Telmex ha tomado todas las medidas razonables para lograr su recertificación año tras año, la cual sigue vigente hasta el día de hoy.
...

Para lograr dichas certificaciones, cuyo registro se conserva como uno sólo debido a que Telmex ha logrado que el IMNC realice la renovación sin interrupciones, según consta en registro histórico, el IMNC en interacción con Telmex, en cada ciclo han realizado de manera escrupulosa y extremadamente estricta, el siguiente procedimiento:

...

3. El equipo designado por el IMNC verifica a través de entrevistas, revisiones de las operaciones que se realizan (observación) y a través de la recopilación de registros y evidencias pertinentes; la implantación de lo documentado, verificando que se da cumplimiento a los siguientes requisitos:
 - a) Que se tienen identificadas y se da seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes interesadas relacionadas con **Telmex**.
 - b) Que se ha determinado el alcance y se aplican los controles necesarios en todas las actividades y procesos documentados en la configuración del **Sistema de Gestión de Calidad de Telmex**.
 - c) Que se tienen bien delimitados los procesos incluyendo: los productos y servicios que arroja como salidas, los requisitos de los mismos, los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios, la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios, y las evidencias que respaldan sólidamente el cumplimiento de todo lo anterior mencionado.
 - d) Dicho equipo verifica que la alta Dirección de **Telmex** asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación al logro de los objetivos; que se establece la Política de Calidad a seguir y se definen y entienden los objetivos a alcanzar; la integración del Sistema de Gestión a los procesos del negocio y a la dirección estratégica de **Telmex**; que se asegura que los recursos necesarios estén disponibles y que promueve la mejora.
 - e) Verifica que el Sistema de Gestión de **Telmex** considere en la Planificación el abordar los riesgos y oportunidades para prevenir o reducir efectos no deseados, verificando con evidencias el cumplimiento de los análisis y controles necesarios que permiten verificar que así ocurre.
 - f) Se verifica la correcta Gestión de Recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua. Se asegura de que se determinan y proporcionan las personas necesarias, con los perfiles y competencias que se requieren para mantener la calidad de los servicios y productos. Se asegura contar con la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios. Así como las instalaciones, ambientes para la operación de los procesos.

- g) Se verifica que se determinen y proporcionen los recursos de seguimiento y medición, para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Este punto se debe respaldar con información documentada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.
- h) Se verifica que los equipos de medición utilizados para los controles necesarios para el logro de los requisitos, se calibren o verifiquen, o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización para determinar su estado, que se protejan contra ajustes, daños o deterioros que pudieran invalidar los posteriores resultados de la medición y que se tomen las medidas adecuadas cuando sea necesario.
- l) Se verifica que Telmex se asegure de que los procesos, productos y servicios suministrados por externos son conformes a los requisitos cuando van a ser destinados a incorporarse dentro de los propios productos o servicios.
- j) Se verifica que Telmex utilice los medios apropiados para identificar las salidas, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.
- k) Se verifica que haya un correcto Control de las Salidas No Conformes, con el fin de identificarlas y de que se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada. Por lo cual se revisa la documentación y evidencias que permitan verificar que:
- Telmex toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la No Conformidad y su efecto.
 - Que lo anterior se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega, durante o después de la provisión de los servicios.
 - Que Telmex trata las salidas No Conformes de una o más de las siguientes maneras: corrección, separación, contención, devolución, información al cliente, que describa la No Conformidad, las acciones tomadas y describa las concesiones obtenidas, así como identificar la autoridad que decide cada acción con respecto a la No Conformidad.
- l) Se verifica que existan medidas de evaluación del desempeño, donde se establezca y se muestren evidencias verificables de métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados para asegurar su validez. Que se determina cuándo se deben llevar a cabo dichas actividades para:

- Medir y dar seguimiento a las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.
- La conformidad de los productos y servicios.
- El desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- El desempeño de los proveedores externos
- La necesidad de mejoras.

m) Se verifica que Telmex lleve a cabo auditorías Internas a intervalos planificados para proporcionar información y evidencias acerca de si el sistema de gestión de la Calidad es conforme con:

- Los requisitos de la organización
- Los requisitos de la Norma de referencia en cada auditoría (ISO 9001)
- Se asegura de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría
- Se asegura de que los resultados obtenidos se informan a la Dirección
- Se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada
- Que se mantenga sólida información verificable para demostrar los puntos anteriores.

n) Se verifica que la Alta Dirección de Telmex revise el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de Telmex, solicitando evidencias sólidas sobre la revisión de:

- Estado de las acciones de las reuniones previas
- Los cambios en las cuestiones externas e internas
- La información sobre el desempeño de la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.

- El grado en que se han logrado los objetivos
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las No conformidades detectadas y las acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorías
 - El desempeño de los proveedores externos
 - La adecuación de los recursos
 - Las oportunidades de mejora.
- o) Se verifica que **Telex** determine e implemente cualquier acción necesaria para cumplir con los requisitos de los clientes y aumentar su satisfacción, y deben incluir:
- Mejorar los productos y servicios; así como considerar las necesidades y expectativas futuras
 - Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
 - Mejorar el desempeño y logro de los objetivos del Sistema Gestión de la Calidad."

De lo anterior, se desprende que el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. señaló, como premisas principales para efectos del presente procedimiento, las siguientes:

- **TELMEX** ha sido auditado y verificado respecto del cumplimiento de la certificación ISO 9001 desde el año 2002, logrando la renovación del mismo sin interrupciones hasta el día de hoy.
- Durante el proceso de certificación, el organismo certificador verifica el cumplimiento de diversos requisitos, dentro de los que destacan:

- o Se da seguimiento a las necesidades y expectativas de las partes relacionadas con **TELMEX**.
- o Se aplican los controles necesarios en todas las actividades y procesos en la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad de **TELMEX**.
- o Se asegura que se determinan y proporcionan las personas necesarias, con los perfiles y competencias que se requieren para mantener la calidad de los servicios.
- o Se verifica que se determinen y proporcionen los recursos de seguimiento y medición, para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios.
- o Se verifica que los equipos de medición utilizados para el logro de los requisitos, se calibren o verifiquen, o ambas a intervalos especificados, o antes de su utilización para determinar su estado, que se protejan contra ajustes, daños o deterioros que pudieran invalidar los posteriores resultados de medición.
- o Se verifica que haya un correcto control de las salidas no conformes.
- o Se verifica que existan las medidas de evaluación del desempeño, donde se establezca y se muestren evidencias verificables de métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados para asegurar su validez.

Derivado de lo anterior, el referido documento concluye que **TELMEX** ha tomado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de, entre otros procesos del Sistema de Gestión de dicha empresa, de cualquier recurso (aparato o mecanismo) de medición usado en conexión con el sistema para efectos de medición de calidad y facturación, las cuales se documentaron a través de diversos informes de auditoría, de entre los cuales destacan los realizados el quince de enero y veintinueve de octubre de dos mil catorce y el once de noviembre de

dos mil quince, relativos a la evaluación de la conformidad, de los que derivó la renovación de sus certificados ISO 9001 que estaban vigentes al momento de acreditarse la conducta, por lo que con dichas manifestaciones relacionadas con los certificados exhibidos es posible verificar que dicho Instituto auditó los requisitos de que se trata determinando que **TELMEX** cumplió de manera satisfactoria con las medidas razonables.

Aunado a lo anterior, también se hace referencia a las facturas emitidas por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., de entre las que destacar las emitidas con números de folio 126, 3141 y 6776, de veintitrés de enero y cinco de noviembre de dos mil catorce y diecisiete de noviembre de dos mil quince, respectivamente, las cuales se encuentran relacionadas con los informes de auditoría precisados en el párrafo anterior, por lo que a través de las mismas se acreditan los pagos realizados por **TELMEX** a esa Institución por concepto de auditorías con el fin de mantener sus certificaciones, manifestaciones que, además de cumplir con el fin pretendido por la oferente, sirven para administrar los diversos certificados ofrecidos como medio de convicción, dotándolos de fecha cierta, motivo por el cual es posible valorarlos en relación con el documento que se analiza.

Al respecto, no pasa desapercibido que los certificados a que se hace referencia fueron exhibidos en copia simple, sin embargo, tal circunstancia no resulta suficiente para no tomarlos en consideración de manera indiciaria, máxime si se considera que, como fue referido con anterioridad, en el expediente existe un diverso medio de convicción, como lo es el documento en análisis, conforme al cual se genera certeza de su autenticidad y contenido.

Sirve de apoyo a lo anterior, la tesis emitida por la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de rubro y texto siguientes:

"COPIA FOTOSTÁTICA SIMPLE DE UN DOCUMENTO. SI ESTA CONCATENADA CON OTROS ELEMENTOS PROBATORIOS, PUEDE FORMAR CONVICCIÓN. Si bien una copia fotostática simple carece de valor probatorio pleno, no puede negarse que es un indicio y, como tal, incapaz por sí solo de producir certeza; sin embargo, como todo indicio, cuando la fotostática se encuentra administrada con otros elementos probatorios, su correlación lógica y enlace natural con la verdad que se busca, puede formar convicción en el juzgador."

(Época: Novena Época, Registro: 200696, Instancia: Segunda Sala, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Seminario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo II, Noviembre de 1995, Materia(s): Común, Tesis: 2a. CI/95, Página: 311)

Ahora bien, del análisis de los certificados emitidos emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A.C., otorgados a **TELMEX** por haber implementado y mantener un sistema de gestión de la calidad de conformidad con la Norma ISO-9001, se desprende que sólo cuatro de ellos pudieron encontrarse vigentes al momento de la emisión de las facturas que no contenían el desglose de llamadas así como al momento de haberse iniciado la supervisión, esto es en el año dos mil dieciséis, por lo que en tal sentido sólo esos podrían resultar conducentes para los fines pretendidos por **TELMEX** ya que, al tratarse de una obligación que debe ser cumplida en todo momento, su debido cumplimiento no podría acreditarse al amparo de un documento cuya vigencia ha fenecido.

Así es, del análisis de la totalidad de los documentos exhibidos se desprende que sólo cuatro de ellos podría presumirse que estaban vigentes al momento en que se consumó la conducta en relación con la falla detectada en su sistema de facturación, esto es, en los meses de enero y febrero del año dos mil dieciséis, por lo que en tal sentido, el análisis de su argumento se centrará en dichos certificados.

No pasa desapercibido que el documento referido como pruebas de comportamiento realizado por la empresa **BLITZ Software** no señala una vigencia, sin embargo, al tratarse de un documento emitido el 25 de septiembre de 2015, puede presumirse que el mismo estuvo vigente al menos durante el año posterior a la fecha de su emisión, esto considerando que todos los certificados presentados

como medio de convicción en el presente expediente contaban con una vigencia de tres años y, en asuntos similares que se tramitan en la Unidad de Cumplimiento, cuando han sido exhibidos certificados de calibración de diversos equipos, en todos los casos la vigencia mínima advertida ha sido de un año, motivo por el cual es posible presumir que el mismo se encontraba vigente.

En ese orden de ideas, del análisis de los certificados ISO:9001:2008 exhibidos por TELMEX, así como de lo señalado por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. se desprende que dicha norma se encuentra relacionada con los sistemas de gestión de la calidad, misma que, ayuda a una organización a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible⁵.

Asimismo, se establece que los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en dicha norma internacional son los siguientes:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

De igual forma, se señala que los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esa Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios específicos y que dicha norma emplea el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.

⁵ Consultable en la página: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

De lo anterior se desprenden diversos elementos que resultan relevantes para el presente procedimiento que son las siguientes:

- Se trata de una norma que acredita la gestión de la calidad.
- Se utiliza para proporcionar regularmente productos y servicios.
- Facilita oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Acredita la conformidad con los requisitos especificados del sistema de gestión de la calidad.
- Sus requisitos son complementarios a los requisitos específicos de los servicios.
- Se enfoca en procesos.

Ahora bien, para estar en posibilidad de analizar el alcance de dichos elementos resulta indispensable remitirse a las definiciones previstas para tal efecto en la diversa Norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario, misma que, respecto de los conceptos aplicables, establece lo siguiente:

“...
3.3

Términos relativos a la actividad

...
3.3.3

3.3.3

gestión

actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (3.2.1)

Nota 1 a la entrada: La gestión puede incluir el establecimiento de políticas (3.5.8) y objetivos (3.7.1) y procesos (3.4.1) para lograr estos objetivos.

Nota 2 a la entrada: Esta nota no se aplica a la versión española de la Norma.

3.3.4

gestión de la calidad

gestión (3.3.3) con respecto a la calidad (3.6.2)

Nota 1 a la entrada: La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad (3.5.9) y los objetivos de la calidad (3.7.2) y los procesos (3.4.1) para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad (3.3.5), el aseguramiento de la calidad (3.3.6), el control de la calidad (3.3.7) y la mejora de la calidad (3.3.8).

...

3.4 Términos relativos al proceso

3.4.1

proceso

conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto

Nota 1 a la entrada: Que, el "resultado previsto" de un proceso se denomine salida (3.7.5), producto (3.7.6) o servicio (3.7.7) depende del contexto de la referencia.

Nota 2 a la entrada: Las entradas de un proceso son generalmente las salidas de otros procesos y las salidas de un proceso son generalmente las entradas de otros procesos.

Nota 3 a la entrada: Dos o más procesos en serie que se interrelacionan e interactúan pueden también considerarse como un proceso.

Nota 4 a la entrada: Los procesos en una organización (3.2.1) generalmente se planifican y se realizan bajo condiciones controladas para agregar valor.

Nota 5 a la entrada: Un proceso en el cual la conformidad (3.6.11) de la salida resultante no pueda validarse de manera fácil o económica, con frecuencia se le denomina "proceso especial".

Nota 6 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado para evitar circularidad entre proceso y salida, y las notas 1 a 5 a la entrada se han añadido.

...

3.5 Términos relativos al sistema

...

3.5.3

sistema de gestión

conjunto de elementos de una organización (3.2.1) interrelacionados o que interactúan para establecer políticas (3.5.8), objetivos (3.7.1) y procesos (3.4.1) para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede tratar una sola disciplina o varias disciplinas, por ejemplo, gestión de la calidad (3.3.4), gestión financiera o gestión ambiental.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema de gestión establecen la estructura de la organización, los roles y las responsabilidades, la planificación, la operación, las políticas, las prácticas, las reglas, las creencias, los objetivos y los procesos para lograr esos objetivos.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización, o una o más funciones dentro de un grupo de organizaciones.

Nota 4 a la entrada: Este término es uno de los términos comunes y definiciones esenciales para las normas de sistemas de gestión que se proporcionan en el Anexo SL del Suplemento ISO consolidado de la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC. La definición original se ha modificado mediante la modificación de las notas 1 a 3 la entrada.

3.5.4

sistema de gestión de la calidad

parte de un sistema de gestión (3.5.3) relacionada con la calidad (3.6.2)

...

3.6 Términos relativos a los requisitos

...

3.6.2

calidad

grado en el que un conjunto de características (3.10.1) inherentes de un objeto (3.6.1) cumple con los requisitos (3.6.4).

Nota 1 a la entrada: El término "calidad" puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.

Nota 2 a la entrada: "Inherente", en contraposición a "asignado", significa que existe en el objeto (3.6.1)."

De conformidad con lo anterior, atendiendo a su nombre, la ISO 9001 se encuentra dirigida a "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos", lo cual debe entenderse como al conjunto de elementos interrelacionados para establecer políticas, objetivos y procesos para cumplir con los requisitos preestablecidos y proporcionar un resultado previsto, lo cual permite establecer que el enfoque de dicha Norma se centra en las actividades propias de la empresa, es decir en todos y cada uno de los pasos que lleva a cabo para lograr su resultado, lo que, aplicado al caso concreto, se traduce en todas aquellas actividades que realiza para emitir sus facturas.

Con los elementos anteriores, se puede concluir que la certificación establece que el conjunto de actividades relacionadas (proceso) para la emisión de sus facturas (resultado previsto), desde que registra las llamadas y hasta que las envía, cumple con los requisitos preestablecidos (calidad).

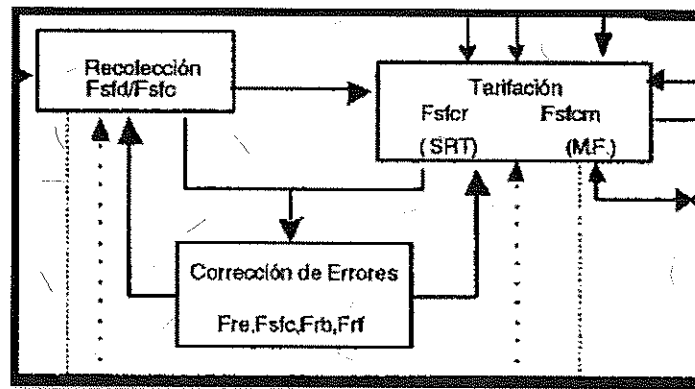
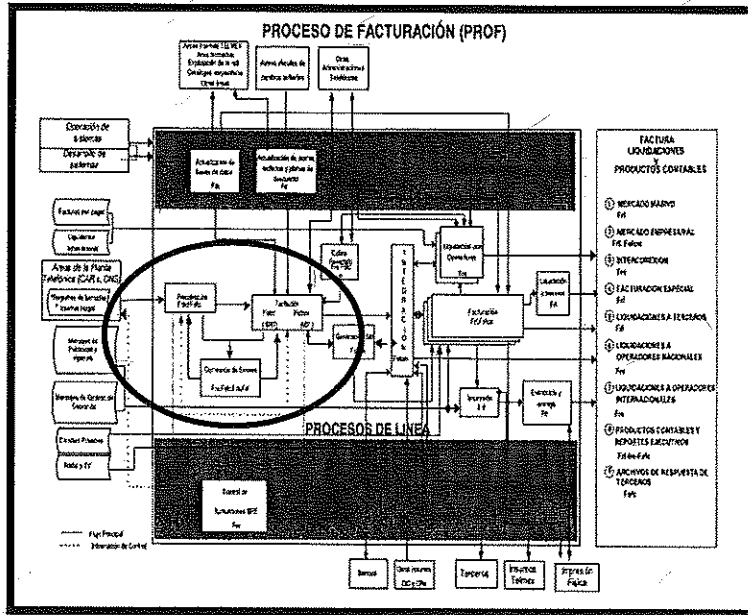
En ese sentido, se estima que el alcance de la certificación obtenida puede considerarse suficiente para acreditar la calidad de sus servicios de facturación, por lo que hace al conjunto de actividades que realiza para su emisión, sin embargo, debe analizarse si con ello se acredita que tomó las medidas razonables para asegurar la confiabilidad de su sistema.

Al respecto, resulta importante tener en consideración que dichos certificados no deben ser analizados de manera aislada ya que, si se administran con las pruebas de comportamiento realizadas, es posible considerar que en su conjunto generan la presunción en favor de **TELMEX** en el sentido de que efectivamente tomó las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema.

Lo anterior es así ya que, por un lado, presumiblemente se validó el comportamiento del sistema, por cuanto hace a sus componentes y programas informáticos y, por el otro, se certificó la calidad de sus procesos, hechos que, en su conjunto, permiten presumir que se tomaron acciones para asegurar la precisión y confiabilidad del sistema de facturación, por lo que en tal sentido, sólo debe analizarse si dichas medidas son suficientes o se estiman razonables.

Así, el hecho de que compruebe que su sistema funcione de manera correcta implica que se revisó que el mismo cumpla con su función de manera adecuada, lo cual se estima razonable para asegurar que el resultado sea el deseado.

Por otra parte, la acreditación de sus procesos, sirve para presumir que la información que se alimenta a su sistema, es la adecuada para la emisión de su factura, ya que del análisis del manual de calidad exhibido se desprende que el mismo cuenta con procesos de verificación que permiten identificar y corregir errores, lo cual se desprende de la siguiente imagen:



De dicho diagrama se advierte que, su proceso contempla la corrección de errores, lo cual permite presumir que el mismo también es razonable para considerar que asegura que la información que se alimenta en el sistema sea confiable.

A partir de las anteriores consideraciones, se estima que, con el documento emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., mismo que fue presentado como prueba superviniente, en relación con los certificados analizados

y la constancia de pruebas de comportamiento emitida por la empresa **Blitz**, se genera una presunción en favor del **TELMEX** en el sentido de que tomó las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación, por lo que en tal sentido, no existen elementos que superen dicha presunción y en consecuencia no es posible atribuirle responsabilidad administrativa alguna en cuanto al incumplimiento en análisis.

Lo anterior considerando que, es la responsabilidad y no la inocencia la que debe probarse, tal y como se desprende del siguiente criterio:

"PRESUNCIÓN DE INOCENCIA. ESTE PRINCIPIO ES APLICABLE AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, CON Matices O MODULACIONES. El Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis aislada P. XXXV/2002, sostuvo que, de la interpretación armónica y sistemática de los artículos 14, párrafo segundo, 16, párrafo primero, 19, párrafo primero, 21, párrafo primero y 102, apartado A, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en su texto anterior a la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2008), deriva implícitamente el principio de presunción de inocencia; el cual se contiene de modo expreso en los diversos artículos 8, numeral 2, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14, numeral 2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; de ahí que, al ser acordes dichos preceptos -porque tienden a especificar y a hacer efectiva la presunción de inocencia-, deben interpretarse de modo sistemático, a fin de hacer valer para los gobernados la interpretación más favorable que permita una mejor impartición de justicia de conformidad con el numeral 1o. constitucional. Ahora bien, uno de los principios rectores del derecho, que debe ser aplicable en todos los procedimientos de cuyo resultado pudiera derivar alguna pena o sanción como resultado de la facultad punitiva del Estado, es el de presunción de inocencia como derecho fundamental de toda persona, aplicable y reconocible a quienes pudiesen estar sometidos a un procedimiento administrativo sancionador y, en consecuencia, soportar el poder correctivo del Estado, a través de autoridad competente. En ese sentido, el principio de presunción de inocencia es aplicable al procedimiento administrativo sancionador -con matices o modulaciones, según el caso- debido a su naturaleza gravosa, por la calidad de inocente de la persona que debe reconocérsele en todo procedimiento de cuyo resultado pudiera surgir una pena o sanción cuya consecuencia procesal, entre otras, es desplazar la carga de la prueba a la autoridad, en atención al derecho al debido proceso."

(Época: Décima Época, Registro: 2006590, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación,

La citada jurisprudencia, prevaleció en la contradicción de tesis 200/2013, entre los criterios sustentados por la Primera y la Segunda Salas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación; resuelta el veintiocho de enero de dos mil catorce por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la que se señaló lo siguiente:

"... se pretende que sea la responsabilidad y no la inocencia la que deba probarse; de ahí que este derecho tiene efectos trascendentales en cualquier procedimiento o proceso en el que se pretenda acusar a alguien, así como en cada una de sus fases, independientemente sin importar la etapa en la que se encuentre, por lo que el principio de presunción de inocencia se traduce en tres significados garantistas fundamentales:

1.- El primero, como una regla probatoria que impone la carga de la prueba para quien acusa y, por ende, la absolución en caso de duda.

2.- El segundo, como regla de tratamiento al acusado que excluye o restringe al máximo la limitación de sus derechos fundamentales, sobre todo los que inciden en su libertad personal, con motivo del proceso que se instaura en su contra.

3.- El tercero, como estándar probatorio o regla de juicio que puede entenderse como una norma que ordena a los jueces la absolución de los inculpados cuando durante el proceso no se han aportado pruebas de cargo suficientes para acreditar la existencia del delito y la responsabilidad de la persona. Así entendida, la presunción de inocencia no aplica al procedimiento probatorio (la prueba entendida como actividad), sino al momento de la valoración la prueba (entendida como resultado de la actividad probatoria).

En esta cuestión radica la plena vigencia del principio de presunción de inocencia, en tanto implica en general que nadie será considerado culpable hasta la existencia de sentencia firme que determine su plena responsabilidad en la comisión del delito atribuido; esto es, corresponde a la autoridad competente desvirtuar la inocencia probando la ilicitud de la conducta, lo que opera a partir de que inicia la investigación hasta la resolución final."


En ese sentido, de conformidad con las constancias que obran en el presente expediente, se advierte que no existen pruebas contundentes para atribuirle responsabilidad administrativa a TELMEX respecto del referido incumplimiento.

De conformidad con los artículos 23 y 116, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción V, 6, 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 47, primer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción I, y Sexagésimo Primero de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprime el contenido de lo testado en virtud de contener datos personales confidenciales.



INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Lo anterior se robustece si se considera que adicionalmente, TELMEX exhibió como medio de convicción un documento emitido por la empresa Blitz Software, cuyo contenido es el siguiente:



TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V.
PARQUE VÍA 190 PISO 12
CUAUHTÉMOC, 06566
MÉXICO D.F.

Septiembre 25, 2015

320

ATN. ADRIÁN RAMÍREZ VÉRTIZ

Estimado Adrian

Con base en la evaluación ordinaria del desempeño que se realiza al Sistema PISA, hemos realizado las siguientes actividades de prueba al Módulo de Facturación:

ETAPA	FASE	OBJETIVO
MODULARES	EJECUCIÓN DE PRUEBAS	Se realizaron pruebas de componentes, pruebas unitarias y pruebas de programas. Para la etapa de pruebas modulares, se consideró pruebas aisladas de los programas de facturación.
INTEGRACIÓN	EJECUCIÓN DE PRUEBAS	Se comprobó la correcta unión de los componentes entre sí a través de sus interfaces, y si cumplen con la funcionalidad establecida.
REGRESIÓN	ESTABILIZACIÓN	Se comprobó que los componentes del sistema no introducen un comportamiento no deseado o errores adicionales en otros componentes no modificados.
ACEPTACIÓN (UAT)	ACEPTACIÓN	Se validó que el sistema cumple con el funcionamiento esperado. Se validó formalmente la operatoria total del sistema.

Por último, se realizaron pruebas de estrés y simulación de cargas a través de las cuales podemos concluir que el Módulo de Facturación del Sistema PISA funciona correctamente.

Quedo en espera para resolver cualquier duda de este estudio.

ATTENTAMENTE

Jose Enrique Cardozo Robelo
 Director Fábrica de Software

Av. Universidad 1000
 Torre 11
 Ciudad de México, C.P. 06500
 México D.F.

Del análisis de dicho documento se desprende que el mismo, hace referencia a la evaluación ordinaria del desempeño que se realiza al Sistema PISA (sistema de facturación de **TELMEX**), el cual concluye que el módulo de facturación de dicho sistema funciona correctamente, lo cual es consistente con las diversas constancias analizadas con anterioridad conforme a las cuales un organismo certificado afirmó que **TELMEX** ha cumplido desde el año dos mil dos con sus obligaciones de asegurar la precisión y confiabilidad de sus sistemas, de donde es posible presumir que si bien dicho documento no refiere una fecha cierta en la evaluación, se puede presumir que el documento de que se trata fue emitido en los tiempos referidos.

Ahora bien, cabe señalar que conforme a lo señalado por **TELMEX** y de la revisión realizada a la página de la empresa **HITSS** (antes Blitz), se advierte que dicha persona moral cuenta con más de treinta años de experiencia en los servicios de tecnologías de la información, soluciones digitales y desarrollo de software, con presencia en diversos países a lo largo del continente Americano, lo cual permite presumir que cuenta con la capacidad técnica para valorar el correcto funcionamiento de sistemas informáticos como lo es el sistema de facturación de **TELMEX**.

Así, del análisis de dicho documento se desprende que se realizó la evaluación del desempeño del módulo de facturación, a través de la cual se realizaron diversas pruebas de los componentes y programas de su sistema de facturación, así como la correcta unión de los componentes y si estos cumplen con la funcionalidad establecida, a partir de lo que se concluyó que el sistema cumple con el funcionamiento esperado.

De conformidad con lo anterior, dicho documento también robustece la presunción alcanzada con anterioridad en el sentido de que **TELMEX** tomó todas las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de

facturación, ya que a través del mismo se validó el funcionamiento de los componentes y programas Informáticos.

Al respecto, no debe pasar desapercibido lo señalado por la UPR respecto del cumplimiento de la obligación que se analiza al emitir su opinión, en la que señaló lo siguiente:

"Ahora bien, como se desprende de la respuesta de Teléfonos de México al requerimiento de esta autoridad, referente a que en dicha concesionaria no se usan aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación y que por tal motivo no hay un registro de acciones llevadas a cabo al respecto durante el periodo de abril 2011 a la fecha. De dicha respuesta, se infiere que debido a la evolución tecnológica, Telmex ya no utiliza "aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación", como lo indica la condición 4-6 sino que utilizaría dispositivos (programas informáticos), de los cuales no remite información.

Debido a lo anterior expuesto (sic), de la documentación remitida a esta Unidad, se infiere que Telmex al ya no utilizar aparatos de medición en conexión con el sistema para efectos de medición de la calidad y facturación", no tendría información que presentar acerca de las medidas razonables tomadas para asegurar la precisión y confiabilidad de dichos aparatos. Cabe señalar que Telmex tampoco remite información acerca de las medidas razonables tomadas a efecto de que los dispositivos (programas informáticos) referidos en su documento aseguren dicha precisión y confiabilidad."

De lo anterior se advierte que la UPR reconoció que, debido a la evolución tecnológica, ya no existía información que presentar respecto de la precisión y confiabilidad de los aparatos de medición conectados al sistema para efectos de calidad y facturación, sin embargo, tampoco se habían acreditado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de los dispositivos (programas informáticos) utilizados para tal efecto.

En ese sentido, si bien el documento de que se trata no fue analizado por la UPR, de su contenido se desprende que se realizaron las pruebas correspondientes para

procurar el correcto funcionamiento de los componentes y programas informáticos que utiliza en su sistema de facturación.

Al respecto, debe reiterarse que la condición presuntamente infringida obliga a **TELMEX** a tomar las medidas razonables, lo cual implica, conforme a lo señalado en el diccionario de la Real Academia Española, que dichas medidas sean adecuadas o conforme a la razón, proporcionadas o no exageradas, por lo que la autoridad que las analice debe realizar el ejercicio de adecuación a esos parámetros.

Conforme a lo anterior, las medidas que se exijan para estimar el cumplimiento de la obligación no pueden ser exageradas o desproporcionadas, por lo que al no existir disposición alguna que determine cuáles son los actos que debe realizar **TELMEX** para cumplir con la condición que se analiza y al tratarse de una obligación de carácter técnico, tal determinación queda al arbitrio de esta autoridad conforme a los parámetros referidos con anterioridad.

Así, se estima que con las pruebas referidas, en relación con las certificaciones exhibidas y con las manifestaciones del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., es posible considerar que se tomaron las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de su sistema de facturación.

Tomando en consideración lo anterior, en el expediente no existen elementos de convicción suficientes para destruir la presunción generada en favor de **TELMEX** con las documentales exhibidas, ya que como fue analizado, la disposición lo obligaba a tomar medidas razonables lo cual implica que la falla detectada, por sí sola, no resulta suficiente para acreditar el incumplimiento de que se trata, por lo que en tal sentido, no es posible atribuirle responsabilidad administrativa alguna por la imputación relacionada con el posible incumplimiento a lo previsto en la condición 4-6 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

MANIFESTACIONES EXPEDIENTE E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017

- L. NO SE ACREDITA LA VIOLACIÓN A LA MEDIDA QUINCUAGÉSIMA PRIMERA DE LA RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA POR NO EXISTIR UNA CONDUCTA CONTINUADA QUE TRANSGREDA EL TIPO ADMINISTRATIVO.

Ahora bien, respecto a las manifestaciones hechas valer relativas a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia**, por ser de estudio preferente se analizarán inicialmente los argumentos vertidos por **TELMEX** en el escrito presentado en la Oficialía de Partes de este Instituto el treinta y uno de octubre de dos mil diecisiete, en los que refiere que dicha Medida constituye un tipo administrativo cuya infracción puede cometerse sólo de manera continuada, lo que por analogía se identifica con el tipo de delito continuado previsto en el artículo 7, fracción III del Código Penal Federal, de tal forma ese concesionario estima que para que se actualice ese tipo debe coexistir un comportamiento general y permanente del infractor respecto de la comisión de la infracción; lo anterior, toda vez que de ser procedentes dichas manifestaciones, resultarían inatendibles los demás agravios hechos valer por **TELMEX** respecto a dicho incumplimiento.

- Al respecto, la concesionaria manifiesta lo siguiente:

"De la observación de los datos expuestos destaca: a) la supuesta solicitud de la Dirección General de Supervisión ("DGSU") a TELMEX de dos mil facturas por cada una de las Áreas de Servicio Local ("ASL"), es decir de la supuesta solicitud versó sobre un universo de 776,000 facturas (cifra obtenida de multiplicar las 388 ASLs en las que se encuentra TELMEX por las 2,000 solicitadas por la DGSU; b) la entrega de TELMEX de la documentación; 3) la supuesta revisión de la documentación por parte de DGSU; 4) el supuesto hallazgo de 34 facturas TELMEX, con elementos que podrían considerarse supuestamente infractores de la Medida 51.

De la inferencia estadística de obtener el porcentaje de 34 facturas de un universo de 776,000 se obtiene un valor de 0.004% lo cual, estadísticamente no resultan representativa de infracción alguna al grado de colocar a TELMEX en un estado de infracción de la Medida 51.

Dada la similitud y la unidad de la potestad punitiva del Estado, en la interpretación constitucional de los principios del derecho administrativo sancionador, puede acudirse a los principios penales sustantivos.

En ese sentido, es inadmisibles en materia de derecho penal o administrativo sancionador, que la UC utilice como criterio para la imputación a un determinado sujeto una conducta aislada, en vez de una conducta reiterada o que marque un patrón de conducta.

Por lo anterior, debe decretarse el cierre del presente expediente. (págs. 65 y 66)

Una vez citadas las manifestaciones que se encuentran en estudio, se estima que las mismas resultan **suficientes** para que opere el principio de presunción de inocencia en su beneficio, por lo que hace al presunto incumplimiento a lo previsto en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia**, de conformidad con las siguientes consideraciones.

Al respecto, el artículo 1º constitucional dispone que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esa Constitución y en los tratados internacionales de los que México sea parte. Asimismo, dispone que las normas en materia de derechos humanos deberán ser interpretadas de conformidad a lo que dispone la Carta Magna y los tratados internacionales, favoreciendo en todo tiempo a las personas, otorgándoles la protección más amplia, lo cual es traducido como el principio de interpretación más favorable a la persona.

En tal sentido, si bien ese texto constitucional no especifica si dentro de esas personas respecto de las que reconoce los derechos humanos, se encuentran las denominadas personas morales, el Pleno de la Corte ha sostenido en su dialéctica

que el principio de interpretación más favorable a la persona le es aplicable a esas personas.⁽¹⁾

Bajo ese contexto, la interpretación que al efecto se realice respecto del tipo de conducta prevista en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia**, deberá realizarse de la manera más favorable al concesionario.

Así, la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **Resolución de Preponderancia** dispone lo siguiente:

"QUINCUAGÉSIMA PRIMERA. El Agente Económico Preponderante deberá abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario, que tendrán que entregarse enlistadas en la factura de tal forma que se puedan distinguir con precisión las llamadas entrantes de las realizadas, la fecha y hora en que cada una de estas se llevaron a cabo, así como su duración y sólo podrá cobrar por los conceptos autorizados por el Instituto."

Del análisis a la Medida transcrita se advierten los siguientes elementos:

1. Sujeto: El Agente Económico Preponderante.
2. Conductas reguladas:
 - a. Abstenerse de cobrar por el desglose de las llamadas recibidas y realizadas por el Usuario.
 - b. Entregar enlistadas las llamadas recibidas y realizadas en la factura, de tal forma que se distinga con precisión entre unas y otras, la fecha y hora en que cada uno se llevó a cabo, así como su duración.
 - c. Solo podrá cobrar por los conceptos autorizados por este INSTITUTO.

⁽¹⁾ Consultable en la tesis jurisprudencial en materia constitucional P./J. 1/2015 (10a.), emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, correspondiente a la Décima Época, publicada en el Semanario Judicial de la Federación el seis de marzo de dos mil quince bajo el registro 2008584, cuyo rubro es **PRINCIPIO DE INTERPRETACIÓN MÁS FAVORABLE A LA PERSONA. ES APLICABLE RESPECTO DE LAS NORMAS RELATIVAS A LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS QUE SEAN TITULARES LAS PERSONAS MORALES.**

Del análisis a dicha Medida se desprende efectivamente que, el agente económico preponderante está obligado a entregar a sus usuarios de manera enlistada las llamadas recibidas y realizadas en sus respectivas facturas, distinguiendo entre unas y otras, la fecha y hora en que cada una de ellas se efectuó, así como su duración.

Ahora bien, para estar en posibilidad de analizar el incumplimiento a dicha disposición, deben considerarse los factores ajenos a la voluntad de TELMEX, ya que de no poder desvirtuar aquellos que sustenten su presunción de inocencia, no sería posible atribuirle responsabilidad administrativa alguna, esto aún y cuando se haya actualizado el resultado derivado de la conducta sancionable, esto es, que se hayan emitido ciertas facturas sin el desglose de las llamadas.

Para atender lo anterior, se estima procedente estudiar lo manifestado por TELMEX en el sentido de que la emisión de dichas facturas se debió a una falla en uno de los pasos de su proceso de facturación, lo cual implicó que las facturas que se emitieron en ese periodo de tiempo determinado no incluyeron el desglose correspondiente.

De lo anterior se desprende que, manifestó que si bien existió el resultado no esperado, esto no se debió a un hecho realizado por TELMEX o a la intención de dicha empresa de omitir el desglose de llamadas, dichas manifestaciones generan una presunción en su favor la cual es indispensable desvirtuar a fin de estar en posibilidad de atribuirle responsabilidad alguna.

Al respecto, no debe perderse de vista que para acreditar la imputación de una conducta sancionable ha sido criterio de nuestro Máximo Tribunal que si no existe plena acreditación de la conducta punible, no es posible vencer la presunción de cumplimiento de que goza todo gobernado, con lo que se pretende que sea la responsabilidad y no la inocencia la que deba probarse.

Al respecto, resulta aplicable la siguiente jurisprudencia:

"PRESUNCIÓN DE INOCENCIA. ESTE PRINCIPIO ES APLICABLE AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, CON Matices O MODULACIONES. El Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la tesis aislada P. XXXV/2002, sostuvo que, de la interpretación armónica y sistemática de los artículos 14, párrafo segundo, 16, párrafo primero, 19, párrafo primero, 21, párrafo primero y 102, apartado A, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en su texto anterior a la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2008), deriva implícitamente el principio de presunción de inocencia; el cual se contiene de modo expreso en los diversos artículos 8, numeral 2, de la Convención Americana sobre Derechos Humanos y 14, numeral 2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; de ahí que, al ser acordes dichos preceptos -porque tienden a especificar y a hacer efectiva la presunción de inocencia-, deben interpretarse de modo sistemático, a fin de hacer valer para los gobernados la interpretación más favorable que permita una mejor impartición de justicia de conformidad con el numeral 1o. constitucional. Ahora bien, uno de los principios rectores del derecho, que debe ser aplicable en todos los procedimientos de cuyo resultado pudiera derivar alguna pena o sanción como resultado de la facultad punitiva del Estado, es el de presunción de inocencia como derecho fundamental de toda persona, aplicable y reconocible a quienes pudiesen estar sometidos a un procedimiento administrativo sancionador y, en consecuencia, soportar el poder correctivo del Estado, a través de autoridad competente. En ese sentido, el principio de presunción de inocencia es aplicable al procedimiento administrativo sancionador -con matices o modulaciones, según el caso- debido a su naturaleza gravosa, por la calidad de inocente de la persona que debe reconocérsele en todo procedimiento de cuyo resultado pudiera surgir una pena o sanción cuya consecuencia procesal, entre otras, es desplazar la carga de la prueba a la autoridad, en atención al derecho al debido proceso."
(Época: Décima Época, Registro: 2006590, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia; Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 7, Junio de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: P./J. 43/2014 (10a.), Página: 41)

La citada jurisprudencia, prevaleció en la contradicción de tesis 200/2013, entre los criterios sustentados por la Primera y la Segunda Salas de la Suprema Corte de Justicia de la Nación; resuelta el veintiocho de enero de dos mil catorce por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la que se señaló lo siguiente:

"... se pretende que sea la responsabilidad y no la inocencia la que deba probarse; de ahí que este derecho tiene efectos trascendentales en cualquier procedimiento o proceso en el que se pretenda acusar a alguien, así como en cada una de sus fases, independientemente sin importar la etapa en la que se encuentre, por lo que el principio de presunción de inocencia se traduce en tres significados garantistas fundamentales:

1.- El primero, como una regla probatoria que impone la carga de la prueba para quien acusa y, por ende, la absolución en caso de duda.

2.- El segundo, como regla de tratamiento al acusado que excluye o restringe al máximo la limitación de sus derechos fundamentales, sobre todo los que inciden en su libertad personal, con motivo del proceso que se instaura en su contra.

3.- El tercero, como estándar probatorio o regla de juicio que puede entenderse como una norma que ordena a los jueces la absolución de los inculcados cuando durante el proceso no se han aportado pruebas de cargo suficientes para acreditar la existencia del delito y la responsabilidad de la persona. Así entendida, la presunción de inocencia no aplica al procedimiento probatorio (la prueba entendida como actividad), sino al momento de la valoración la prueba (entendida como resultado de la actividad probatoria).

En esta cuestión radica la plena vigencia del principio de presunción de inocencia, en tanto implica en general que nadie será considerado culpable hasta la existencia de sentencia firme que determine su plena responsabilidad en la comisión del delito atribuido; esto es, corresponde a la autoridad competente desvirtuar la inocencia probando la ilicitud de la conducta, lo que opera a partir de que inicia la investigación hasta la resolución final."

En ese sentido, de conformidad con las constancias que obran en el presente expediente, se advierte que no existen pruebas contundentes para atribuirle responsabilidad administrativa a **TELMEX** respecto del referido incumplimiento ya que se insiste, si bien existieron errores en la facturación, esto se debió a la falla en su sistema de facturación, mas no así a la intención de dicha empresa de omitir entregar el desglose de llamadas en sus facturas.

Lo anterior se corrobora al analizar las treinta y cuatro facturas detectadas por la autoridad, de las cuales se advierte que todas fueron emitidas en los meses de enero y febrero, sin que se hubieran detectado ninguna otra con la citada omisión

antes o después de este periodo, en el cual se presentó la falla en su sistema de facturación.

Aunado a lo anterior, cabe destacar que TELMEX ofreció como medio de convicción una fe de hechos conforme a la cual hizo constar, con posterioridad, la posibilidad de consultar el detalle de las llamadas de los números referidos por la autoridad, prueba que, administrada con la manifestación realizada en el sentido de que la omisión detectada se debió a un error en el sistema, permiten presumir a esta autoridad que pudo tratarse de una falla involuntaria y, por lo tanto, no de una conducta omisiva por parte de TELMEX.

Así, al ser el dolo un elemento constitutivo del tipo administrativo que se estimó infringido, a fin de respetar los principios de debido proceso y presunción de inocencia, para tener por acreditada la conducta se debe acreditar que tenía la intención de cometerla, lo cual en la especie no es posible sostener de manera indubitable.

Sustenta lo anterior, la siguiente tesis:

DOLO, CARGA DE LA PRUEBA DE SU ACREDITAMIENTO. Del artículo 8o. del Código Penal Federal, se desprende que los delitos pueden ser dolosos o culposos. El dolo no es más que la conciencia y voluntad de realizar el tipo objetivo de un delito, por ello constituye un elemento del mismo, en los delitos de carácter doloso. De ello que, con base en los principios de debido proceso legal y acusatorio -recogidos en el sistema punitivo vigente-, íntimamente relacionados con el principio de presunción de inocencia -implícitamente reconocido por la Carta Magna-, se le imponga al Ministerio Público de la Federación la carga de la prueba de todos los elementos del delito, entre ellos, el dolo. En efecto, el principio del debido proceso legal implica que un inculpado debe gozar de su derecho a la libertad, no pudiendo privársele del mismo, sino cuando existan suficientes elementos incriminatorios y se siga un proceso penal en su contra, en el que se respeten las formalidades esenciales del procedimiento y se le otorgue una defensa adecuada, que culmine con una sentencia definitiva que lo declare plenamente responsable en la comisión de un delito. Por su parte, el principio acusatorio establece que corresponde al Ministerio Público la función persecutoria de los delitos y

la obligación (carga) de buscar y presentar las pruebas que acrediten la existencia de éstos. Dichos principios resguardan, de forma implícita, el principio universal de presunción de inocencia consistente en el derecho de toda persona, acusada de la comisión de un delito, a ser considerada como inocente en tanto no existan pruebas suficientes que destruyan dicha presunción, esto es, que demuestren la existencia de todos los elementos del tipo así como de su plena responsabilidad en la comisión del delito y que justifiquen una sentencia condenatoria en su contra. Así pues, los citados principios dan lugar a que el indiciado no esté obligado a probar la licitud de su conducta cuando se le imputa la comisión de un delito, en tanto que no tiene la carga de probar su inocencia sino que es al Ministerio Público a quien incumbe probar los elementos constitutivos del delito -entre ellos el dolo- y la plena responsabilidad penal del sentenciado.

(Época: Novena Época, Registro: 175607, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXIII, Marzo de 2006, Materia(s): Penal, Tesis: 1a. CVIII/2005, Página: 204)

En virtud de lo anterior, al no existir suficientes elementos de convicción que permitan a esta autoridad desvirtuar dicha presunción, atendiendo a los principios de presunción de inocencia y duda razonable, no es posible atribuirle responsabilidad administrativa a TELMEX por el presunto incumplimiento a lo previsto en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la Resolución de Preponderancia.

Sirve de sustento para lo anterior, la siguiente jurisprudencia:

PRESUNCIÓN DE INOCENCIA Y DUDA RAZONABLE. FORMA EN LA QUE DEBE VALORARSE EL MATERIAL PROBATORIO PARA SATISFACER EL ESTÁNDAR DE PRUEBA PARA CONDENAR CUANDO COEXISTEN PRUEBAS DE CARGO Y DE DESCARGO. Cuando en un proceso penal coexisten tanto pruebas de cargo como de descargo, la hipótesis de culpabilidad formulada por el Ministerio Público sólo puede estar probada suficientemente si al momento de valorar el material probatorio se analizan conjuntamente los niveles de corroboración tanto de la hipótesis de culpabilidad como de la hipótesis de inocencia alegada por la defensa. Así, no puede restarse valor probatorio a las pruebas de descargo simplemente con el argumento de que ya existen pruebas de cargo suficientes para condenar. En este sentido, la suficiencia de las pruebas de cargo sólo se puede establecer en confrontación con las pruebas de descargo. De

esta manera, las pruebas de descargo pueden dar lugar a una duda razonable tanto cuando cuestionen la fiabilidad de las pruebas de cargo, como en el supuesto en que la hipótesis de inocencia efectivamente alegada por la defensa esté corroborada por esos elementos exculpatorios. Así, la actualización de una duda razonable por cualquiera de estas dos razones impide considerar que las pruebas de cargo son suficientes para condenar.

(Época: Décima Época, Registro: 2013368, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 38, Enero de 2017, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Penal, Tesis: 1a./J. 2/2017 (10a.), Página: 161)

En tal contexto, se considera fundado el argumento concerniente a que la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** establece por un lado la obligación de abstenerse de cobrar por el desglose de llamadas recibidas y realizadas y que dichas llamadas deben entregarse listadas en la factura correspondiente, por lo que en tal sentido no resulta posible acreditar responsabilidad administrativa a **TELMEX** por la no inclusión del desglose de las llamadas en las facturas emitidas en los meses de enero y febrero del año dos mil dieciséis, considerando que esto fue producto de un error o falla en su sistema de facturación, el cual fue detectado y corregido por completo.

Tomando en consideración lo anterior, resulta innecesario atender los demás argumentos y pruebas presentadas por **TELMEX** en relación con la citada imputación pues en nada mejoraría el resultado de la determinación alcanzada, lo anterior sin menoscabo de que fueron analizados los argumentos procesales y los directamente relacionados con la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo previsto en la **CONDICIÓN 4-6** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, ya que si bien es cierto dicha imputación no era materia del expediente en que fueron formuladas, las mismas guardan relación directa con dicha imputación y, por lo tanto resultó indispensable su análisis.

Sirve de apoyo a lo expuesto la jurisprudencia P./J. 3/2005 en materia común sostenida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación,

correspondiente a la Novena Época, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, febrero de 2005, página 5, bajo el registro 179367, cuyo rubro y texto son los siguientes:

***CONCEPTOS DE VIOLACIÓN EN AMPARO DIRECTO. EL ESTUDIO DE LOS QUE DETERMINEN SU CONCESIÓN DEBE ATENDER AL PRINCIPIO DE MAYOR BENEFICIO, PUDIÉNDOSE OMITIR EL DE AQUELLOS QUE AUNQUE RESULTEN FUNDADOS, NO MEJOREN LO YA ALCANZADO POR EL QUEJOSO, INCLUSIVE LOS QUE SE REFIEREN A CONSTITUCIONALIDAD DE LEYES.** De acuerdo con la técnica para resolver los juicios de amparo directo del conocimiento de los Tribunales Colegiados de Circuito, con independencia de la materia de que se trate, el estudio de los conceptos de violación que determinen su concesión debe atender al principio de mayor beneficio, pudiéndose omitir el de aquellos que, aunque resulten fundados, no mejoren lo ya alcanzado por el quejoso, inclusive los que se refieren a constitucionalidad de leyes. Por tanto, deberá quedar al prudente arbitrio del órgano de control constitucional determinar la preeminencia en el estudio de los conceptos de violación, atendiendo a la consecuencia que para el quejoso tuviera el que se declararan fundados. Con lo anterior se pretende privilegiar el derecho contenido en el artículo 17, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, consistente en garantizar a los ciudadanos el acceso real, completo y efectivo a la administración de justicia, esto es, que en los diversos asuntos sometidos al conocimiento de los tribunales de amparo se diluciden de manera preferente aquellas cuestiones que originen un mayor beneficio jurídico para el gobernado, afectado con un acto de autoridad que al final deberá ser declarado inconstitucional.”

(Época: Novena Época, Registro: 179367, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, Febrero de 2005, Materia(s): Común, Tesis: P./J. 3/2005, Página: 5)

De conformidad con lo anterior, al no existir manifestación alguna pendiente de analizar respecto de las imputaciones que no fueron desvirtuadas, lo procedente es realizar el análisis de las pruebas ofrecidas.

QUINTO. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS OFRECIDAS

En relación con las pruebas ofrecidas por TELMEX mediante sus escritos presentados el veinticuatro de marzo, el treinta de octubre y el siete de diciembre de dos mil diecisiete, así como el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho debe señalarse que únicamente se hará el análisis y valoración pormenorizado de aquellas ofrecidas en relación con el presunto incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** en relación con la **Condición 4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

Lo anterior toda vez que, como fue referido durante el desarrollo del considerando anterior, los medios de prueba ofrecidos para desvirtuar las imputaciones relacionadas con los **párrafos 6 y 7** de la **Condición 4-1** y la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como con la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no otorgarían un mayor beneficio a TELMEX que el obtenido del estudio de sus manifestaciones, esto considerando que las mismas resultaron fundadas y suficientes para desvirtuar los presuntos incumplimientos que se le atribuyeron en relación con esas obligaciones, por lo que en tal sentido, ningún perjuicio se le genera con la omisión del análisis de las pruebas encaminadas a desvirtuarlas.

Resulta aplicable por analogía la siguiente tesis:

PRUEBAS EN MATERIA CIVIL. PARA QUE EL TRIBUNAL DETERMINE EL VALOR DE UNAS ENFRENTA DE LAS OTRAS, ES NECESARIO QUE HAYA DISCREPANCIA ENTRE EL RESULTADO FINAL DE SU VALORACIÓN Y QUE EN LO INDIVIDUAL TENGAN DETERMINADO VALOR PARA EL FIN QUE SE PROPONEN. Una correcta interpretación del artículo 197 del Código Federal de Procedimientos Civiles, en la parte que establece la facultad del tribunal para determinar el valor de las pruebas unas enfrente de las otras, y para fijar el resultado final de dicha valoración contradictoria, permite establecer que para que el tribunal lleve a cabo su análisis es necesario que se dé una situación de discrepancia entre el resultado final de su valuación y que en lo individual tengan determinado valor para el fin que se proponen pues, de lo contrario,

sería ocioso su análisis al no poder arrojar ningún resultado práctico, precisamente por la falta de las condiciones apuntadas. Consecuentemente, de no darse dichos supuestos, el tribunal no tiene por qué efectuar el análisis en comento.

(Época: Novena Época, Registro: 178927, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXI, Marzo de 2005, Materia(s): Civil, Tesis: XXV.2 C, Página: 1206)

Así, con el único fin de determinar con precisión los medios de prueba que no serán materia de valoración destacada en el presente apartado, por lo que en tal sentido a continuación, se listan las pruebas que no serán materia de análisis:

1. **Documental** consistente en copia simple del "Segundo Informe Estadístico Soy Usuario 2016", correspondiente al periodo comprendido del veintidós de octubre de dos mil quince al treinta y uno de enero de dos mil dieciséis, emitido por este Instituto, el cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente: https://www.soyusuario.iff.org.mx/articulos_top.php?num=38#no-back-button.

Documental, que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LPA, 79, 87 y 88, del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza, la cual si bien fue exhibida en copia simple, ésta al haber sido publicada en la página electrónica oficial de este INSTITUTO constituye un hecho notorio por formar parte del conocimiento público a través de ese medio y en consecuencia, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 197 en relación con el diverso 202 del CFPC, esta autoridad le otorga valor probatorio pleno.

Tal y como lo señaló TELMEX en su escrito de manifestaciones, dicha prueba fue ofrecida con el fin de acreditar que ningún usuario presentó queja alguna en su contra por haber recibido un cobro respecto del desglose de

llamadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Con independencia de lo anterior, en caso de considerar que la misma también le resultaba benéfica para la imputación relacionada con la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, la misma resultaría insuficiente para acreditar el cumplimiento de la obligación ya que el hecho de que no existan quejas en su contra no implica que no se hubiera cometido la conducta, máxime si se considera que en el expediente se encuentra acreditado y reconocido por **TELMEX** que existieron más de ochocientos mil usuarios afectados por la falla en su sistema de facturación.

2. **Documental** consistente en copia simple del "Informe Estadístico Soy Usuario", correspondiente al periodo comprendido del mes de febrero al mes de abril de dos mil dieciséis, emitido por este Instituto, el cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente: https://www.soyusuario.ift.org.mx/articulos_top.php?num=41#no-back-button

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 88 del **CFPC**, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza, la cual si bien fue exhibida en copia simple, ésta al haber sido publicada en la página electrónica oficial de este Instituto constituye un hecho notorio por formar parte del conocimiento público a través de ese medio y en consecuencia, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 197 en relación con el diverso 202 del **CFPC**, esta autoridad le otorga valor probatorio pleno.

Tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, dicha prueba fue ofrecida con el fin de acreditar que ningún usuario presentó queja alguna en su contra por haber recibido un cobro respecto del desglose de llamadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Con independencia de lo anterior, en caso de considerar que la misma también le resultaba benéfica para la imputación relacionada con la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, la misma resultaría insuficiente para acreditar el cumplimiento de la obligación ya que el hecho de que no existan quejas en su contra no implica que no se hubiera cometido la conducta, máxime si se considera que en el expediente se encuentra acreditado y reconocido por **TELMEX** que existieron más de ochocientos mil usuarios afectados por la falla en su sistema de facturación.

3. **Documental** consistente en el informe emitido por la Secretaría de Economía y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor, correspondiente al periodo comprendido del mes de enero de dos mil dieciséis a mayo de dos mil diecisiete.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87, 93, fracción II y 202 del **CFPC**, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública, respecto de la que tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue ofrecida con el fin de acreditar que ningún usuario presentó queja alguna en su contra por haber recibido un cobro

respecto del desglose de llamadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Con independencia de lo anterior, en caso de considerar que la misma también le resultaba benéfica para la imputación relacionada con la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, la misma resultaría insuficiente para acreditar el cumplimiento de la obligación ya que el hecho de que no existan quejas en su contra no implica que no se hubiera cometido la conducta, máxime si se considera que en el expediente se encuentra acreditado y reconocido por **TELMEX** que existieron más de ochocientos mil usuarios afectados por la falla en su sistema de facturación.

4. **Documental** consistente en el Acta de Hechos número veintidós mil ciento veinticuatro, realizada ante la fe del Corredor Público número 41 de la Ciudad de México, la Licenciada Cecilia Arredondo Ramos:

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87, 93, fracción II y 202 del **CFPC**, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública, respecto de la que tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el desglose de llamadas se encuentra disponible a través del portal de internet de esa empresa, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Aunado a lo anterior, con la misma no sería posible acreditar que al momento de producirse la falla en su sistema y emitirse las facturas de que se trata, la información hubiera estado disponible ya que dicha constancia fue emitida un año y ocho meses después de dicho evento.

5. **Documental** consistente en copia simple del comunicado oficial del IFT 001/2018 de fecha quince de enero de dos mil dieciocho con el título: "PRESENTA IFT REPORTE DE INFORMACIÓN COMPARABLE DE PLANES Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS (DOBLE Y TRIPLE PLAY) 2017".

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el desglose de llamadas hoy en día deviene en inútil toda vez que al día de hoy predominan los paquetes con llamadas ilimitadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

6. **Documental** consistente en copia simple del estudio denominado: "PRESENTA IFT REPORTE DE INFORMACIÓN COMPARABLE DE PLANES Y TARIFAS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES FIJAS (DOBLE Y TRIPLE PLAY) 2017".

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del **CFPC**,

la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, la cual, tal y como lo señaló TELMEX en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el desglose de llamadas hoy en día deviene en inútil toda vez que al día de hoy predominan los paquetes con llamadas ilimitadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la Medida **QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

7. Documental consistente en copia simple del folio tarifario COFETEL No. 000933 de fecha veintitrés de junio de mil novecientos noventa y nueve del servicio denominado "Detalle del servicio medido".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del CFPC, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción III del CFPC, la cual, tal y como lo señaló TELMEX en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el servicio de desglose de llamadas ya existía desde 15 años antes de la emisión de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de dicha **RESOLUCIÓN**.

8. **Documental** consistente en copia simple del folio tarifario **COFETEL** No. 001777 de fecha diecisiete de octubre del dos mil del servicio denominado "Detalle del servicio medido".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el servicio de desglose de llamadas ya existía desde 15 años antes de la emisión de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de dicha **RESOLUCIÓN**.

9. **Documental** consistente en copia simple del folio tarifario **COFETEL** No. 005393 de fecha primero de septiembre de dos mil seis del servicio denominado "Detalle del servicio medido".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el servicio de desglose de llamadas ya existía desde 15 años antes de la emisión de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio

respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de dicha **RESOLUCIÓN**.

10. **Documental** consistente en copia simple del follo tarifario **COFETEL** No. 006444 de fecha diecisiete de abril de dos mil ocho del servicio denominado "Detalle del servicio medido".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el servicio de desglose de llamadas ya existía desde 15 años antes de la emisión de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de dicha **RESOLUCIÓN**.

11. **Documental** consistente en copia simple del escrito JT.CFT149/12 de treinta y uno de agosto de dos mil doce, en el que **TELMEX** solicitó a **COFETEL** autorización de tarifa referente al servicio "detalle de llamadas entrantes y salientes".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción

III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el servicio de desglose de llamadas ya existía desde 15 años antes de la emisión de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de dicha **RESOLUCIÓN**.

12. **Documental** consistente en copia simple de la "Tercera encuesta 2017 de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones" publicado en el portal de Internet del Instituto el veintiuno de enero de dos mil dieciocho.

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en su escrito de manifestaciones, fue exhibida con el fin de acreditar que el Instituto ha publicado que los usuarios de **TELMEX** perciben con gran satisfacción el contenido de los elementos informativos de su factura, de entre los que se encuentra el desglose de llamadas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

13. **Documental** consistente en el Comunicado de Prensa número 8/2017, emitido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente:

<http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/la-unidad-de-espectro-radioelectrico-determino-posponer-la-terminacion-del-procedimiento-de>

La prueba en análisis tiene pleno valor probatorio al existir constancia de ella en la página de internet del **INSTITUTO**, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 88 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC** la cual fue ofrecida con la intención de acreditar que todos los sistemas electrónicos son susceptibles de tener fallas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar, de manera destacada en el presente apartado, los alcances de la misma.

14. **Documental** consistente en el Boletín de Prensa CFE de diez de septiembre de dos mil diecisiete, emitido por la Coordinación de Comunicación Corporativa de la Comisión Federal de Electricidad, el cual se encuentra disponible en la página de la Comisión Federal de Electricidad en el link siguiente: <http://saladeprensa.cfe.gob.mx/boletines/show/8460/>

La prueba en análisis tiene pleno valor probatorio al existir constancia de ella en la página de internet de la Comisión Federal de Electricidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 88 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, la cual fue ofrecida con la intención de acreditar que todos los sistemas electrónicos son susceptibles de tener fallas,

sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

15. **Documental** consistente en *"copia simple del documento denominado "Reliability Prediction Report for MA5600T V800R005 System", emitido por la empresa Huawei, así como su correspondiente traducción por perito autorizado al idioma castellano"*.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual fue ofrecida con la intención de acreditar que todos los sistemas electrónicos son susceptibles de tener fallas, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

16. **Documental** consistente en *"el Informe de auditoría 2017-2, del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., cuyo alcance versa sobre el proceso de facturación de clientes de mercado masivo, empresarial, interconexión y liquidación con operadores nacionales, Internacional y*

terceros; desde la recolección de registro de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de facturas a servicios de mensajería”.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual acreditaría, en su caso, que en febrero de dos mil diecisiete le expidió un informe de la auditoría que le fue realizada para determinar que los procesos de **TELMEX** cumplen con los criterios preestablecidos, esto es, se trata de la auditoría realizada para que le expidieran la certificación ISO 9001:2015., sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

17. *Documental consistente en el “certificado emitido por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C., con número de registro RSGC-031, por medio del cual certifica que Telmex ha implementado y mantiene un sistema de gestión de calidad de conformidad con las normas NMX-CC-9001-IMNC-2008 e ISO 9001:2008 relacionadas con Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos y que el alcance de la certificación versa sobre el proceso de facturación de clientes...”.*

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50

y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que en su caso acreditaría que le fue otorgado un certificado relacionado con la gestión de la calidad de su proceso de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

18. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (en adelante "**IMNC**"), e **IQNet**, cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha diez de marzo de dos mil diecisiete.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que en marzo de dos mil diecisiete le expidieron una certificación respecto de la ISO 9001:2015, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

19. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil

dos, fecha de terminación veintinueve de noviembre de dos mil cinco y cuyo reverso lo identifica con el número de RSGC 031.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, lo que acreditaría, en su caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2005, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

20. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, número MX-RSGC-031, sin texto al reverso, ISO 9001:2000 (2002-2005)

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2005, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta

Innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

21. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet** y cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha veintinueve de agosto de dos mil ocho. ISO 9001:2000 (2006-2009)

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2009, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

22. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, número MX-RSGC-031 y cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha nueve de junio de dos mil nueve. ISO 9001:2008 (2009-2012)

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que se acreditaría, en su

caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2012, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

23. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil dos, fecha de recertificación veintisiete de enero de dos mil nueve y fecha de terminación el veintisiete de enero de dos mil doce, cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha tres de marzo de dos mil nueve.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2012, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

24. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por **IQNet**, número MX-RSGC-031 y sin texto al reverso. ISO 9001:2008 (2011-2014)

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, es que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2014, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

25. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil dos, fecha de recertificación quince de diciembre de dos mil once y fecha de terminación quince de diciembre de dos mil catorce y sin texto al reverso.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que **TELMEX** contó con una certificación ISO hasta el año 2014, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

26. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil dos, fecha de renovación quince de diciembre de dos mil catorce y fecha de terminación quince de diciembre de dos mil diecisiete y cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha diez de marzo de dos mil diecisiete y folio 2605.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que en marzo de dos mil diecisiete le expidieron la certificación ISO 9001:2015, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

27. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil dos, fecha de recertificación quince de diciembre de dos mil catorce y fecha de terminación quince de diciembre de dos mil diecisiete, cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031 de fecha veinte de enero de dos mil quince y folio 0723.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en

relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría que le fue otorgado un certificado relacionado con la gestión de la calidad de su proceso de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

28. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031, de fecha veinte de enero de dos mil quince.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría que le fue otorgado un certificado relacionado con la gestión de la calidad de su proceso de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

29. **Documental** consistente en copia simple del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC**, con fecha de inicio de veintinueve de noviembre de dos mil dos, fecha de recertificación quince de diciembre de dos mil catorce y

fecha de terminación quince de diciembre de dos mil diecisiete, cuyo reverso lo identifica con el número RSGC 031, de fecha diez de marzo de dos mil diecisiete y folio 2515.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario por haber sido exhibida en copia simple, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203, en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la que acreditaría, en su caso, que en marzo de dos mil diecisiete le expedieron la certificación ISO 9001:2015, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

30. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, el veintinueve de noviembre de dos mil dos y válido hasta el veintinueve de noviembre de dos mil cinco, por el campo de actividades *"PROCESO DE FACTURACIÓN A CLIENTES, MERCADO MASIVO, INTERCONEXIÓN DE EMPRESAS Y ENLACE CON OPERADORES NACIONALES E INTERNACIONALES Y OTRAS PARTES; DESDE LA RECOLECCIÓN Y REGISTRO DE LLAMADAS Y SERVICIOS, HASTA LA IMPRESIÓN Y ENVÍO DE FACTURAS A LOS SERVICIOS DE MENSAJERÍA"*, y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

31. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, expedido el seis de marzo de dos mil seis, válido hasta el seis de marzo de dos mil nueve, con número de registro MX-RSGC-031, por el campo de actividades "*Proceso de facturado a clientes de mercados de negocios masivos, interconexión y liquidación con operadores nacionales y terceros, desde recolección de registro de llamadas y servicios hasta la impresión y entrega de las facturas por servicios de mensajería*", y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que

resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

32. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, el veintisiete de enero de dos mil nueve y válido hasta el veintisiete de enero de dos mil doce, con número de registro MX-RSGC-031, por el campo de actividades "*Procesado de la facturación de clientes de mercados masivos, negocios, conexión en red y liquidación con operadores nacionales, internacionales y terceros, desde la recolección del registro de llamadas y servicios a la impresión y entrega de facturas a servicios de mensajería*", y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

33. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, el quince de diciembre de dos mil once y válido hasta el quince de diciembre de dos mil catorce, con número de registro MX-RSGC-031, por el campo de actividades "*Procesado de la facturación de clientes de mercados masivos, negocios, conexión en red y liquidación con*

operadores naciones, internacionales y terceros, desde la recolección del registro de llamadas y servicios a la impresión y entrega de facturas a servicios de mensajería”, y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

34. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a **TELMEX** por el **IMNC** e **IQNet**, el quince de diciembre de dos mil catorce, con número de registro MX-RSGC-031, por el campo de actividades *“Procesado de la facturación de clientes de mercados masivos, negocios, conexión en red y liquidación con operadores naciones, internacionales y terceros, desde la recolección del registro de llamadas y servicios a la impresión y entrega de facturas a servicios de mensajería”, y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.*

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos

de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción III del CFPC, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

35. **Documental** consistente en la traducción del Certificado expedido a TELMEX por el IMNC e IQNet, el quince de diciembre de dos mil catorce y válido hasta el quince de diciembre de dos mil diecisiete, con número de registro MX-RSGC-031, por el campo de actividades "Proceso de la facturación de clientes de mercados masivos, negocios, conexión en red y liquidación con operadores nacionales, internacionales y terceros, desde la recolección del registro de llamadas y servicios a la impresión y entrega de facturas a servicios de mensajería", y su respectiva carta bajo protesta de decir verdad de diecinueve de octubre de dos mil diecisiete, expedida por el perito traductor.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del CFPC, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción III del CFPC, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

36. **Documental** consistente en el original del escrito de fecha cuatro de diciembre de dos mil dieciocho, suscrito por la Directora General del **IMNC**.

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

37. **Documental** consistente en el original del oficio **PFC/SPT/874/2018** del treinta de noviembre de dos mil dieciocho, suscrito por el Subprocurador de Telecomunicaciones, dirigido a **TELMEX**.

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para

asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

38. **Documental** consistente en el original del escrito del cuatro de diciembre de dos mil dieciocho, suscrito por Mancera, S.C. Integrante de Ernst & Young Global Limited.

A dicha documental se le otorgó valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

39. **Documental** consistente en el original del escrito del cuatro de diciembre de dos mil dieciocho, suscrito por Ericsson Telecom, S.A. de C.V.

A dicha documental se le otorgó valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

40. **Documental** consistente en el original del escrito del tres de diciembre de dos mil dieciocho, suscrito por el Presidente de la Asociación de Internet, MX.

A dicha documental se le otorgó valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para

asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

41. **Documental** consistente en la copia simple del escrito del cuatro de diciembre de dos mil dieciocho, suscrito por el Director Ejecutivo de Centro de estudios de Telecomunicaciones de América Latina.

A dicha documental se le otorgó valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, la cual, tal y como lo señaló **TELMEX** en sus escritos de pruebas presentados el cuatro y cinco de diciembre de dos mil dieciocho, fue exhibida con el fin de acreditar que ha tomado las medidas razonables para asegurar la precisión y confiabilidad de cualquier aparato, sistema o plataforma usado en conexión con el sistema de facturación, sin embargo, en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado los alcances de la misma.

Una vez realizada la anterior precisión, este órgano colegiado procede a la valoración de las pruebas ofrecidas por **TELMEX**, a través de su escrito presentado ante la Oficialía de Partes de este **INSTITUTO**, el veinticuatro de marzo de dos mil diecisiete, con la cual pretendió desvirtuar el incumplimiento que se le imputó en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** en relación con la **Condición 4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

En ese orden de ideas, las pruebas ofrecidas por la concesionaria y admitidas por la **UC**, tendientes a desvirtuar el incumplimiento de los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, son las siguientes:

1. **Documental** consistente en: *"copia simple del título de concesión otorgado a Telmex con fecha 10 de marzo de 1976 por la SCT, para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico"*.

Documental que, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al existir constancia de la misma en un registro público, sin embargo, con dicha prueba sólo acredita que le fue expedido un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico.

2. **Documental** consistente en *"copia simple de la modificación al título de concesión de Telmex por la SCT, de fecha 10 de agosto de 1990"*.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al existir constancia de la misma en un registro público, sin embargo, con dicha prueba sólo acredita que le fue modificado su título de concesión.

No pasan desapercibidas las diferentes lecturas e interpretaciones que realiza de lo establecido en las condiciones 4-1 y 4-6 de dicho documento, sin embargo, ese análisis es realizado en la parte considerativa de la presente resolución ya que, la exhibición del documento como medio de convicción lo único que prueba es su existencia, por lo que la interpretación de su contenido no es materia del presente apartado.

3. **Documental** consistente en *"copia simple de la Resolución por medio de la cual la Cofetel establece las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros a que se refiere la condición 4-1 de la modificación al título de concesión de Teléfonos de México, S.A. de C.V. (P/110712/355)"*, la cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente: <http://apps.ift.org.mx/publicdata/P-110712-355.pdf>.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al existir copia certificada de la misma en el expediente administrativo en que se actúa y al obrar constancia de la misma en la página de Internet del INSTITUTO, sin embargo, con dicha

prueba TELMEX sólo acredita que se encuentra obligada a presentar a la aprobación de la autoridad, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario.

Así, dentro de dichas metas de calidad se encuentra la obligación prevista en el numeral 12 del Resolutivo Segundo, relativa a que no podrán excederse los plazos de entrega ahí señalados para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia internacional, en el 85 % (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes y el doble de plazo señalado para el 100% (cien por ciento) de las solicitudes.

Dicha obligación debía cumplirse, como lo señala el Resolutivo Quinto, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

En tal sentido, de la lectura de la prueba de mérito no se desprende alguna disposición que pudiera beneficiarle, únicamente con ella se demuestra la obligación que debía cumplir.

4. **Documental** consistente en *"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., Radlómvil Dipsa, S.A.B. de C.V. 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 se afecte la competencia y la libre concurrencia, aprobada en su V Sesión Extraordinaria celebrada el 6 de marzo de 2014, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76", la cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente:*

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/p_ift_ext_060314_76_version_publica_hoja.pdf.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LPPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al obrar constancia de la misma en la página de internet del INSTITUTO, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la disposición infringida.

Se afirma lo anterior toda vez que la misma fue ofrecida con el fin de acreditar que abrogó o sustituyó a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual, como fue analizado en el considerando correspondiente, no fue así, ya que las mismas regulan disposiciones distintas y periodos de tiempo diferentes, es decir, las disposiciones relacionadas con la oferta de enlaces dedicados derivadas de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no estuvieron vigentes sino hasta el año 2015, mientras que la vigencia de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** feneció en el año 2014, además de que esta última no fue derivada de una disposición de regulación asimétrica sino con el fin de establecer los parámetros de calidad exigidos por su título de concesión.

5. Documental consistente en "copia simple del Acuerdo P/IFT/051114/370 del 5 de noviembre de 2014, mediante el cual el Pleno del Instituto en su XVI Sesión Ordinaria mediante, aprobó la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL AUTORIZA LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL, DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE

C.V.", la cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente:

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdo_oligd/plft051114370.pdf.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al obrar constancia de la misma en la página de Internet del INSTITUTO, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la disposición infringida.

Se afirma lo anterior toda vez que la misma fue ofrecida con el fin de acreditar que abrogó o sustituyó a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual, como fue analizado en el considerando correspondiente, no fue así, ya que las mismas regulan disposiciones distintas y periodos de tiempo diferentes, es decir, las disposiciones relacionadas con la oferta de enlaces dedicados derivadas de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no estuvieron vigentes sino hasta el año 2015, mientras que la vigencia de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** feneció en el año 2014, además de que esta última no fue derivada de una disposición de regulación asimétrica sino con el fin de establecer los parámetros de calidad exigidos por su título de concesión.

6. Documental consistente en *"copia simple del Acuerdo P/IFT/100715/217 del 10 de julio de 2015, mediante el cual el Pleno del Instituto en su XV Sesión Ordinaria determinó someter a Consulta Pública por un plazo de treinta días a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto las propuestas- de Ofertas de Referencia presentadas por el*

Agente Económico Preponderante", la cual se encuentra disponible en la página de este Instituto en el link siguiente:
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdo_olga/plft100715217.pdf.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al obrar constancia de la misma en la página de internet del INSTITUTO, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la disposición infringida.

Se afirma lo anterior toda vez que la misma fue ofrecida con el fin de acreditar que abrogó o sustituyó a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual, como fue analizado en el considerando correspondiente, no fue así, ya que las mismas regulan disposiciones distintas y períodos de tiempo diferentes, es decir, las disposiciones relacionadas con la oferta de enlaces dedicados derivadas de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no estuvieron vigentes sino hasta el año 2015, mientras que la vigencia de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** feneció en el año 2014, además de que esta última no fue derivada de una disposición de regulación asimétrica sino con el fin de establecer los parámetros de calidad exigidos por su título de concesión.

7. Documental consistente en *"copia simple del Acuerdo P/IFT/070915/103 de 7 de septiembre de 2015, mediante el cual el Pleno del Instituto aprobó el "Acuerdo mediante el cual requiere al agente económico preponderante modificar los términos y condiciones de la "PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE*

ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. (SIC)", la cual se encuentra disponible en el link siguiente:
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdo_oliga/pifttext070915103.pdf.

Documental que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza como documental pública por lo que en términos del diverso 202 de ese código adjetivo tiene pleno valor probatorio al obrar constancia de la misma en la página de internet del INSTITUTO, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la disposición infringida.

Se afirma lo anterior toda vez que la misma fue ofrecida con el fin de acreditar que abrogó o sustituyó a la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual, como fue analizado en el considerando correspondiente, no fue así, ya que las mismas regulan disposiciones distintas y periodos de tiempo diferentes, es decir, las disposiciones relacionadas con la oferta de enlaces dedicados derivadas de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** no estuvieron vigentes sino hasta el año 2015, mientras que la vigencia de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** feneció en el año 2014, además de que esta última no fue derivada de una disposición de regulación asimétrica sino con el fin de establecer los parámetros de calidad exigidos por su título de concesión.

8. **Documental** consistente en *"la copia simple del Manual para el diseño y construcción de indicadores"*, visible en la página del Consejo Nacional de Evaluación Política de Desarrollo Social.

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del CFPC, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción III del CFPC, sin embargo aún en el supuesto de otorgarle pleno valor probatorio, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la obligación a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Se afirma lo anterior ya que con la misma lo que pretende acreditar es que el indicador del servicio de enlaces dedicados contenido en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, no es un indicador ya que carece de una metodología específica, sin embargo, como fue analizado en el apartado correspondiente, las posibles omisiones o ilegalidades de la citada resolución no pueden ser materia del presente procedimiento.

Aunado a lo anterior, no debe perderse de vista que el fondo de todos sus argumentos relacionados se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una meta del 100%, es por esa razón que considera que hizo falta una metodología, sin embargo, en autos existe constancia de que TELMEX impugnó la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, de donde se desprende que se declaró la validez de dicha resolución y que le fue negado el amparo solicitado, motivo por el cual el análisis propuesto no puede ser materia de la presente resolución atendiendo al principio de cosa juzgada.

9. **Documental** consistente en "copia simple del documento intitulado "Lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores de desempeño", visible en la página ILPES de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe".

La prueba en análisis tiene valor probatorio indiciario de conformidad con lo dispuesto en el artículo 203 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPA**, 79, 87 y 93, fracción III del **CFPC**, sin embargo aún en el supuesto de otorgarle pleno valor probatorio, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la obligación a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Se afirma lo anterior ya que con la misma lo que pretende acreditar es que el indicador del servicio de enlaces dedicados contenido en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, no es un indicador ya que carece de una metodología específica, sin embargo, como fue analizado en el apartado correspondiente, las posibles omisiones o ilegalidades de la citada resolución no pueden ser materia del presente procedimiento.

Aunado a lo anterior, no debe perderse de vista que el fondo de todos sus argumentos relacionados se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una meta del 100%, es por esa razón que considera que hizo falta una metodología, sin embargo, en autos existe constancia de que **TELMEX** impugnó la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, de donde se desprende que se declaró la validez de dicha resolución y que le fue negado el amparo solicitado, motivo por el cual el análisis propuesto no puede ser materia de la presente resolución atendiendo al principio de cosa juzgada.

De conformidad con los artículos 23 y 116, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción V, 6, 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 47, primer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción I, y Sexagésimo Primero de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprime el contenido de lo testado en virtud de contener datos personales confidenciales.

10. Documental consistente en el "Informe anual de América Móvil, S.A.B. de C.V., el cual se encuentra disponible en la página de Internet de la Bolsa Mexicana de Valores en el link siguiente: https://www.bmv.com.mx/docs-pub/infoanua/infoanua_689687_2015_1.pdf".

A dicha documental se le otorgó pleno valor probatorio de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del CFPC, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87 y 93, fracción II del CFPC, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la obligación que se estimó infringida ya que, atendiendo a su ofrecimiento, la misma se presentó con el fin de acreditar la certificación de Mancera, S.C., Integrante de Ernst & Young Global Limited ("E&Y") sobre el sistema de control interno aplicable a la preparación de la información financiera de América Móvil, S.A.B. de C.V. y sus subsidiarias al 31 de diciembre de 2015.

No pasa desapercibido que dicha empresa es la que funge como auditor externo de América Móvil y que fue la que auditó los resultados de las metas mínimas de TELMEX, sin embargo, con dichas circunstancias no es posible acreditar que TELMEX cumplió con lo establecido en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

11. Pericial en materia de telecomunicaciones, para cuyo desahogo se designó como perito al Ingeniero [REDACTED], quien rindió su dictamen pericial mediante escrito presentado ante el Instituto el quince de septiembre de dos mil diecisiete.

Mediante acuerdo de cinco de abril de dos mil diecisiete, se previno a TELMEX para que señalara la pertinencia e idoneidad de la prueba pericial

De conformidad con los artículos 23 y 116, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 2, fracción V, 6, 31, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 47, primer párrafo, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como los lineamientos Trigésimo Octavo fracción I, y Sexagésimo Primero de los Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas, se suprime el contenido de lo testado en virtud de contener datos personales confidenciales.

ofrecida y se le requirió para que, en el término de cinco días hábiles, señalara cual era el objeto que perseguía con su ofrecimiento, así como que aclarara cuales preguntas estaban dirigidas al especialista en Telecomunicaciones.

Mediante escrito de veintiuno de abril de ese mismo año, **TELMEX** desahogó la prevención señalando lo siguiente:

"En lo que respecta a la prueba pericial en telecomunicaciones, la misma tiene por objeto demostrar que las métricas de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 exigen que el regulador publique una metodología apropiada, por no contar la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 con los elementos que atiendan a la dinámica comercial, técnica y administrativa de los servicios de provisión de enlaces." (énfasis añadido)

Por lo anterior, mediante acuerdo de diez de julio de dos mil dos mil diecisiete y con fundamento en el artículo 50 de la **LFA** se admitió la prueba pericial en materia de telecomunicaciones, por lo que, con fundamento en el artículo 147 del **CFPC** se requirió al perito designado por **TELMEX** para que manifestara la aceptación de su encargo y protestara el desempeño del mismo.

Mediante escritos de quince de septiembre de dos mil dieciocho el C. [REDACTED] [REDACTED] perito designado por **TELMEX** y la C. Rocio Nahiel Velasco Santos, Subdirectora de Perspectiva Tecnológica de la Unidad de Política Regulatoria de este **INSTITUTO**, rindieron su dictamen pericial y opinión técnica correspondientes.

Ahora bien, del análisis del dictamen en materia de telecomunicaciones rendido por el perito designado por **TELMEX** y de la opinión técnica en relación con la prueba pericial en telecomunicaciones rendida por la servidora pública designada por esta autoridad, se considera que son

contestes en su contenido, tal y como se puede observar en la siguiente tabla comparativa:

CUESTIONARIO	DICTAMEN PERICIAL EN TELECOMUNICACIONES RENDIDO POR PERITO DESIGNADO POR TELMEX.	OPINIÓN TÉCNICA EN RELACIÓN CON LA PRUEBA PERICIAL EN TELECOMUNICACIONES EMITIDA POR FUNCIONARIA DEL IFT.
<p>1.- Que diga el perito qué es un indicador:</p>	<p>...podemos concluir que un indicador es un punto de referencia que brinda información cualitativa y cuantitativa, conformada por uno o varios datos constituidos por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desenvolvimiento un proceso y su evaluación, y que deben guardar relación con el mismo.</p>	<p>La recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (en adelante, UIT) UIT-T E.800, define a un indicador como un parámetro que permite reflejar de manera cuantificable, de ser el caso, algún tipo de característica o aspecto del servicio que se quiera evaluar y determinado para unos límites. Así mismo, menciona que los indicadores pueden ser observables (cualitativos) o mesurables (cuantitativos). En el caso de los indicadores cualitativos, éstos pueden ser expresados mediante juicios y conceptos humanos, mientras que los indicadores cuantitativos se miden a través de instrumentos u observaciones, y de ser el caso se expresan en unidades de medidas.</p>
<p>4.- Que diga el perito qué es lo que mide un indicador de Calidad.</p>	<p>Los indicadores de calidad son instrumentos de medición de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la satisfacción, de los clientes derivada de los procesos, productos y servicios. Dicho de otro modo miden el cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso.</p>	<p>La calidad muestra la medida de respuesta del desempeño del servicio, programa o sistema implementado que se quiera evaluar como una forma rápida de respuesta y a su vez directa con las necesidades de los usuarios a los que se les proveen los servicios.</p> <p>De acuerdo con la Recomendación UIT-T E.800, los indicadores de calidad miden una característica cuantificable de un aspecto del servicio ofrecido. Además, tomado en cuenta la definición de calidad permite determinar la capacidad que tiene una entidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus usuarios.</p>
<p>6.- Que diga el perito por qué es importante describir la fórmula para el cálculo del indicador..</p>	<p>De esta manera, describir la fórmula para el cálculo de un indicador incluye crucialmente en el contexto del caso que nos ocupa, definir los ponderadores de las variables que se proyectan con injerencia sobre el valor final del indicador que se pretende utilizar.</p>	<p>A mi leal saber y entender, la importancia de definir una fórmula para un indicador dependerá del objeto o característica del servicio que se pretende medir con dicho indicador y del tipo de indicador elegido.</p>

		Así mismo, además de la descripción del indicador, cuando existan diferentes métodos de medición, se recomienda acompañarlo de un método de medición y no así cuando se trate de un indicador o medida universalmente aceptada o conocida y no dependa de algún método específico de medición.
9.- Que diga el perito por qué es importante establecer supuestos en la construcción de un indicador.	<p>Una adecuada consideración del factor realismo en las metas de un indicador y sus posibilidades de cumplimiento dependen en buena medida del conocimiento y clasificación adecuada de la variedad de factores que inciden en el desempeño del indicador que pretende evaluarse.</p> <p>Es indispensable establecer qué proporción de los márgenes de error de un proceso o fenómeno se debe a factores endógenos que si pueden ser controlados a través de las correcciones o prevenciones relevantes...</p> <p>Asimismo, resulta indispensable ubicar la proporción de los márgenes de error de un proceso o fenómeno que se deben a factores exógenos, fuera del alcance del responsable del mismo, se conocerá el rango de valores de todas las metas inverosímiles que no es posible alcanzar, aún bajo los más estrictos criterios de eficiencia o eficacia.</p>	<p>Entendiendo los supuestos como criterios para establecer los indicadores de calidad, la Recomendación UIT-T E.802 establece que un aspecto, que ha de tenerse en cuenta es el número razonable de indicadores a fin de llegar a un compromiso satisfactorio entre la cantidad de indicadores de calidad de servicio y la relevancia de su evaluación. Por esta razón, es importante identificar los criterios de calidad de conformidad con los objetivos del estudio y la utilización del servicio, y que los resultados sean representativos del servicio evaluado.</p> <p>Por otro lado, establecer supuestos permite identificar casos en que los valores meta de los indicadores deben ser diferentes dependiendo de circunstancias que pudieran incidir sobre el desempeño del servicio que se esté evaluando, por ejemplo, el grado de urgencia en la resolución de fallas del servicio.</p>
12.-Que diga el perito si en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, se describen las fórmulas para el cálculo de los componentes del Índice de Servicios de Enlaces Dedicados.	<p>....en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, erróneamente No se describen las fórmulas para el cálculo de los componentes ISED.</p>	<p>Los indicadores del Índice de Servicios de Enlaces Dedicados no cuentan con una fórmula.</p>
19.- Que diga el perito qué es un número índice.	<p>Un número índice, para el caso que nos atañe, es aquella medida estadística que permite estudiar las fluctuaciones o variaciones de una sola magnitud o de más de una en relación al tiempo, espacio. Los índices más habituales son los que realizan las comparaciones en el tiempo, por lo que, los números índices son en realidad series temporales.</p>	<p>Los números índice son métodos que se han ideado para medir las diferencias en la magnitud de un grupo de variables relacionadas. Las comparaciones pueden ser entre periodos de tiempo, entre lugares o entre categorías semejantes.</p>

En atención a lo anterior, esta autoridad procede a valorar la prueba pericial en telecomunicaciones ofrecida por TELMEX de cuyo contenido se evidencia que ésta no resulta ser la prueba conducente para desvirtuar el presunto incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como por presuntamente incumplir lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** (párrafos 6 y 7) y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**. Lo anterior en razón de que de conformidad con lo establecido por el artículo 211 de CFPC, el valor de la prueba pericial queda a la prudente apreciación de esta autoridad.

Se llega a la anterior determinación, en razón de que lo que pretende acreditar TELMEX con el desahogo de dicha prueba, es básicamente que las métricas de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 exigen que el regulador publique una metodología apropiada, por no contar la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 con los elementos que atiendan a la dinámica comercial, técnica y administrativa de los servicios de provisión de enlaces, situación que escapa del campo de estudio del presente procedimiento administrativo de imposición de sanción toda vez que el presente procedimiento no es la vía idónea para hacer valer tales argumentos.

Al respecto, cabe precisar que la materia del presente procedimiento versó exclusivamente en relación al cumplimiento de la multicitada resolución, sin embargo, sus manifestaciones y el contenido del dictamen pericial se encuentran encaminados a argumentar una supuesta omisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sin embargo, TELMEX pasa por alto que el INSTITUTO no puede analizar la legalidad de los actos u omisiones

de la propia autoridad, como si se tratara de una especie de revisión administrativa, la cual, incluso está prohibida por la **CPEUM**.

Aunado a lo anterior, cabe señalar que de las constancias que obran en autos, se advierte que mediante oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, la Dirección General de Defensa Jurídica de este **INSTITUTO** remitió a la **UC** las constancias con las que contaba, relativas a los medios de impugnación promovidos por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, entre las que figuran copia certificada de los siguientes documentos:

- Sentencia de tres de agosto de dos mil quince, dictada por la entonces Sala Especializada en Resoluciones de Órganos Reguladores de la Actividad del Estado del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en el Juicio Contencioso Administrativo con número de expediente **1716/12-EOR-01-9**, promovido por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en la cual se resolvió reconocer la validez de esta última.
- Sentencia de diez de marzo de dos mil dieciséis, dictada por el Segundo Tribunal Colegiado de Circuito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, en el Juicio de Amparo Directo con número de expediente **D.A. 25/2015**, promovido por **TELMEX** en contra de la sentencia de tres de agosto de dos mil quince dictada en el expediente **1716/12-EOR-01-9**, y en la que se negó el amparo y protección a la concesionaria.
- Ejecutoria de nueve de noviembre de dos mil dieciséis, dictada por la Segunda Sala de la **SCJN**, en el Amparo Directo en Revisión número **A.D.R. 2562/2016**, mediante el cual **TELMEX** recurrió la sentencia dictada el diez de marzo de dos mil dieciséis emitida en el expediente **D.A.**

25/2015, y en la que se resolvió confirmar la sentencia recurrida y no amparar ni proteger a TELMEX.

De lo anterior se desprende que en su momento TELMEX ya impugnó las posibles ilegalidades u omisiones de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, por lo que en tal sentido la validez de dicho acto administrativo ya ha sido analizada por el Poder Judicial, adquiriendo el carácter de cosa juzgada, motivo por el cual esta autoridad no podría pronunciarse al respecto sin trasgredir dicho principio.

Asimismo, no pasan desapercibidas las justificaciones expuestas por TELMEX en su escrito de desahogo, en el que señaló lo siguiente:

"En lo que respecta a la prueba pericial en telecomunicaciones, la misma tiene por objeto demostrar que las métricas de la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 exigen que el regulador publique una metodología apropiada, por no contar la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 con los elementos que atiendan a la dinámica comercial, técnica y administrativa de los servicios de provisión de enlaces."

Con lo anterior se acredita que la intención del citado medio de convicción fue comprobar la supuesta omisión de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, lo cual, se insiste, no puede ser materia del presente procedimiento, ya que incluso, de considerarlos fundados, lo procedente sería inaplicar una disposición administrativa válida y exigible, lo que escapa de las facultades de este INSTITUTO.

Sirve de sustento para lo anterior, la tesis emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de rubro y texto siguientes:

AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS. NO ESTÁN FACULTADAS PARA INAPLICAR NORMAS QUE ESTIMEN DEROGADAS POR EL ARTÍCULO NOVENO TRANSITORIO DEL DECRETO DE REFORMA CONSTITUCIONAL PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA

FEDERACIÓN EL 10 DE JUNIO DE 2011. Las autoridades administrativas, en el ámbito de sus competencias, deben aplicar las normas correspondientes haciendo la interpretación más favorable a la persona para lograr su protección más amplia, sin que estén facultadas para inaplicarlas o declarar su inconstitucionalidad. En congruencia con lo anterior, si se toma en consideración que el artículo noveno transitorio del decreto de reforma constitucional publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, contiene una cláusula derogatoria indeterminada y que para establecer si una norma fue derogada por la citada disposición constitucional es necesario un análisis de constitucionalidad de normas, se concluye que las autoridades administrativas no están facultadas para inaplicar normas por considerarlas derogadas por el citado precepto transitorio, aun en el supuesto de que las estimen contrarias a los derechos humanos que a partir de la reforma constitucional de 10 de junio de 2011 reconocen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.
(Época: Décima Época, Registro: 2005879, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: P. VII/2014 (10a.), Página: 222)

Atendiendo a lo anterior, aún y cuando con el medio de convicción que se analiza hubiera sido posible acreditar lo pretendido, esta autoridad no se encuentra facultada para dejar de aplicar una resolución administrativa válida y exigible.

12. **Pericial en materia de estadística**, para cuyo desahogo se designó al C. [REDACTED], quien rindió su dictamen pericial mediante escritos presentados ante el INSTITUTO el primero de septiembre de dos mil diecisiete y el veintitrés de abril de dos mil dieciocho.

Mediante acuerdo de cinco de abril de dos mil diecisiete, se previno a TELMEX para que señalara la pertinencia e idoneidad de la prueba pericial ofrecida y se le requirió para que, en el término de cinco días hábiles, señalara cual era el objeto que perseguía con su ofrecimiento, así como que aclarara cuales preguntas estaban dirigidas al especialista en Estadística.

Mediante escrito de veintiuno de abril de ese mismo año, TELMEX desahogó la prevención señalando lo siguiente:

"Las respuestas de un perito en materia estadística, contendrá conceptos que versen sobre la importancia de incluir una estructura estadística que permita evaluar el cumplimiento de forma realista, como son: reglas de evaluación de resultados, tamaños de muestra, nivel de confianza, error de estimación, rendimiento, extracción de casos de excepción, probabilidad de cumplimiento de condiciones, proporción real de interés, proporción estimada, máxima diferencia aceptable, límites de confianza, hipótesis nula, entre otros.

...

En lo que se refiere a la prueba pericial en estadística, si partimos de la base de una definición comúnmente aceptada de "estadística" es la ciencia que utiliza conjunto de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades, podemos concluir válidamente que a través de esta prueba se pretende acreditar que las disposiciones contenidas en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 fueron emitidas sin ninguna base probabilística al haberse olvidado expedir la metodología. Dicho de otra manera, la forma y términos en que fueron formuladas las Metas Mínimas no descansaron en una metodología que probabilísticamente permitiera su cumplimiento, dado que nunca fue emitida por la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones." (énfasis añadido)

Por lo anterior, mediante acuerdo de diecinueve de junio de dos mil dos mil diecisiete y con fundamento en el artículo 50 de la LPPA se admitió la prueba pericial en materia estadística ofrecida, por lo que, con fundamento en el artículo 147 del CFPC se requirió al perito designado por TELMEX para que manifestara la aceptación de su encargo y protestara el desempeño del mismo.

Mediante escritos de primero y veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho el C. [REDACTED] perito designado por TELMEX y la C. Gabriela Gutiérrez Salas, Directora General Adjunta de Estadística y Análisis

de Indicadores de este INSTITUTO, rindieron su dictamen pericial y opinión técnica correspondientes.

Ahora bien, del análisis del dictamen en materia estadística rendido por el perito designado por TELMEX y de la opinión técnica en relación con la prueba pericial en estadística rendida por la servidora pública designada por esta autoridad, se considera que son contestes en su contenido, tal y como se puede observar en la siguiente tabla comparativa:

CUESTIONARIO	DICTAMEN PERICIAL EN ESTADÍSTICA RENDIDO POR PERITO DESIGNADO POR TELMEX.	OPINIÓN TÉCNICA EN RELACIÓN CON LA PRUEBA PERICIAL EN ESTADÍSTICA EMITIDA POR FUNCIONARIA DEL IFT.
1.- Que diga el perito qué es un indicador:	En términos generales, un indicador constituye una herramienta cuantitativa que se diseña y aplica con el propósito de realizar inferencias con respecto al desempeño de una o múltiples variables, normalmente ligadas a los procesos o fenómenos que pretenden medirse, en el marco de uno o varios objetivos previamente definidos.	...un indicador es una herramienta cuantitativa o cualitativa que muestra indicios o señales de una situación, actividad o resultado; proporcionan información de una forma simple y precisa, ya que brindan una señal relacionada con una única información, lo que implica que ésta no pueda ser reinterpretada en otro contexto dado que tiene un solo objetivo.
4.- Que diga el perito qué es lo que mide un Indicador de Calidad.	<p>...un indicador de calidad se diseña y se aplica con el propósito de realizar inferencias sobre características cualitativas y cuantitativas de dichos servicios.</p> <p>...habitualmente se asocian a conceptos de disponibilidad y efectividad del servicio, la red y la atención a su oportunidad y accesibilidad en función de las preferencias de los consumidores, así como las percepciones de estos mismos consumidores en el ámbito de tantas variables como existen</p>	<p>La calidad muestra la medida de respuesta del desempeño del servicio, programa o sistema implementado que se quiera evaluar como una forma rápida de respuesta y a su vez directa con las necesidades de los usuarios a los que se les proveen los servicios.</p> <p>...</p> <p>Indicadores de calidad: Buscan medir aspectos</p>

	<p>conceptos asociados a la satisfacción personal subjetiva.</p>	<p>relacionados con la capacidad de la entidad para atender a las necesidades y demandas de sus usuarios bajo preceptos de rapidez e inmediatez a la hora de prestar los bienes o servicios que ofrece.</p>
<p>6.- Que diga el perito por qué es importante describir la fórmula para el cálculo del indicador.</p>	<p>... resulta indispensable ya que de otra manera, no es posible calcular dicho valor.</p> <p>... es importante porque, entre otras cosas permite transparentar y dar certidumbre sobre los efectos esperados que tiene cada variable o componente que se utiliza como insumo para la gestión y aplicación del indicador</p>	<p>... La fórmula del indicador debe permitir informar sobre los parámetros o variables que se están midiendo. La relación matemática de las variables debe entregar como resultado lo que se definió en el nombre. Definir la fórmula permite medir la cobertura lograda, el cumplimiento programado y el cumplimiento solicitado.</p>
<p>9.- Que diga el perito por qué es importante establecer supuestos en la construcción de un indicador.</p>	<p>... El desempeño de cualquier proceso o fenómeno genérico está sujeto a toda una serie de factores aleatorios cuya ocurrencia incide, a su vez, en la aleatoriedad de sus propios resultados. Clasificados en exógenos y endógenos en la medida que puedan ser controlados por el responsable del proceso o fenómeno en cuestión, dichos factores caracterizan buena parte de su naturaleza en la medida que describen las razones y los determinantes de su desempeño.</p> <p>... De la manera descrita, la importancia de establecer supuestos de excepción mediante su adecuada clasificación está asociada directamente con los beneficios intrínsecos del planteamiento y de la aplicación de una metodología de cumplimiento objetivo que garantice la objetividad del proceso y forma de cumplimiento.</p>	<p>... Al preparar un programa, el identificar los riesgos en cada nivel de objetivos es de suma importancia, por esto es necesario recurrir a una serie de supuestos al planificar su ejecución como una medida de contingencia a solventar. A cada uno de los objetivos del programa o proyecto le corresponde un riesgo que podría derivar en un incumplimiento. Dependiendo del impacto del riesgo, el programa o proyecto puede demorarse, incrementar su costo, cumplir parcialmente sus objetivos o puede fracasar del todo.</p> <p>Los riesgos que comprometen el logro de un objetivo de nivel superior, aun cuando haya logrado el de nivel inferior, exponen un riesgo que se expresa como supuesto. El supuesto tiene que estar redactado en relación directa</p>

		<p>con el cumplimiento del indicador.</p> <p>Por lo tanto, en la elaboración de los indicadores se deben considerar medidas que puedan solventar las contingencias en caso de que se cumpla alguno de los supuestos y quiénes podrían ejecutarlas.</p>
<p>12.- Que diga el perito si en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014, se describen las fórmulas para el cálculo de los componentes del Índice de Servicios de Enlaces Dedicados.</p>	<p>No. En la Resolución de Metas Mínimas no se describe o identifica formula alguna para el cálculo de los componentes que integrarían el ISED.</p>	<p>En efecto, el documento no describe las fórmulas para el cálculo de sus componentes de una forma aritmética, pero especifica los criterios que cada indicador debe cumplir según la naturaleza (plazo de entrega, reparación de falla no urgente, urgente y muy urgente, y disponibilidad) sí como los puntos particulares a identificar en cada uno para llevar a cabo su cálculo, lo que cumple con las características principales de un indicador y, dadas las características que se describen en la Resolución queda clara la descripción y temporalidad de lo que se está midiendo.</p>
<p>19.- Que diga el perito qué es un número índice.</p>	<p>Un índice generalmente comprende un indicador (en ocasiones normalizado para guardar relación con un valor base predeterminado), cuyos niveles para efectos del caso que nos ocupa, habitualmente se conciben o interpretan necesariamente como función directa de una de una combinación ponderada de otros factores o indicadores preestablecidos, para formal un indicador integral que refleje el desempeño global en un proceso determinado...</p>	<p>Los números índice son métodos que se han ideado para medir las diferencias en la magnitud de un grupo de variables relacionadas. Las comparaciones pueden ser entre periodos de tiempo, entre lugares o entre categorías semejantes.</p>

En atención a lo anterior, esta autoridad procede a valorar la prueba pericial en estadística ofrecida por TELMEX de cuyo contenido se evidencia que ésta no resulta ser la prueba conducente para desvirtuar el presunto incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición 4-1 de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como por presuntamente incumplir lo previsto en las condiciones **4-1 Calidad de servicio** (párrafos 6 y 7) y **4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**. Lo anterior en razón de que de conformidad con lo establecido por el artículo 211 de CFPC, el valor de la prueba pericial queda a la prudente apreciación de esta autoridad.

Se llega a la anterior determinación, en razón de que lo que pretende acreditar TELMEX con el desahogo de dicha prueba, es básicamente sostener que las disposiciones contenidas en la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014 fueron emitidas sin ninguna base probabilística al haberse olvidado expedir la metodología y que la forma y términos en que fueron formuladas las Metas Mínimas no descansaron en una metodología que probabilísticamente permitiera su cumplimiento, situación que escapa del campo de estudio del presente procedimiento administrativo de imposición de sanción toda vez que el presente procedimiento no es la vía idónea para hacer valer tales argumentos.

Al respecto, cabe precisar que la materia del presente procedimiento versó exclusivamente en relación al cumplimiento o no de la multicitada resolución, sin embargo, sus manifestaciones y el contenido del dictamen pericial se encuentran encaminados a argumentar una supuesta omisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, sin embargo, TELMEX pasa por alto que el INSTITUTO no puede analizar la legalidad de los actos u omisiones

de la propia autoridad, como si se tratara de una especie de revisión administrativa, la cual, incluso está prohibida por la **CPEUM**.

Aunado a lo anterior, cabe señalar que de las constancias que obran en autos, se advierte que mediante oficio **IFT/227/UAJ/DG-DEJU/2633/2018** de trece de julio de dos mil dieciocho, la Dirección General de Defensa Jurídica de este **INSTITUTO** remitió a la **UC** las constancias con las que contaba, relativas a los medios de impugnación promovidos por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, entre las que figuran copia certificada de los siguientes documentos:

- Sentencia de tres de agosto de dos mil quince, dictada por la entonces Sala Especializada en Resoluciones de Órganos Reguladores de la Actividad del Estado del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, en el Juicio Contencioso Administrativo con número de expediente **1716/12-EOR-01-9**, promovido por **TELMEX** en contra de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en la que cual se resolvió reconocer la validez de esta última.
- Sentencia de diez de marzo de dos mil dieciséis, dictada por el Segundo Tribunal Colegiado de Circuito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, en el Juicio de Amparo Directo con número de expediente **D.A. 25/2015**, promovido por **TELMEX** en contra de la sentencia de tres de agosto de dos mil quince dictada en el expediente **1716/12-EOR-01-9**, y en la que se negó el amparo y protección a la concesionaria.
- Ejecutoria de nueve de noviembre de dos mil dieciséis, dictada por la Segunda Sala de la **SCJN**, en el Amparo Directo en Revisión número **A.D.R. 2562/2016**, mediante el cual **TELMEX** recurrió la sentencia dictada el diez de marzo de dos mil dieciséis emitida en el expediente **D.A.**

25/2015, y en la que se resolvió confirmar la sentencia recurrida y no amparar ni proteger a TELMEX.

De lo anterior se desprende que en su momento TELMEX ya impugnó las posibles ilegalidades u omisiones de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, por lo que en tal sentido la validez de dicho acto administrativo ya ha sido analizada por el Poder Judicial, adquiriendo el carácter de cosa juzgada, motivo por el cual esta autoridad no podría pronunciarse al respecto sin trasgredir dicho principio.

Asimismo, no pasan desapercibidas las justificaciones expuestas por TELMEX en su escrito del veintinueve de abril de dos mil dieciocho, en el que señaló lo siguiente:

"Las respuestas de un perito en materia estadística, contendrá conceptos que versen sobre la importancia de incluir una estructura estadística que permita evaluar el cumplimiento de forma realista, como son: reglas de evaluación de resultados, tamaños de muestra, nivel de confianza, error de estimación, rendimiento, extracción de casos de excepción, probabilidad de cumplimiento de condiciones, proporción real de interés, proporción estimada, máxima diferencia aceptable, límites de confianza, hipótesis nula, entre otros.

En lo que se refiere a la prueba pericial en estadística, si partimos de la base de una definición comúnmente aceptada de "estadística" es la ciencia que utiliza conjunto de datos numéricos para obtener, a partir de ellos, inferencias basadas en el cálculo de probabilidades, podemos concluir válidamente que a través de esta prueba se pretende acreditar que las disposiciones contenidas en la Resolución de Metas Mínimas 2011-2014 fueron emitidas sin ninguna base probabilística al haberse olvidado expedir la metodología. Dicho de otra manera, la forma y términos en que fueron formuladas las Metas Mínimas no descansaron en una metodología que probabilísticamente permitiera su cumplimiento, dado que nunca fue emitida por la extinta Comisión Federal de telecomunicaciones."

Con lo anterior se acredita que la intención del citado medio de convicción fue comprobar la supuesta omisión de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual, se insiste, no puede ser materia del presente procedimiento, ya que incluso, de considerarlos fundados, lo procedente sería inaplicar una disposición administrativa válida y exigible, lo que escapa de las facultades de este **INSTITUTO**.

Sirve de sustento para lo anterior, la tesis emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de rubro y texto siguientes:

AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS. NO ESTÁN FACULTADAS PARA INAPLICAR NORMAS QUE ESTIMEN DEROGADAS POR EL ARTÍCULO NOVENO TRANSITORIO DEL DECRETO DE REFORMA CONSTITUCIONAL PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 10 DE JUNIO DE 2011. Las autoridades administrativas, en el ámbito de sus competencias, deben aplicar las normas correspondientes haciendo la interpretación más favorable a la persona para lograr su protección más amplia, sin que estén facultadas para inaplicarlas o declarar su inconstitucionalidad. En congruencia con lo anterior, si se toma en consideración que el artículo noveno transitorio del decreto de reforma constitucional publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de junio de 2011, contiene una cláusula derogatoria indeterminada y que para establecer si una norma fue derogada por la citada disposición constitucional es necesario un análisis de constitucionalidad de normas, se concluye que las autoridades administrativas no están facultadas para inaplicar normas por considerarlas derogadas por el citado precepto transitorio, aun en el supuesto de que las estimen contrarias a los derechos humanos que a partir de la reforma constitucional de 10 de junio de 2011 reconocen la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.
(Época: Décima Época, Registro: 2005879, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 4, Marzo de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: P. VII/2014 (10a.), Página: 222)

Atendiendo a lo anterior, aún y cuando con el medio de convicción que se analiza hubiera sido posible acreditar lo pretendido, esta autoridad no se

encuentra facultada para dejar de aplicar una resolución administrativa válida y exigible.

13. **Documental** consistente en copia simple del "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a qué deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil" publicado el treinta de agosto de dos mil once, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el veintisiete de junio de dos mil doce, publicado en el **DOF** el diecisiete de enero de dos mil dieciocho.

La prueba en análisis tiene valor probatorio pleno de conformidad con lo dispuesto en el artículo 202 en relación con el diverso 197 del **CFPC**, la cual fue admitida y desahogada por su propia y especial naturaleza en términos de los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LPPA**, 79, 87 y 93, fracción II del **CFPC**, sin embargo, con la misma no es posible acreditar el cumplimiento de la obligación a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Se afirma lo anterior ya que con la misma lo que pretende acreditar es que el indicador del servicio de enlaces dedicados contenido en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, no es un indicador ya que carece de una metodología específica, sin embargo, como fue analizado en el apartado correspondiente, las posibles omisiones o ilegalidades de la citada resolución no pueden ser materia del presente procedimiento.

Aunado a lo anterior, no debe perderse de vista que el fondo de todos sus argumentos relacionados se encuentra en la imposibilidad de cumplir con una meta del 100%, es por esa razón que considera que hizo falta una

metodología, sin embargo, en autos existe constancia de que TELMEX impugnó la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, de donde se desprende que se declaró la validez de dicha resolución y que le fue negado el amparo solicitado, motivo por el cual el análisis propuesto no puede ser materia de la presente resolución atendiendo al principio de cosa juzgada.

14. INSTRUMENTAL

Previamente al análisis correspondiente, resulta importante recalcar que el mismo se realiza respecto del incumplimiento a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, esto considerando que ya le fue otorgado el mayor beneficio respecto de la imputación formulada en relación con la **Condición 4-6** Equipo de medición y control de calidad, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** y la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

En ese sentido, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la **LFPA**, 79 y 87, del **CFPC**, el medio de convicción de que se trata fue admitido y desahogado por su propia y especial naturaleza, respecto del cual esta autoridad realizó el análisis y estudio de todas y cada una de las constancias documentales que conforman el expediente en que se actúa y de las mismas, no se desprenden elementos de convicción suficientes que desvirtúen la violación a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**.

No pasa desapercibido que nuestro más alto tribunal ha emitido como criterio sobre esta probanza, que independientemente de que no se

considera en el CFPC, la parte que la ofrezca debe precisar la prueba o documento en particular con los que pretende demostrar determinado hecho, de lo contrario, sus argumentos se consideraran infundados por deficientes, lo cual es evidenciado en la siguiente tesis en materia común, correspondiente a la Séptima Época, Instancia Cuarta Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicada en el Semanario Judicial de la Federación, visible en la página 58 del volumen 52, quinta parte, cuyo rubro y texto son los siguientes:

"PRUEBA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES, QUE SE ENTIENDE POR. La prueba "instrumental de actuaciones" propiamente no existe, pues no es más que el nombre que en la práctica se ha dado a la totalidad de las pruebas recabadas en un determinado negocio; por tanto, si una de las partes del juicio laboral que ocurre al amparo funda sus conceptos de violación en que la prueba instrumental de actuaciones demuestra un determinado hecho, sin precisar a qué prueba en particular se refiere de las recabadas en el juicio, sus conceptos de violación, por deficientes, son infundados."

Sin menoscabo a lo anterior, cabe señalar que de las constancias que obran en autos no se desprenden elementos, razones o circunstancias por los cuales se desvirtúe la imputación formulada a TELMEX.

15. PRESUNCIONAL

Como fue referido en el caso de la Instrumental, resulta importante recalcar que el análisis se realiza respecto de los incumplimientos a lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1 de su TÍTULO DE CONCESIÓN**, esto considerando que ya le fue otorgado el mayor beneficio respecto de las imputaciones formuladas en relación con la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN** y la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA de la RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**.

Dicha prueba fue admitida y desahogada con fundamento en lo dispuesto en los artículos 16, fracción V, 50 y 51 de la LFPA, 79, 87, y 93, fracción VIII del CFPC, sin embargo, debe precisarse que con ella el oferente no expone concretamente en qué precepto legal se establece la presunción legal, así como en qué hecho se funda la presunción a su favor, asimismo no señala con claridad los hechos conocidos o probados para desentrañar los hechos desconocidos, por tanto, al ser omisa en indicar con toda claridad el hecho o hechos que se pretende se conocerán a partir de los anteriores, ni porqué se considera que dichos hechos conocidos llevan a concluir razonablemente la existencia de uno desconocido, en esas condiciones, esta autoridad está impedida para conocer cuáles son los argumentos o elementos que debe tomar en cuenta con la prueba señalada para desvirtuar la imputación, por tanto, no aporta mayores elementos y no crean ante esta autoridad mayor convicción a su favor para desvirtuar dicha imputación formulada en su contra en el presente procedimiento.

Sirve de apoyo a lo anterior, el siguiente criterio en materia común correspondiente a la Séptima Época, Instancia Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, publicado en el Semanario Judicial de la Federación, visible en la página 37 del volumen 71, tercera parte, la cual se transcribe en los siguientes términos:

"PRUEBA PRESUNCIONAL. ATENDIBILIDAD. REQUIERE QUE LA PARTE QUE LA INVOCA MANIFIESTE EL PRECEPTO LEGAL QUE LA ESTABLECE Y LOS HECHOS QUE LE SIRVEN DE BASE. Aunque el quejoso, en su escrito de ofrecimiento de pruebas, alegue en su favor la prueba presuncional, tanto legal como humana, en cuanto favorezca sus intereses, resulta correcto decidir que no existe probanza alguna para acreditar los hechos concernientes a la pretendida ilegalidad en que incurrió la autoridad responsable al emitir el acto reclamado, en caso de que la parte quejosa omita manifestar cuál es el dispositivo legal que establece expresamente la presunción que opera a su favor, así como también cuáles son los hechos que constituyen los supuestos de la presunción."

En virtud de lo anterior, de autos no se desprende algún hecho o disposición que genere presunción alguna en su favor que permita desvirtuar la conducta respecto de la cual subsiste la imputación.

SEXTO. ALEGATOS

Seguendo las etapas del debido proceso, mediante acuerdo de tres de octubre de dos mil dieciocho, notificado a **TELMEX** el cinco de octubre siguiente, se le concedió un plazo de diez días hábiles para formular alegatos, el cual corrió del ocho al diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, descontando del cómputo del término los días seis, siete, trece y catorce de octubre del mismo año, por haber sido sábados y domingos, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

En ese sentido, mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes de este **IFT** el diecinueve de octubre de dos mil dieciocho, **TELMEX** solicitó prórroga para presentar alegatos en relación con los procedimientos administrativos sancionatorios de mérito, petición que fue acordada a través de proveído de veinticuatro de octubre del mismo año, por medio del cual se le concedió un plazo adicional de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente a aquel en que surtiera efectos la notificación dicho acuerdo, para que formulara los alegatos que a su derecho conviniera en relación con el procedimiento administrativo en que se actúa y su acumulado **E-IFT.UC.DG-SAN.II.0230/2017**.

Dicho acuerdo fue notificado a **TELMEX** el veinticinco de octubre de dos mil dieciocho, por lo que el plazo adicional de cinco días para presentar sus alegatos corrió del veintiséis de octubre al primero de noviembre de dos mil dieciocho, sin contar los días veintisiete y veintiocho de octubre del mismo año, por haber sido sábado y domingo, respectivamente, en términos del artículo 28 de la **LFPA**.

Mediante escrito recibido en la Oficialía de Partes del IFT el treinta y uno de octubre de dos mil dieciocho, **TELMEX** formuló sus apuntes de alegatos, mismos que se tuvieron por presentados mediante proveído de ocho de noviembre siguiente.

Cuestión previa

Antes de analizar los alegatos presentados, se debe precisar lo sostenido por nuestro Máximo Tribunal de Justicia, en el sentido de que los alegatos no son la etapa procesal a través de la cual deban hacerse manifestaciones a efecto de desvirtuar las imputaciones hechas para iniciar el procedimiento sancionador.

Estos argumentos, en su modalidad de alegatos de bien probado, se traducen en el acto mediante el cual, una parte expone en forma metódica y razonada los fundamentos de hecho y de derecho sobre los méritos de la prueba aportada, y el demérito de las ofrecidas por la contraparte, es decir, reafirmar los planteamientos aportados a la contienda en el momento procesal oportuno, esencialmente en la demanda o su ampliación o sus respectivas contestaciones.

En efecto, los alegatos son los argumentos que formulan las partes una vez concluidas las fases postulatoria y probatoria; lo cual fue atendido por **TELMEX** mediante escrito recibido el treinta y uno de octubre de dos mil dieciocho, en los cuales realizó diversas manifestaciones reafirmando los planteamientos aportados en su escrito de manifestaciones, mismos que ya fueron puntualmente atendidos durante el desarrollo de la presente resolución, por lo que al haberse abordado su estudio en párrafos precedentes se concluye que no deben estudiarse en forma destacada.

Sirven de aplicación por analogía las siguientes Tesis que a la letra señalan:

***ALEGATOS EN EL JUICIO DE NULIDAD. NO PROCEDE CONCEDER EL AMPARO PARA EL EFECTO DE QUE SE HAGA SU ESTUDIO EN FORMA DESTÁCADA, SI LA**

SALA FISCAL, EN FORMA IMPLÍCITA, ABORDÓ LAS CUESTIONES EN ELLOS PLANTEADAS Y LAS CONSIDERÓ INFUNDADAS, PUES EN TAL SUPUESTO NO VARIARÍA EL SENTIDO DEL FALLO (APLICACIÓN DE LA JURISPRUDENCIA 2a./J. 62/2001). En la citada jurisprudencia, la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación estableció que debe ampararse al quejoso, cuando la respectiva Sala del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa haya omitido analizar los alegatos de bien probado o aquellos en los que se controvierten los argumentos expuestos en la contestación de la demanda o se objetan o refutan las pruebas aportadas por la contraparte. Sin embargo, el otorgamiento de la protección constitucional por ese motivo se encuentra supeditada a que la omisión pueda trascender al sentido de la sentencia, es decir, que de realizarse el estudio de tales cuestionamientos, pueda derivar una nueva reflexión y cambiar el sentido en que previamente se resolvió, pues de lo contrario no se justificaría ordenar su examen, si finalmente no tendrían relevancia para la emisión de la nueva resolución. Por tanto, no procede conceder el amparo al quejoso, cuando la Sala Fiscal haya omitido hacer un pronunciamiento destacado acerca de dichos alegatos, si en forma implícita abordó las cuestiones en ellos planteadas y las estimó infundadas, pues con ello no podría variarse el sentido del fallo; por consiguiente, a nada práctico conduciría conceder el amparo por ese motivo, si a la postre la responsable emitiría un nuevo fallo en el mismo sentido que el reclamado."

Época: Novena Época, Registro: 176761, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXII, Noviembre de 2005, Materia(s): Administrativa, Tesis: V.5o.2 A, Página: 835.

***ALEGATOS DE BIEN PROBADO EN EL JUICIO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SU CONCEPTO, SIGNIFICADO Y CONFIGURACIÓN.** En todo procedimiento existen, generalmente, dos etapas perfectamente diferenciables: la de instrucción (que abarca todos los actos procesales) y la de conclusión o resolución; dividiéndose a su vez la instrucción en tres fases: postulatoria o expositiva (que permite instruir al juzgador en la litis a debate), probatoria (que tiene la finalidad de llegar al conocimiento objetivo de la controversia mediante los elementos que ofrecen las partes para acreditar sus posiciones contrapuestas, fase que cuenta con sus estadios de ofrecimiento, admisión, preparación y desahogo) y preconclusiva, integrada por los alegatos o conclusiones de las partes. En ese orden de ideas, se advierte, aunque sea de una manera muy general, que los alegatos son las argumentaciones verbales o escritas que formulan las partes una vez concluidas las fases postulatoria y probatoria; en una acepción general, se traduce en el acto realizado por cualquiera de las partes mediante el cual se exponen las razones de hecho y de derecho en defensa de sus intereses jurídicos, pretendiendo demostrar al juzgador que las pruebas desahogadas confirman su mejor derecho y no así los argumentos y probanzas de su contraparte. En este sentido, alegar de bien probado significa el derecho que asiste a cada parte en juicio para que en el momento oportuno recapitule en forma sintética las razones jurídicas, legales y doctrinarias que surgen de la contestación de la demanda y de

las pruebas rendidas en el juicio. Así, la exposición de alegatos en el juicio contencioso administrativo, no tiene una forma determinada en las leyes procesales, pero debe tenerse en cuenta que se configura con la exposición metódica y razonada de los hechos afirmados en la demanda, las pruebas aportadas para demostrarlos, el valor de esas pruebas, la impugnación de las pruebas aportadas por el contrario, la negación de los hechos afirmados por la contraparte, las razones que se extraen de los hechos probados, y las razones legales y doctrinarias que se aducen a favor del derecho invocado.

Época: Novena Época, Registro: 172838, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXV, Abril de 2007, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.7o.A. J/37, Página: 1341.

En ese sentido como se puede advertir de los criterios transcritos, es claro que no existe la necesidad de que se transcriban los alegatos para cumplir con los principios de congruencia y exhaustividad en la presente resolución, no obstante lo anterior, a continuación se hace referencia a los alegatos formulados por **TELMEX** mediante su escrito presentado el treinta y uno de octubre, únicamente de manera resumida:

1. **TELMEX** considera que la **UC** omitió entregar pruebas suficientes, exhaustivas y contundentes en las que, con toda seguridad y más allá de toda duda razonable, fuera constatable que la concesionaria infringió las disposiciones invocadas con las conductas que se le imputan, violando en su perjuicio el principio de presunción de inocencia establecido en el artículo 20, inciso A), fracción V de la **CPEUM**, pues además de lo anterior invirtió la carga de la prueba a **TELMEX** exigiéndole el deber de desvirtuar tales imputaciones.
2. La **UC** dio un trato de sentenciado a **TELMEX** al solicitarle en el inicio de procedimiento, sus ingresos acumulables, mismos que son irrelevantes para dirimir si son ciertas o no las imputaciones realizadas a la concesionaria en los acuerdos de inicio. Dichos ingresos deben ser requeridos una vez que se dicte la resolución correspondiente atribuyéndole la calidad de infractor y no antes. (novedoso)

3. El procedimiento administrativo que se resuelve debe ser concluido sin responsabilidad para **TELMEX**, en razón de que la **UC** se plantea imponerle una multa que no va de acuerdo a la magnitud del daño de la infracción supuestamente cometida, por lo cual, cualquier sanción de ese tipo sería violatoria del artículo 22 constitucional al resultar excesiva.
4. La inserción de los dictámenes emitidos por otras áreas del Instituto, en los acuerdos de inicio de procedimiento, viola la garantía de audiencia de **TELMEX**, ya que contienen imputaciones formuladas en su contra, ante las cuales no se le dio oportunidad de defenderse pues no le fueron notificados, violando con ellos el artículo 16 constitucional y el 3, fracción V de la **LFPA**, sin que sea justificación que se traten de documentos que constituyen una comunicación entre autoridad que no vinculan a la **DG-SAN**, a iniciar un determinado procedimientos sancionatorio, dado su carácter imputatorio.
5. La **UC** viola el principio de presunción de inocencia en perjuicio de **TELMEX**, pues fue omisa en probar que haya incumplido con su obligación genérica de la **Condición 4-1 del TÍTULO DE CONCESIÓN**, consistente en prestar el servicio concesionado en forma continua y eficiente, o que hubiere incumplido con las normas de calidad del Anexo A del Título, en la que se incluye los plazos máximos de instalación de líneas y circuitos privados que establece el **ICIRC** que sólo serían aplicables en las treinta ciudades definidas en el Anexo B de dicho Título.
6. **TELMEX** en ningún momento ha combatido la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, ni los Plazos Máximos de Entrega de Enlaces, más bien ha hecho notar la falta en la que incurrió la **COFETEL** y el propio Instituto de emitir una regulación complementaria de metodología de evaluación y cumplimiento de los Plazos Máximos de Entrega de Enlaces, lo que resta

viabilidad objetiva y funcional del **ISED**, lo que viola el principio de presunción de inocencia.

Además, señala que la imputación de incumplimiento del **ISED**, se fundó solamente en la recolección por parte de la **DG-SUV** y la **UPR**, de manifestaciones de **TELMEX** en las que supuestamente la concesionaria acepta su responsabilidad, prueba que resulta ilegal e insuficiente, al utilizarla de forma autoincriminatoria y al ser modificada en los cuadros que la **UC** realizó, que confinen datos en la columna de ponderación que no se encuentra en la información proporcionada por **TELMEX**.

7. La **UC** debe aplicar en favor de **TELMEX** los principios de "norma más favorable" y "abrogación tácita", pues la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** fue sustituida por la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA** y por la resolución de **Oferta Mayorista de Provisión de Enlaces 2016-2017**, mismas que resultaban más benéficas para la medición de los Índices de los Plazos de entrega de enlaces al contemplar casos como: solicitudes fuera de pronóstico, caso fortuito y fuerza mayor, imputables al cliente, etc., por lo cual deberá concluirse y ordenarse el archivo sin responsabilidad alguna.
8. El presente procedimiento es improcedente en virtud de la omisión de la **COFETEL** y del Instituto de publicar una metodología para su cumplimiento, como sí lo ha hechos en otros casos. Dicha metodología debía incluir factores de ponderación, componentes de los índices, fórmulas, relación entre métricas, promedios exigibles, entre otros elementos estadísticos que de conformidad con el **CEPAL**, tuvieron que haberse incluido.

Esta y otras circunstancias se acreditaron con la pericial en materia de estadística, en las que se precisó la definición de un indicador, lo indispensable de la fórmula para el cumplimiento y evaluación de un

Indicador y la importancia de la ponderación en los elementos componentes del indicador.

9. En relación con el presunto incumplimiento de los párrafos 6 y 7 de la **Condición 4-1 del TÍTULO DE CONCESIÓN**, manifiesta que la UC insertó en el acuerdo de inicio de procedimiento un par de imágenes que supuestamente corresponden a publicaciones pegadas por TELMEX, en periódicos de circulación nacional, no obstante no indica en qué periódicos encontró dicha información, ni su sección o página, lo que hace dudar de su veracidad y además descalifica la citada información por contener datos del ICIRC y no del ISED.

Así, con una cadena de razonamientos inconexos, inconclusos y contradictorios, e información recolectada de manera incriminatoria para TELMEX, la UC pretende transferir la carga de la prueba, sin que por su parte la UC haya aportado prueba o datos específicos que permitan concluir que la búsqueda documental de las publicaciones se realizó en fecha, lugar y hora determinadas, o el nombre de los funcionarios que participaron en la búsqueda o los tomos que consultaron del archivo de TELMEX.

10. La UC viola nuevamente en perjuicio de TELMEX el principio de presunción de inocencia al imponerle el deber de desvirtuar el incumplimiento a la **Condición 4-6 del TÍTULO DE CONCESIÓN** que se le imputó y lanzarle la carga de la prueba, lo que debe ser suficiente para desestimar su acusación, pues la UC en ningún momento probó plenamente que la concesionaria haya omitido tomar acciones para asegurar la precisión y confiabilidad de sus sistemas de facturación.

11. Las pruebas y evidencias utilizadas por la UC para realizar las imputaciones a TELMEX respecto del incumplimiento a la **Condición 4-6 del TÍTULO DE**

CONCESIÓN son defectuosas, pues omitió adjuntar al acuerdo de inicio de procedimiento, copia certificada de los escritos presentados por dicha concesionaria donde se contuvieran las manifestaciones utilizadas para generar la presunción de incumplimiento, así como el oficio de la UPR que se relaciona con el mismo.

12. Desde el año dos mil dos **TELMEX** ha contado con una certificación bajo la norma ISO 9001 que evalúa el sistema de gestión del proceso de facturación, el cual ha sido auditado en veintidós ocasiones hasta el dos mil diecisiete, y de los cuales se desprende que cumple con los requisitos de calidad previstos en la citada norma; así el certificado cubre la observación de procesos que van desde la recolección del registro de llamadas y servicios, hasta la impresión y entrega de las facturas a servicios de mensajería, con lo que se acredita el pleno cumplimiento de la **Condición 4-6 del TÍTULO DE CONCESIÓN**.

13. Contrario a lo que asentó la **UC** en el acuerdo de inicio de procedimiento, la conducta verbo rector que dispone la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, es la de "abstenerse de cobrar" y no como equivocadamente lo planteó la autoridad la de "entregar", (el desglose de llamadas en la factura), por lo que la **UC** debió acreditar que **TELMEX** realizó el cobro del citado desglose, circunstancia que nunca se acreditó y, en última instancia, si se creyera que el tipo administrativo tuviese más de dos verbos rectores, lo procedente hubiese sido acreditar que se cometieron ambas conductas, circunstancia que no sucedió.

14. En el acuerdo de inicio de procedimiento se indica que se realizó una revisión de dos mil facturas, sin embargo, la **UC** omitió indicar y probar con precisión cuales fueron los follos y demás datos de las dos mil facturas que revisó, además de que no indicó en qué lugar, fecha y hora se llevó a cabo

la citada revisión, y tampoco consta que **TELMEX** haya sido invitado a la citada revisión por lo que debe de descartarse como prueba válida.

Asimismo, por lo que hace a las treinta y ochó facturas en las que se advirtieron inconsistencias al no contener el desglose de llamadas, las seis facturas en las que se detectaron llamadas salientes que generaron costos adicionales a los usuarios por no estar incluida en los paquetes contratados, así como los escritos de **TELMEX** presentados el doce de octubre de dos mil dieciséis y el tres de marzo y diecinueve de mayo de dos mil diecisiete, en los que supuestamente manifestó afectar a ochocientos sesenta y nueve mil doscientos veinticinco usuarios, la **UC** omitió adjuntar al acuerdo de Inicio copia certificada de todos esos documentos, lo que viola el derecho de defensa adecuada, además de que resultan pruebas utilizadas de manera autoincriminatoria, y de ninguna de dichas pruebas se acredita que se haya cobrado por el desglose de llamadas.

15. En relación con la **Condición 4-6 del TÍTULO DE CONCESIÓN**, y la manifestación de **TELMEX** de haber tenido una falla en su sistema de facturación en enero y febrero de dos mil dieciséis, debe decirse que no puede usarse la misma con afán autoincriminatorio; además señala la concesionaria que no está obligada a probar su inocencia, sino que la **UC** está obligada a probar su culpabilidad.

16. En caso de que las defensas de **TELMEX** no fueran suficientes para acreditar que no existe responsabilidad para la concesionaria, se expresó que incluso los sistemas y plataformas tan serias y profesionales como las de la CFE y el Instituto han tenido fallas y no son infalibles.

17. No existe evidencia de daño por cualquiera de las conductas cometidas por **TELMEX**, tan es así que en la plataforma Soy Usuario del IFT y de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la PROFECO, no existe una sola

inconformidad o queja de usuarios finales relacionada con ausencia del desglose de llamadas o más aun, relacionada con el cobro por la entrega del desglose de llamadas; además la información sobre el desglose de llamadas se encuentra disponible en el portal www.telmex.com, circunstancia que se acreditó con un acta de fedatario.

18. No es jurídicamente posible cuestionar a **TELMEX** por algún tipo de cumplimiento respecto al formato de su factura, ya que la misma fue aprobada mediante la Resolución P/IFT/EXT/180315/85 de dieciocho de marzo de dos mil quince, máxime cuando en un diverso procedimiento de verificación, derivada de la orden de visita de inspección-verificación IFT/DF/DGV/402/2015, se determinó no iniciar procedimiento sancionatorio, relacionado con los deberes de preponderancia concernientes a la información y desglose de cobro y facturación, por lo que estos se encuentran cumplidos.
19. Toda vez que el primero de diciembre de dos mil dieciséis el Pleno del Instituto emitió la Resolución por la que prorroga la vigencia del **TÍTULO DE CONCESIÓN** de **TELMEX**, y en la que se hizo mención de un dictamen de la **UC** en el que concluyó que dicha concesionaria se encuentra al corriente de sus obligaciones, dicha circunstancia vuelve improcedente el presente procedimiento por lo que hace a la condición 4-6 del citado título habilitante.
20. Suponiendo sin conceder que el verbo rector de la **Medida QUINCUAGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, sea "entregar" el desglose de llamadas, y también suponiendo que existieran las treinta y cuatro facturas sin dicho desglose, equivalentes al 0.004% del universo de setecientas setenta y seis mil facturas entregadas a la **UC**, dicha cifra no refleja un comportamiento general de **TELMEX**, ni permite afirmar una representatividad estadística.

En ese sentido, por lo que hace a los alegatos identificados con los numerales **1, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 19 y 20**, este órgano colegiado no se encuentra obligado a entrar en su análisis en el presente apartado, al tratarse de cuestiones que ya fueron debidamente atendidas en el considerando CUARTO de esta resolución, por lo que en su caso deberá estarse a lo establecido en el mismo, en obvio de evitar repeticiones innecesarias; máxime cuando algunas de sus manifestaciones han resultado fundadas para desvirtuar determinados incumplimientos que se le atribuyeron en los procedimientos que se resuelven, por lo que ningún mayor beneficio se le otorgaría a la concesionaria en el análisis de los apuntes de alegatos que formula.

Por su parte, en cuanto se refiere a los alegatos identificados con los números **2, 3, 9, 11, 14 y 18**, los mismos se estiman inatendibles por contener planteamientos novedosos que no fueron hechos valer en el momento procesal oportuno, lo que imposibilita entrar en su análisis en la presente resolución.

Sirve de apoyo a lo anterior, la siguiente jurisprudencia sustentada por los Tribunales Colegiados de Circuito:

ALEGATOS EN EL JUICIO DE AMPARO. FORMA DE ANALIZARLOS CONFORME AL ARTÍCULO 181 DE LA LEY DE LA MATERIA. Si bien es cierto que, conforme a la Ley de Amparo vigente hasta el 2 de abril de 2013, el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación emitió la jurisprudencia P./J. 27/94, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Octava Época, Número 80, agosto de 1994, página 14, de rubro: "ALEGATOS. NO FORMAN PARTE DE LA LITIS EN EL JUICIO DE AMPARO.", en la que consideró que no podía constituir una obligación para el juzgador entrar al estudio de los razonamientos expresados en los alegatos, toda vez que no había sido esa la intención del legislador, también lo es que, acorde con la redacción del artículo 181 de la Ley de Amparo vigente, al admitir la demanda, el presidente del Tribunal Colegiado de Circuito ordenará notificar a las partes el acuerdo relativo, para que en el plazo de quince días presenten los alegatos respectivos o promuevan amparo adhesivo. Por tanto, en el nuevo ámbito temporal de la legislación de la materia, la intención del legislador fue incluir la figura jurídica de los alegatos dentro del juicio de amparo directo como un derecho procesal de las partes, con la finalidad de brindar una mayor

concentración, en aras de lograr una justicia completa para cada uno de los involucrados en ese juicio y así respetar el derecho fundamental de acceso a la impartición de justicia, previsto en el artículo 17, primero y segundo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y dar oportunidad a las partes de fortalecer su punto de vista, por lo que el órgano colegiado, al emitir la sentencia respectiva, debe pronunciarse respecto de los alegatos, bajo ciertas reglas, pues soslayarlo iría en contra de la naturaleza del artículo 181 citado. En ese orden de ideas, si el alegante obtiene una resolución a su favor, serán inatendibles sus planteamientos, ya que por el sentido alcanzado en el fallo, es innecesario pronunciarse al respecto; lo mismo ocurrirá si en aquéllos se introducen aspectos en los que pretenda mejorar o alcanzar un beneficio mayor al ya obtenido, pues para ello debe promoverse el medio de impugnación idóneo; pero deberán tomarse en cuenta cuando aludan a causales de improcedencia, ya sea para desestimarlas o para declararlas fundadas pues, además, ese aspecto es una cuestión de orden público y estudio preferente, lo hagan valer o no las partes. Finalmente, cuando quien promueva los alegatos no obtenga una sentencia favorable o no se ubique en los supuestos anteriores, el tribunal podrá desestimarlos, remitiéndose a las consideraciones de la propia ejecutoria, o bien, mediante un pronunciamiento concreto al respecto.

Época: Décima Época, Registro: 2013689, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 39, Febrero de 2017, Tomo III, Materia(s): Común, Tesis: (I Región) 8o. J/2 (10a.), Página: 1809.

Por otra parte, en relación con el alegato marcado con el número **10**, toda vez que en el presente procedimiento ya se otorgó a dicha concesionaria el mayor beneficio respecto de la imputación formulada por el presunto incumplimiento a lo establecido en la **Condición 4-6 Equipo de medición y control de calidad**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, resulta innecesario analizar de manera destacada en el presente apartado dicho alegato.

Por lo anterior, al no existir análisis pendiente por realizar se emite la presente resolución atendiendo a los elementos que causan plenitud convictiva en esta autoridad, siguiendo los principios procesales que rigen todo procedimiento.

Sirve de aplicación por analogía la siguiente Jurisprudencia que señala:

***DERECHO AL DEBIDO PROCESO. SU CONTENIDO.** Dentro de las garantías del debido proceso existe un "núcleo duro", que debe observarse inexcusablemente en todo procedimiento jurisdiccional, y otro de garantías

que son aplicables en los procesos que impliquen un ejercicio de la potestad punitiva del Estado. Así, en cuanto al "núcleo duro", las garantías del debido proceso que aplican a cualquier procedimiento de naturaleza jurisdiccional son las que esta Suprema Corte de Justicia de la Nación ha identificado como formalidades esenciales del procedimiento, cuyo conjunto integra la "garantía de audiencia", las cuales permiten que los gobernados ejerzan sus defensas antes de que las autoridades modifiquen su esfera jurídica definitivamente. Al respecto, el Tribunal en Pleno de esta Suprema Corte de Justicia de la Nación, en la jurisprudencia P./J. 47/95, publicada en el Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Novenia Época, Tomo II, diciembre de 1995, página 133, de rubro: "FORMALIDADES ESENCIALES DEL PROCEDIMIENTO. SON LAS QUE GARANTIZAN UNA ADECUADA Y OPORTUNA DEFENSA PREVIA AL ACTO PRIVATIVO.", sostuvo que las formalidades esenciales del procedimiento son: (i) la notificación del inicio del procedimiento; (ii) la oportunidad de ofrecer y desahogar las pruebas en que se finque la defensa; (iii) la oportunidad de alegar; y, (iv) una resolución que dirima las cuestiones debatidas y cuya impugnación ha sido considerada por esta Primera Sala como parte de esta formalidad. Ahora bien, el otro núcleo es identificado comúnmente con el elenco de garantías mínimo que debe tener toda persona cuya esfera jurídica pretenda modificarse mediante la actividad punitiva del Estado, como ocurre, por ejemplo, con el derecho penal, migratorio, fiscal o administrativo, en donde se exigirá que se hagan compatibles las garantías con la materia específica del asunto. Por tanto, dentro de esta categoría de garantías del debido proceso, se identifican dos especies: la primera, que corresponde a todas las personas independientemente de su condición, nacionalidad, género, edad, etcétera, dentro de las que están, por ejemplo, el derecho a contar con un abogado, a no declarar contra sí mismo o a conocer la causa del procedimiento sancionatorio; y la segunda, que es la combinación del elenco mínimo de garantías con el derecho de igualdad ante la ley, y que protege a aquellas personas que pueden encontrarse en una situación de desventaja frente al ordenamiento jurídico, por pertenecer a algún grupo vulnerable, por ejemplo, el derecho a la notificación y asistencia consular, el derecho a contar con un traductor o intérprete, el derecho de las niñas y los niños a que su detención sea notificada a quienes ejerzan su patria potestad y tutela, entre otras de igual naturaleza."

Época: Décima Época, Registro: 2005716, Instancia: Primera Sala, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 3, Febrero de 2014, Tomo I, Materia(s): Constitucional, Tesis: 1a./J. 11/2014 (10a.), Página: 396.

SÉPTIMO. ANÁLISIS DE LA CONDUCTA Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS.

En el presente asunto se considera que existen elementos de convicción suficientes que acreditan que TELMEX incumplió lo previsto en los resolutivos Segundo y Quinto

de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, de conformidad con lo siguiente:

- a) Resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**

De conformidad con lo dispuesto en los resolutivos **Segundo** y **Quinto** de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio**, del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, **TELMEX** tiene la obligación de presentar para la aprobación de la autoridad, las metas mínimas de calidad del servicio, así como el sistema de nuevos parámetros, cuando fuere necesario, dentro de dichas metas se encuentra la obligación prevista en el numeral 12 del **Resolutivo Segundo** citado, relativa a que no podrán excederse los plazos de entrega ahí señalados para el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados locales, de larga distancia nacional y/o de larga distancia Internacional, en el 85 % de las solicitudes y el doble de plazo señalado para el 100% de las solicitudes.

Dicha obligación debía cumplirse, conforme a lo establecido en el resolutivo **Quinto** de dicha resolución, a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que surtiera efectos la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Derivado de lo anterior, en atención al requerimiento de la **DG-SUV** realizado mediante el oficio número **IFT/225/UC/DG-SUV/05609/2016**, **TELMEX** exhibió la información correspondiente a los resultados de calidad obtenidos en la prestación de sus servicios conforme a todos y cada uno de los indicadores previstos en la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, de cuyos resultados se advirtió que no alcanzó las metas mínimas de calidad de ciertos indicadores en relación con los promedios anuales de los años dos mil trece y dos mil catorce, al no lograr las metas del 85% o del 100% según sea el caso, ello al haber informado lo siguiente:

TELEFONOS DE MEXICO S.A. DE C.V.
RESULTADOS DE OPERACION

INDICADOR	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 13 DIAS HABILES	85.00	82.21	88.20	85.78	86.60	89.26	82.15	89.01	89.96
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 21 DIAS HABILES	85.00	87.05	88.88	85.11	87.41	78.08	85.87	84.52	87.51
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 LOCALES EN 60 DIAS HABILES	85.00	83.20	85.33	81.84	86.04	81.10	85.51	85.15	85.86
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 13 DIAS HABILES	85.00	83.31	85.82	81.85	86.79	80.95	83.74	80.61	80.52
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	100.00	88.68	84.17	85.05	83.27	82.00	85.05	78.32
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 L. D. EN 60 DIAS HABILES	85.00	80.88	82.44	84.06	87.64	87.27	87.23	81.97	88.85
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	89.37	82.35	89.38	88.67	89.59	86.72	88.06	89.47
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.47	97.82	98.37
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	89.76	88.58	89.87	89.25	84.25	89.03	89.85	89.21
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 35 DIAS HABILES	100.00	100.00	88.89	81.67	100.00	95.37	105.00	100.00	89.74
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	100.00	89.21	89.43	86.02	84.41	85.18	86.47	87.52
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	81.80	84.55	85.69	86.34	86.11	84.31	86.05	85.58
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	85.61	80.79	86.73	86.11	86.09	89.41	89.41	89.46
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	80.15	85.15	83.84	81.37	87.70	84.62	85.05	83.05
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 16 HRS	100.00	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS SIN REDUNDANCIA	89.83	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS CON REDUNDANCIA	89.83	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87
INDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS (ISED)	89.81	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87

TELEFONOS DE MEXICO S.A. DE C.V.
RESULTADOS DE OPERACION

INDICADOR	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 13 DIAS HABILES	85.00	82.02	81.62	82.70	83.22	82.61	82.68	82.68	82.68
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 21 DIAS HABILES	85.00	100.00	100.00	82.22	89.66	82.57	82.57	82.57	82.57
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 LOCALES EN 60 DIAS HABILES	85.00	86.19	88.10	86.72	86.72	86.72	86.72	86.72	86.72
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 13 DIAS HABILES	85.00	85.72	86.29	86.86	84.54	85.56	85.56	85.56	85.56
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	82.50	83.33	86.67	81.67	78.04	81.67	81.67	81.67
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 L. D. EN 60 DIAS HABILES	85.00	89.80	85.85	86.80	83.85	84.08	83.85	83.85	83.85
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	89.42	88.80	88.07	87.85	88.56	88.56	88.56	88.56
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.89	99.94	99.91	99.94	99.94	99.94	99.94
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 L. D. EN 35 DIAS HABILES	100.00	89.64	88.56	89.26	87.91	89.09	89.09	89.09	89.09
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM-256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	89.69	89.44	100.00	100.00	99.78	99.78	99.78	99.78
REPARACION DE ENLACES MUY URGENTES EN 4 HRS	100.00	87.71	86.09	87.20	88.29	87.57	87.57	87.57	87.57
REPARACION DE ENLACES URGENTES EN 8 HRS	100.00	81.39	82.80	84.41	81.12	80.43	80.43	80.43	80.43
REPARACION DE ENLACES NO URGENTES EN 16 HRS	100.00	85.65	83.80	86.35	87.20	85.76	85.76	85.76	85.76
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS SIN REDUNDANCIA	89.83	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87
DISPONIBILIDAD DE ENLACES DEDICADOS CON REDUNDANCIA	89.83	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87
INDICE DE SERVICIO DE ENLACES DEDICADOS (ISED)	89.81	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87	89.87

De los reportes anteriores se advirtieron los siguientes resultados:

Promedios no alcanzados reportados por Telmex para el año 2013.

INDICADOR	Metas 2011-2014	TELMEX				
		T1	T2	T3	T4	PROMEDIO
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	80.00	93.27	80.00	60.00	78.32
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1, ..., 16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	98.87	99.59	99.72	99.69	99.47
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 LOCALES EN 42 DIAS HABILES	100.00	100.00	100.00	96.67	97.62	98.57

INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	99.65	98.80	99.61	99.48	99.39
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1,...,16) E1 Y E2 L. D. EN 36 DIAS HABILES	100.00	99.30	98.83	99.03	99.69	99.21
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 70 DIAS HABILES	100.00	100.00	96.97	100.00	100.00	99.24
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	96.02	94.41	98.18	99.47	97.02

Promedios no alcanzados reportados por Telmex para el año 2014.

INDICADOR	Metas 2011-2014	TELMEX				
		T1	T2	T3	T4	PROMEDIO
INSTALACION DE ENLACES E3, E4 Y STM-1 L. D. EN 35 DIAS HABILES	85.00	62.50	83.33	66.67	91.67	76.04
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1,...,16) E1 Y E2 LOCALES EN 26 DIAS HABILES	100.00	99.42	98.90	98.07	97.85	98.56
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 LOCALES EN 120 DIAS HABILES	100.00	100.00	99.89	99.94	99.91	99.94
INSTALACION DE ENLACES N X 64 Kbps (n=1,...,16) E1 Y E2 L. D. EN 36 DIAS HABILES	100.00	99.64	99.56	99.26	97.91	99.09
INSTALACION DE ENLACES STM-4, STM-16, STM-64 Y STM256 L. D. EN 120 DIAS HABILES	100.00	99.69	99.44	100.00	100.00	99.78

Tales hechos motivaron la emisión del acuerdo de inicio de procedimiento administrativo dictado el veinticinco de enero de dos mil dieciocho en el expediente E-IFT.UC.DG-SAN.II.0015/2017, respecto del cual la Unidad de Cumplimiento de este INSTITUTO otorgó el plazo de quince días hábiles a efecto de que realizara manifestaciones y ofreciera las pruebas pertinentes tendientes a desvirtuar la conducta imputada.

Sin embargo, TELMEX en lugar de desvirtuar la imputación realizada por la Unidad de Cumplimiento, acreditando que dio cumplimiento a la obligación prevista en los resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, en relación con la condición 4-1 Calidad de servicio, del TÍTULO DE CONCESIÓN, se limitó a argumentar la falta de metodología para su cumplimiento, así como la ilegalidad e irregularidad de los índices, indicadores, factores de ponderación para el cálculo de la metas mínimas de calidad y plazos de cumplimiento, por virtud de

los cuales dicha concesionaria presuntamente se encontró imposibilitada para darle cumplimiento a la citada Resolución, manifestaciones que de ninguna manera desvirtúan el incumplimiento atribuido.

En efecto, lo establecido en el acuerdo de inicio del procedimiento que en este acto se resuelve constituye una presunción legal *iuris tantum*, la cual sólo es destruyible mediante otra probanza que se aporte en sentido contrario, ya que de no ser así, la misma tiene valor probatorio pleno.

Desde luego, para que se pueda desvirtuar la presunción legal, la idoneidad de la contraprueba tiene que ser contundente para vencer la plenitud convictiva que la ley le atribuye a la primera, de manera que si el infractor no ofrece prueba tendiente a desvirtuar la presunción de incumplimiento detectado, como aconteció en la especie, entonces, no es posible vencer la solidez atribuida a la presunción relativa de que se trate.

Al respecto, resultan aplicables por analogía las siguientes tesis:

"CONFESIÓN FICTA. ES UNA PRESUNCIÓN LEGAL QUE PUEDE SER DESVIRTUADA POR CUALQUIER PRUEBA RENDIDA EN EL JUICIO, PERO EN CASO DE NO EXISTIR MEDIO DE CONVICCIÓN ALGUNO QUE LA CONTRAVENGA, ADQUIERE LA CALIDAD DE PRUEBA PLENA (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA). Francesco Carnelutti, en su obra *Instituciones de Derecho Procesal Civil*, páginas 410 y 411, Biblioteca Clásicos del Derecho, primera serie, volumen cinco, Editorial Oxford, México, 1999, define a las presunciones como aquellas que no tienen en sí mismas un destino probatorio, sino que se convierten en tales por su fortuita conexión con el hecho a probar, en cuyo caso, el Juez se encuentra frente a un hecho diverso al que se pretende probar, y las clasifica en simples y legales; en las primeras, la ley permite al Juez su libre apreciación y en las legales, la ley vincula su apreciación por medio de sus reglas. Estas últimas, dice el autor, a su vez se clasifican en presunciones legales relativas, o *iuris tantum*, y legales absolutas o *iuris et de jure*. Por otra parte, la *Enciclopedia Omeba*, en su tomo XVI, páginas 952 y 953, Editorial Driskill, Sociedad Anónima, Argentina, 1978, define a las presunciones *iuris et de jure*, como aquellas en que la ley no admite prueba en contrario, y obligan al Juez a aceptar como cierto el hecho que se presume, mientras que a las *iuris tantum*, las define como aquellas en que la ley admite la

existencia de un hecho, salvo que se demuestre lo contrario. Ahora bien, los artículos 423 y 439 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado, vigentes hasta el 31 de diciembre de 2004, disponen: "Artículo 423. La confesión ficta produce presunción legal; pero esta presunción puede ser desvirtuada por cualquiera de las demás pruebas rendidas en el juicio.", y "Artículo 439. Las presunciones iuris et de jure hacen prueba plena en todo caso.-Las presunciones iuris tantum hacen prueba plena mientras no se demuestre lo contrario.", lo anteriormente expuesto permite concluir que la confesión ficta es una presunción iuris tantum, es decir admite prueba en contrario, pero en caso de no existir medio de convicción que la contravenga, adquiere el rango de prueba plena."

Época: Novena Época, Registro: 177341, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXII, Septiembre de 2005, Materia(s): Civil, Tesis: VI.1o.C.76 C, Página: 1432

"PRESUNCIÓN RELATIVA EN MATERIA CIVIL. SI LA LEY LE OTORGA EFICACIA PROBATORIA PLENA, PARA DESTRUIR SU EFECTO ES INSUFICIENTE Oponer INDICIOS (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE CHIHUAHUA). En la doctrina jurídica procesal de nuestros días es casi unánime la convicción de que las dos clases de presunciones: legales y humanas no son propiamente pruebas, sino el principio o argumento lógico que permite al juzgador otorgar mérito convictivo al indicio o a las pruebas en general, es decir, es la función racional que efectúa el Juez para inferir a partir de un hecho probado la existencia de otro desconocido. Cuando la presunción está prevista en la ley se llama legal, mientras que la judicial es aquella que realiza el órgano decisor según las reglas de la lógica y la experiencia, también llamada humana. Entre las legales, las presunciones son relativas iuris tantum o absolutas iuris et de iure, según admitan o no prueba en contrario. Así, esa verdad provisional o absoluta proviene de lo dispuesto por el legislador, de manera que una vez comprobado el hecho al Juez le corresponde atribuir certeza a sus consecuencias. Ahora bien, de acuerdo con la interpretación sistemática de los artículos 258, 373 y 391 del Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Chihuahua, la falta de contestación de la demanda genera la presunción de tener por confesados los hechos que en ella se imputen y a su vez esa confesión tácita, resultado de una presunción legal relativa, debe ser valorada como una prueba cuya certeza sólo es destruible mediante otra probanza que se aporte en sentido contrario; pero, además, es necesario tener presente que el último dispositivo citado precisa con claridad que las presunciones legales hacen prueba plena. De lo anterior se concluye que la idoneidad de la contraprueba ha de ser tal que resulte contundente para vencer la plenitud convictiva que la ley le atribuye a la confesión tácita, de manera que si el demandado no ofrece prueba alguna o sólo aporta un indicio o varios no articulados entre sí, o una o varias pruebas disociadas que la ley no les reserve la calidad de plenas, entonces, no es posible vencer la solidez atribuida por el ordenamiento adjetivo de mérito a la presunción relativa de que se trate."

Época: Novena Época, Registro: 182792, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XVIII, Noviembre de 2003, Materia(s): Civil, Tesis: XVII.1o.P.A.31 C, Página: 1004

Tal y como consta de los criterios vertidos con anterioridad, las presunciones *iuris tantum* sólo pueden ser desvirtuadas mediante una contraprueba suficiente para destruirla; en caso contrario, el acuerdo de inicio de procedimiento administrativo adquiere efectos legales de prueba plena, lo expuesto máxime si éste fue motivado de los escritos que el concesionario presentó ante este INSTITUTO los días cuatro y dieciséis de noviembre de dos mil dieciséis a raíz del requerimiento efectuado por la Unidad de Cumplimiento a través del oficio IFT/225/UC/2948/2016, de cuyo contenido se advirtió que no alcanzó las metas mínimas establecidas.

Aunado a lo expuesto, esta autoridad no soslaya que los argumentos vertidos por TELMEX tendieron a denotar irregularidades de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** al señalar que existe omisión en la publicación de la metodología para dar cumplimiento a la misma, en la que se debió haber señalado el factor de ponderación aplicable al cálculo del **ISED**, el alcance, la distribución geográfica y la manera en cómo se llevaría a cabo la medición estadística, así como al precisar que el **ISED** no es un índice, ni sus elementos constituyen indicadores. Sin embargo, estos argumentos son inatendibles, toda vez que esta instancia no es la adecuada para combatir la regularidad de una resolución emitida por la otrora **COFETEL**, ello máxime si se estima que la misma fue combatida en el Juicio Contencioso Administrativo con número de expediente **1716/12-EOR-01-9**, por lo que era a través de ese medio defensa en el que debió haber hecho valer los argumentos señalados y no en este procedimiento administrativo.

Al respecto, no pasa por alto de este Órgano Colegiado que al analizar las constancias que obran en autos se advirtió que el entonces Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa resolvió en el Juicio de nulidad citado, reconocer la validez de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, lo cual fue confirmado por

el Segundo Tribunal Colegiado de Circuito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, al negarle el amparo y protección a esa concesionaria en el Juicio de Amparo Directo con número de expediente **D.A. 25/2015**, efecto que fue replicado por la Suprema Corte de Justicia de la Nación en el Amparo en Revisión número **A.D.R. 2562/2016**, con lo cual se sostiene que la presunción de legalidad de dicha resolución quedó intocada, consecuentemente, ésta debe ser aplicada en sus términos.

Lo expuesto, cobra relevancia al analizar el artículo 8 de la **LFPA** de cuyo contenido se advierte que el acto administrativo como lo es la resolución citada, es válido hasta en tanto su invalidez no haya sido declarada por la autoridad administrativa o jurisdiccional respectiva, por lo que al no haber sido declarado inválido en su momento por el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa, el Tribunal Colegiado de Circuito Especializado o la Suprema Corte de Justicia de la Nación, éste resulta ser válido y eficaz, por lo tanto es obligatoria y exigible su aplicación, sin que para ello existan matices o modulaciones que permitan su inaplicación como lo pretende sostener **TELMEX**.

En ese sentido, esta autoridad está imposibilitada para determinar sobre la aplicación o inaplicación de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** en el procedimiento administrativo que se resuelve, pues hacerlo implicaría que este órgano se convierta en una instancia revisora respecto de los actos emitidos por la otrora **COFETEL**, excediendo las facultades previstas en la Constitución Federal.

En virtud de lo anterior, se estima que en el presente expediente se encuentra plenamente acreditado que **TELMEX** no cumplió con las metas mínimas establecidas en los resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la condición **4-1 Calidad de servicio** de su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que en tal sentido, lo procedente es imponerle la sanción a que se refiere la fracción V, del inciso C, del artículo 71 de la LFT, así como

lo dispuesto en la fracción IV, del inciso B, del artículo 298 de la LFTR, cada uno respecto de las conductas que se consumaron durante la vigencia de dichos ordenamientos.

En ese sentido se concluye que TELMEX Incumplió con lo previsto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1 del TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que hace al incumplimiento de las metas mínimas de calidad para los años dos mil trece y dos mil catorce, por lo que procede imponerle la sanción que en su caso corresponda con fundamento en los artículos 298, inciso B), fracción IV de la LFTR y 71, inciso C), fracción V, de la LFT.

OCTAVO. DETERMINACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA SANCIÓN.

De conformidad con el desarrollo de la presente resolución, se advierte que la conducta infractora cometida por **TELMEX**, se realizó en distintos momentos, es decir, por lo que respecta al incumplimiento a lo dispuesto en los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** la infracción se actualizó durante los años dos mil trece y dos mil catorce por lo que dicha conducta actualiza los supuestos normativos previstos en el artículo 71, inciso C), fracción V, de la LFT, así como el artículo 298, inciso B), fracción IV de la LFTR, cuyo texto es el siguiente:

LFT

"Artículo 71. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley, se sancionarán por la Secretaría de conformidad con lo siguiente:

(...)

C. Con multa de 2,000 a 20,000 salarios mínimos por:

(...)

V. Otras violaciones a disposiciones de esta Ley y las disposiciones reglamentarias y administrativas que de ella emanen."

LFTR

"Artículo 298. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley y a las disposiciones que deriven de ella, se sancionarán por el Instituto de conformidad con lo siguiente:

(...)

B) Con multa por el equivalente de 1% hasta 3% de los ingresos del concesionario o autorizado por:

(...)

IV. Otras violaciones a esta Ley, a los Reglamentos, a las disposiciones administrativas, planes técnicos fundamentales y demás disposiciones emitidas por el Instituto; así como a las concesiones o autorizaciones que no estén expresamente contempladas en el presente capítulo."

El subrayado no es de origen.

En ese sentido, si bien es cierto que la LFT actualmente se encuentra derogada, también lo es que algunas de las conductas que aquí se sancionan se encuentran de igual forma reguladas en la actual LFTR, la cual entró en vigor a partir del trece de agosto de dos mil catorce, y que contempla en su artículo 298, inciso B), fracción IV la posibilidad de sancionar con el 1% al 3% de los ingresos acumulables del presunto infractor, por el incumplimiento a las disposiciones administrativas en la materia, como lo es en el caso concreto la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**.

Cabe señalar, que de conformidad con la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, el cumplimiento de las metas de calidad en la entrega de enlaces dedicados debía realizarse de manera trimestral, sin embargo, tal como TELMEX lo informó mediante la información presentada en el procedimiento de supervisión, en ninguno de los trimestres comprendidos en los años dos mil trece y dos mil catorce, se dio cumplimiento a la totalidad de la entrega de enlaces por tipo en los plazos

establecidos, por lo cual se actualizó un incumplimiento por cada uno de los trimestres de los citados años.

Consecuentemente, los incumplimientos trimestrales detectados a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** respecto de los años dos mil trece y dos mil catorce, deben ser sancionados conforme a la legislación vigente al momento de su consumación, motivo por el cual resulta aplicable lo previsto por el artículo 71, inciso C), fracción V, de la LFT, por lo que respecta al incumplimiento actualizado en los cuatro trimestres del año dos mil trece y los tres primeros trimestres del año dos mil catorce, disposición que establece una multa de 2,000 a 20,000 salarios mínimos.

En lo que respecta al incumplimiento que se actualizó en el cuarto trimestre del año dos mil catorce, resulta aplicable el artículo 298, inciso B), fracción IV de la LFTR, al haber entrado en vigor el trece de agosto de dos mil catorce, el cual dispone una sanción que va del 1% al 3% de los ingresos acumulables del presunto infractor.

En ese orden de ideas, tomando en consideración el Salario Mínimo General Diario Vigente ("SMGDV")⁶ al momento de actualizarse las conductas infractoras de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** en los años dos mil trece y dos mil catorce, los montos mínimos y máximos de las multas procedentes para cada uno de los incumplimientos ascienden a las siguientes cantidades:

Vigencia	Salario mínimo Zona A	Artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT			
		Cantidad de salarios mínimos	Cantidad en pesos M.N.	Cantidad de salarios mínimos	Cantidad en pesos M.N.
2013	\$64.76	2,000	\$129,520.00	20,000	\$1,295,200.00
2014	\$67.29	2,000	\$134,580.00	20,000	\$1,345,800.00

⁶ De conformidad con el último párrafo del artículo 71 de la LFT el cual establece que, para efectos de las infracciones y sanciones establecidas en esa Ley, se entiende por salario mínimo, el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal al momento de cometerse la infracción.

Lo anterior puede observarse de manera más detallada con la siguiente tabla que muestra la multa que se impondría por cada uno de los trimestres en los que se actualizó el incumplimiento de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** respecto de los años dos mil trece y dos mil catorce:

Año	Trimestre	Multa mínima y fundamento	Multa máxima y fundamento
2013	Enero-marzo	\$129,520.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,295,200.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2013	Abril-junio	\$129,520.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,295,200.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2013	Julio-septiembre	\$129,520.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,295,200.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2013	Octubre-diciembre	\$129,520.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,295,200.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2014	Enero-marzo	\$134,580.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,345,800.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2014	Abril-junio	\$134,580.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,345,800.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2014	Julio-septiembre	\$134,580.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT	\$1,345,800.00 con fundamento en el artículo 71, inciso C), fracción V de la LFT
2014	Octubre-diciembre	\$ [REDACTED] con fundamento en el artículo 298, inciso B) fracción IV de la LFTR	\$ [REDACTED] con fundamento en el artículo 298, inciso B) fracción IV de la LFTR
Total =		\$ [REDACTED]	\$ [REDACTED]

En ese orden de ideas, si bien es cierto que el incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014** se actualizó en diferentes trimestres y años, también es cierto que puede considerarse que existe una unidad en el propósito infraccionario e identidad de lesión jurídica, toda vez que la pluralidad de acciones realizadas trasgredieron la misma disposición administrativa, razón por la cual puede estimarse como una conducta continuada, ya que la pluralidad de acciones integran una única infracción.

Sirve de sustento a lo anterior, la siguiente tesis:

***INFRACCIONES ADMINISTRATIVAS. SUS MODALIDADES.** Las modalidades de las infracciones tributarias a que se refiere el artículo 67, fracción III, del Código Fiscal de la Federación, no aparecen definidas en dicho cuerpo normativo. Es en materia penal, tratándose de delitos, donde mejor se han perfilado estos conceptos, motivo por el cual analógicamente debe acudirse a los mismos. Tratándose del delito instantáneo, el derecho positivo mexicano, la doctrina y la jurisprudencia, son acordes al conceptuarlo como: "Aquel que se consuma en un solo acto, agotando el tipo", cuyos efectos pueden o no prolongarse en el tiempo; en cambio, tratándose de las modalidades de "continuo" y "continuado", existe diversidad de criterios. El artículo 99 del referido Código Fiscal da el concepto al que debe atenderse en esta materia respecto al delito continuado al establecer que: "El delito es continuado, cuando se ejecuta con pluralidad de conductas o hechos con unidad de intención delictuosa e identidad de disposición legal, incluso de diversa gravedad". Respecto del delito continuo, sus notas características, extraídas sustancialmente de la jurisprudencia, consisten en las siguientes: "Es la acción u omisión que se prolonga sin interrupción por más o menos tiempo". Con base en lo anterior, las infracciones administrativas podrán ser: instantáneas, cuando se consuman en un solo acto, agotando todos los elementos de la infracción, cuyos efectos pueden o no prolongarse en el tiempo; continuas, si la acción u omisión se prolonga sin interrupción por más o menos tiempo; o, continuadas, en la hipótesis de pluralidad de acciones que integran una sola infracción en razón de la unidad de propósito inflacionario e identidad de lesión jurídica.

(Época: Novena Época, Registro: 193926, Instancia: Segunda Sala, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo IX, Mayo de 1999, Materia(s): Administrativa, Tesis: 2a. LIX/99, Página: 505)"

A partir de lo anterior, se considera que cuando existe una pluralidad de acciones que integran una sola infracción y existe identidad de lesión jurídica, nos encontramos ante una infracción continuada, la cual puede ser sancionada una sola vez, aún y cuando las diferentes acciones se fueron consumando en distintos periodos.

Resulta aplicable por analogía, la siguiente tesis:

***MULTA A UN AGENTE ECONÓMICO POR COADYUVAR, PROPICIAR Y PARTICIPAR EN UNA PRÁCTICA MONOPÓLICA ABSOLUTA DURANTE PERIODOS DISTINTOS. NO DEBE IMPONERSE POR CADA UNO DE ESTOS (LEGISLACIÓN VIGENTE HASTA EL 6 DE JULIO DE 2014).** El principio de derecho sancionatorio que contiene el artículo 23 de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos, orientado a la seguridad jurídica del individuo, conocido como non bis in idem, significa que ninguna persona puede ser juzgada dos veces por el mismo hecho. Esta prevención nace del sistema de absorción de penas y sanciones, en el que pretende aplicarse sólo el castigo que corresponda al ilícito o infracción más grave, a fin de evitar que el gobernado sea sancionado dos o más veces por una misma conducta ilícita. En estas condiciones, si dentro del procedimiento administrativo seguido en forma de juicio, la extinta Comisión Federal de Competencia resolvió que un agente económico incurrió, durante periodos distintos, en la conducta consistente en coadyuvar, propiciar y participar en una práctica monopólica absoluta, que sanciona el artículo 35, fracción X, de la Ley Federal de Competencia Económica, vigente hasta el 6 de julio de 2014, fecha en que se abrogó, no debió imponerle una multa por cada uno de esos periodos, ya que, en realidad, se trata de una sola conducta continuada, en la que si bien hubo pluralidad de acciones, éstas sólo integraron una única infracción, prevista en la porción normativa citada, en razón de la unidad de propósito infraccionario e identidad de lesión jurídica.

(Época: Décima Época, Registro: 2013110, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Libro 36, Noviembre de 2016, Tomo IV, Materia(s): Administrativa, Tesis: I.Io.A.E.186 A (10a.), Página: 2396)

A partir de lo anterior, esta autoridad a efecto de ser garante, estima justo y equitativo bajo el principio *pro persona*, aplicar una sola multa por el incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, esto aún y cuando existió una pluralidad de acciones que se fueron consumando en diferentes momentos.

Ahora bien, a efecto de determinar la multa que debe prevalecer de entre las ocho que fueron consideradas como procedentes, se debe analizar el principio de retroactividad de las Leyes conforme a la teoría de los componentes de la norma, ya que si bien es cierto algunos de los actos componentes del supuesto se actualizaron al amparo de la LFT, al considerarse como una sola conducta continuada, y al haberse consumado la comisión de la conducta bajo el imperio de una norma posterior, los supuestos deben analizarse a la luz de la norma posterior y, consecuentemente, dicha norma posterior debe regir las consecuencias respectivas.

Sirve de sustento a lo anterior, la jurisprudencia emitida por el Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación de rubro y texto siguientes:

RETROACTIVIDAD DE LAS LEYES. SU DETERMINACIÓN CONFORME A LA TEORÍA DE LOS COMPONENTES DE LA NORMA. Conforme a la citada teoría, para determinar si una ley cumple con la garantía de irretroactividad prevista en el primer párrafo del artículo 14 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, debe precisarse que toda norma jurídica contiene un supuesto y una consecuencia, de suerte que si aquél se realiza, ésta debe producirse, generándose, así, los derechos y obligaciones correspondientes y, con ello, los destinatarios de la norma están en posibilidad de ejercitar aquéllos y cumplir con éstas; sin embargo, el supuesto y la consecuencia no siempre se generan de modo inmediato, pues puede suceder que su realización ocurra fraccionada en el tiempo. Esto acontece, por lo general, cuando el supuesto y la consecuencia son actos complejos, compuestos por diversos actos parciales. De esta forma, para resolver sobre la retroactividad o irretroactividad de una disposición jurídica, es fundamental determinar las hipótesis que pueden presentarse en relación con el tiempo en que se realicen los componentes de la norma jurídica. Al respecto cabe señalar que, generalmente y en principio, pueden darse las siguientes hipótesis: 1. Cuando durante la vigencia de una norma jurídica se actualizan, de modo inmediato, el supuesto y la consecuencia establecidos en ella. En este caso, ninguna disposición legal posterior podrá variar, suprimir o modificar aquel supuesto o esa consecuencia sin violar la garantía de irretroactividad, atento que fue antes de la vigencia de la nueva norma cuando se realizaron los componentes de la norma sustituida. 2. El caso en que la norma jurídica establece un supuesto y varias consecuencias sucesivas. Si dentro de la vigencia de esta norma se actualiza el supuesto y alguna o algunas de las consecuencias, pero no todas, ninguna norma posterior podrá variar los actos ya ejecutados sin ser retroactiva. 3. También puede suceder que la realización de alguna o algunas de las consecuencias de la ley anterior, que no se produjeron durante su vigencia, no dependa de la realización de los supuestos previstos en esa ley, ocurridos después de que la nueva disposición entró en vigor, sino que tal realización estaba solamente diferida en el tiempo, ya sea por el establecimiento de un plazo o término específico, o simplemente porque la realización de esas consecuencias era sucesiva o continuada; en este caso la nueva disposición tampoco deberá suprimir, modificar o condicionar las consecuencias no realizadas, por la razón sencilla de que éstas no están supeditadas a las modalidades señaladas en la nueva ley. 4. Cuando la norma jurídica contempla un supuesto complejo, integrado por diversos actos parciales sucesivos y una consecuencia. En este caso, la norma posterior no podrá modificar los actos del supuesto que se haya realizado bajo la vigencia de la norma anterior que los previó, sin violar la garantía de irretroactividad. Pero en cuanto al resto de los actos componentes del supuesto que no se ejecutaron durante la vigencia de la norma que los previó, si son modificados por una norma posterior, ésta no puede considerarse retroactiva. En esta circunstancia, los actos o supuestos habrán de generarse bajo el imperio de la norma posterior

y, consecuentemente, son las disposiciones de ésta las que deben regir su relación, así como la de las consecuencias que a tales supuestos se vinculan.

(Época: Novena Época, Registro: 188508, Instancia: Pleno, Tipo de Tesis: Jurisprudencia, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XIV, Octubre de 2001, Materia(s): Constitucional, Tesis: P./J. 123/2001, Página: 16)

De lo anterior se puede advertir que al haberse modificado la legislación aplicable, mientras se actualizaban los distintos supuestos de la conducta sancionable, las consecuencias correspondientes deben ser las establecidas por la norma posterior.

Lo anterior es congruente con lo establecido en el Código Penal Federal en su artículo 29, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 29.- La sanción pecuniaria comprende la multa y la reparación del daño.

La multa consiste en el pago de una cantidad de dinero al Estado, que se fijará por días multa, los cuales no podrán exceder de mil, salvo los casos que la propia ley señale. El día multa equivale a la percepción neta diaria del sentenciado en el momento de consumar el delito, tomando en cuenta todos sus ingresos.

Para los efectos de este Código, el límite inferior del día multa será el equivalente al salario mínimo diario vigente en el lugar donde se consumó el delito. Por lo que toca al delito continuado, se atenderá al salario mínimo vigente en el momento consumativo de la última conducta. Para el permanente, se considerará el salario mínimo en vigor en el momento en que cesó la consumación.”

De lo señalado por la legislación penal se advierte que, tratándose de conductas de naturaleza continuada, la disposición que debe tomarse en consideración es la vigente al momento en que se consumó la última conducta, lo cual es aplicado también por la Interpretación del Poder Judicial de la Federación para el cómputo de la prescripción en los delitos de naturaleza continuada, tal y como se advierte de las siguientes tesis:

VIOLENCIA FAMILIAR. AL SER UN DELITO CONTINUO, EL CÓMPUTO DEL PLAZO PARA QUE OPERE LA PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PENAL INICIA A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE AL EN QUE SE COMETIÓ LA ÚLTIMA CONDUCTA DELICTIVA (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE CHIHUAHUA). El artículo 93, fracción III, del Código Penal para el Estado de Chihuahua, vigente hasta el treinta y uno de diciembre de dos mil seis, establecía que el cómputo del plazo para que opere la prescripción de la acción penal, tratándose de delitos continuados, se contará desde el día en que se cometió la última conducta delictiva; por tanto, si el delito de violencia familiar tiene la característica de ser continuo, la prescripción necesariamente empezaría a computarse a partir del día siguiente al en que se cometió la última conducta, cuyo lapso sería igual al término medio aritmético de la pena privativa de libertad de dicho delito, pero nunca inferior a un año, de conformidad con el artículo 94 de dicho ordenamiento legal.

(Época: Novena Época, Registro: 171563, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XXVI, Agosto de 2007, Materia(s): Penal, Tesis: XVII.2o.P.A.32 P, Página: 1895)

DELITOS CONTINUADOS. EL PLAZO PARA QUE OPERE LA PRESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN PENAL DEBE COMPUTARSE A PARTIR DE LA ÚLTIMA ACCIÓN U OMISIÓN DELICTIVA QUE LOS CONFORMAN (LEGISLACIÓN DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN). Conforme al artículo 14 del Código Penal de Nuevo León, es delito continuado aquel que se integra por una unidad de propósito, pluralidad de acciones, identidad de lesión jurídica y el mismo sujeto pasivo. Luego, el delito continuado, a diferencia del permanente, es discontinuo, y si bien pudiera considerarse que existen varios delitos, en cuanto cada conducta origina un antijurídico, sin embargo, dada su especial estructura, su periodo consumativo es más o menos prolongado en el tiempo, su resultado es producido como consecuencia de todas y cada una de las conductas realizadas y, por una ficción legal, debe considerarse un solo delito, lo que encuentra apoyo en el artículo 38 del citado código, que expresamente dispone que tratándose de delitos continuados no existe concurso o acumulación de delitos. Entonces, el plazo para que opere la prescripción de estos delitos inicia al realizarse la última de las acciones u omisiones delictivas que los conforman, ya que el artículo 124 del propio código establece que los términos para la prescripción de la acción penal comenzarán a contar desde el último acto de ejecución u omisión.

(Época: Novena Época, Registro: 179938, Instancia: Tribunales Colegiados de Circuito, Tipo de Tesis: Aislada, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo XX, Diciembre de 2004, Materia(s): Penal, Tesis: IV.2o.P.21 P, Página: 1326)

A partir de todo lo anterior se concluye que las consecuencias para las infracciones de naturaleza continuada se generan a partir de que se consumó la última de las conductas que integraron dicha infracción, por lo que en tal sentido se considera que la multa que debe imponerse es la prevista en la legislación vigente al

momento de consumarse la última conducta, esto es, en diciembre de dos mil catorce y, por lo tanto, procede imponer la sanción conforme a lo previsto en la LFTR.

CUANTIFICACIÓN

A) Incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014.

En razón de lo anterior, tomando en consideración las constancias que obran en el presente expediente y atendiendo a que TELMEX es administrativamente responsable por el Incumplimiento a los Resolutivos Segundo y Quinto de la RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014, respecto de los años dos mil trece y dos mil catorce, se le impone una multa [REDACTED] de sus ingresos acumulables en el ejercicio dos mil trece, la cual asciende a la cantidad de **\$2,543,936,879.63** (dos mil quinientos cuarenta y tres millones novecientos treinta y seis mil ochocientos setenta y nueve pesos 63/100 M.N).

Es importante señalar, que esta autoridad al imponer como multa el monto mínimo señalado en el artículo 298, inciso B), fracción IV de la LFTR, no tiene obligación de razonar la misma.

Al respecto, resulta aplicable, la siguiente jurisprudencia:

"MULTA MÍNIMA. LA CIRCUNSTANCIA DE QUE NO SE RAZONE SU IMPOSICIÓN NO VIOLA GARANTÍAS. Cuando la autoridad sancionadora, haciendo uso de su arbitrio, estima justo imponer la multa mínima contemplada en la ley tributaria aplicable, ello determina que el incumplimiento de los elementos para la individualización de esa sanción pecuniaria, como lo son: la gravedad de la infracción, la capacidad económica del infractor, la reincidencia de éste, etcétera, resulte irrelevante y no cause violación de garantías que amerite la concesión del amparo, toda vez que tales elementos sólo deben tomarse en cuenta cuando se impone una multa mayor, pero no cuando se aplica la mínima, pues es inconcuso que legalmente no podría imponerse una menor a ésta."

Jurisprudencia, Novena Época, Instancia: Segundo Tribunal Colegiado del Décimo Tercer Circuito, Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación, Tomo VIII, octubre de 1998, Tesis: XIII. 2º. J/4, Página: 1010"

Finalmente, resulta importante señalar que con la imposición de la sanción a que se contrae el presente expediente, se busca inhibir las conductas contrarias a las leyes, a las disposiciones administrativas y reglamentarias que regulan la materia, así como a las condiciones contenidas en los títulos de concesión, con el fin de garantizar la eficiente prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión.

En consecuencia, con base en los resultados y considerandos anteriores, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones:

R E S U E L V E

PRIMERO. Conforme a lo expuesto en la parte considerativa de la presente resolución, no es posible atribuirle responsabilidad administrativa a **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, por lo que hace al incumplimiento que se le atribuyó respecto de la Condición 4-6 del su **TÍTULO DE CONCESIÓN**, así como a la **Medida QUINCUGÉSIMA PRIMERA** de la **RESOLUCIÓN DE PREPONDERANCIA**, por las razones que han quedado precisadas en el desarrollo de la presente resolución.

SEGUNDO. De conformidad con lo señalado en los Considerandos **CUARTO, QUINTO, SEXTO y SÉPTIMO** de la presente resolución, se acredita que **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** incumplió lo previsto por los Resolutivos Segundo y Quinto de la **RESOLUCIÓN DE METAS MÍNIMAS 2011-2014**, en relación con la **Condición 4-1** del **TÍTULO DE CONCESIÓN**, por lo que hace al incumplimiento de las metas mínimas

de calidad para los años dos mil trece y dos mil catorce, por lo que con fundamento en el artículo 298, inciso B), fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, se le impone una multa [REDACTED] [REDACTED] de sus ingresos acumulables en el ejercicio dos mil trece, lo cual asciende a la cantidad de **\$2,543,936,879.63** (dos mil quinientos cuarenta y tres millones novecientos treinta y seis mil ochocientos setenta y nueve pesos 63/100 M.N).

TERCERO. En tal virtud, **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.** deberá cubrir ante la Oficina del Servicio de Administración Tributaria que por razón de su domicilio fiscal le corresponda, el importe de la multa impuesta dentro del plazo de 30 días siguientes a aquél en que haya surtido efectos la notificación de la presente Resolución, en términos del artículo 65 del Código Fiscal de la Federación.

CUARTO. Gírese oficio a la autoridad exactora, a fin de que si la multa no es cubierta dentro del término de ley, con fundamento en el artículo 145 del Código Fiscal de la Federación, proceda a hacer efectivo el cobro de la misma.

QUINTO. Con fundamento en el artículo 35, fracción I de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se ordena que la presente Resolución se notifique personalmente a **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, en el domicilio precisado en el proemio de la presente Resolución.

SEXTO. En términos del artículo 3, fracción XIV, de la Ley Federal del Procedimiento Administrativo, se informa a **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, que podrá consultar el expediente en que se actúa en las oficinas de la Unidad de

Cumplimiento de este Instituto Federal de Telecomunicaciones, con domicilio en Avenida Insurgentes Sur número 838, Cuarto Piso, Colonia Del Valle, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03100, Ciudad de México (edificio alterno a la sede de este Instituto), dentro del siguiente horario: de lunes a jueves de las 9:00 a las 18:30 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.

SÉPTIMO. En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3, fracción XV y 39 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, se hace del conocimiento de **TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V.**, que la presente Resolución constituye un acto administrativo definitivo y por lo tanto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, procede interponer ante los Juzgados de Distrito Especializados en Materia de Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, con residencia en la Ciudad de México y jurisdicción territorial en toda la República, el juicio de amparo indirecto dentro del plazo de quince días hábiles contados a partir de que surta efectos la notificación de la presente resolución, en términos del artículo 17 de la Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

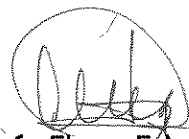
OCTAVO. Una vez que la presente resolución haya quedado firme, con fundamento en el artículo 177 fracción XIX de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión en relación con el artículo 36 fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, inscribese la misma en el Registro Público de Concesiones, para todos los efectos a que haya lugar.

NOVENO. En su oportunidad archívese el expediente como asunto total y definitivamente concluido.

Así lo resolvió el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, con fundamento en los artículos señalados en los Considerativos Primero y Segundo de la presente Resolución.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado



Javier Juárez Mojica
Comisionado



Arturo Robles Rovalo
Comisionado



Sóstenes Díaz González
Comisionado

La presente Resolución fue aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXXVII Sesión Ordinaria celebrada el 12 de diciembre de 2018, en lo general por mayoría de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel, Javier Juárez Mojica y Sóstenes Díaz González; y con el voto en contra de los Comisionados Adolfo Cuevas Teja y Arturo Robles Rovalo.
En lo particular, la Comisionada María Elena Estavillo Flores manifiesta voto en contra de la porción del Resolutivo Primero y su parte considerativa, que exculpa por el incumplimiento de la Medida Quincuagésima Primera de la Resolución de Preponderancia.
El Comisionado Mario Germán Fromow Rangel manifiesta voto concurrente respecto al Resolutivo Primero.
El Comisionado Sóstenes Díaz González manifiesta voto en contra de los Resolutivos Segundo, Tercero y Cuarto y su parte considerativa.
Lo anterior, con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFI/121218/912.