

Consulta pública en materia de preponderancia para el agente económico preponderante

Ángel García Castillejo

Socio Director de MEL Abogados, S.L.P.

Ex Consejero de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (España)

(16 de mayo de 2016)

A) Respecto de las siguientes preguntas:

- i) ¿Cuál fue la efectividad de las medidas de regulación asimétrica aplicables a los Agentes Económicos Preponderantes en términos de competencia del Sector?
- ii) ¿Cuál fue la efectividad regulatoria de las medidas de regulación asimétrica aplicables a los Agentes Económicos Preponderantes?
- iii) ¿Cuáles han sido los beneficios a los concesionarios, autoridades y usuarios finales generados por el establecimiento de las medidas de regulación asimétrica aplicables a los Agentes Económicos Preponderantes?
- iv) ¿Cuáles medidas deberían modificarse, suprimirse o adicionarse y por qué?
- v) ¿Cuál ha sido la principal problemática que enfrentan los concesionarios para tener acceso a los servicios ofrecidos por el Agente Económico Preponderante?
- vi) ¿Cuál sería el periodo adecuado para la siguiente revisión de medidas de regulación asimétrica aplicables a los Agentes Económicos Preponderantes?

Al momento de escribirse estas líneas (mayo de 2016), resulta incuestionable que la reforma constitucional acometida en México en materia de Telecomunicaciones, la aprobación de la legislación secundaria y la puesta en marcha por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) de las medidas de regulación aplicadas a los Agentes Económicos preponderantes (en adelante AEP) ha supuesto un importante avance en el grado de competencia en este sector que viene de estructuras de monopolio y tradicionalmente fuertemente oligopolizado.

En este proceso, la creación del Instituto Federal de Telecomunicaciones como órgano autónomo, cuyas facultades son instrumentar y hacer efectivos los derechos fundamentales previstos en los artículos 2º, 3º, 6º y 7º de la Constitución ha supuesto un claro refuerzo de la institucionalización regulatoria en México para el sector de las

comunicaciones (telecomunicaciones y audiovisual) y derivado de ello, la implementación de los acuerdos de declaración de Agente Económico preponderante y con ello la fijación de medidas de preponderancia en beneficio de los usuarios mediante la determinación de la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, y la imposición de medidas para evitar que se afecte la competencia y libre concurrencia en beneficio de los usuarios finales ha supuesto un claro avance en favor de la competencia en este sector.

Un claro reflejo del dinamismo introducido en el mercado son las cifras de portabilidad entre los operadores de telecomunicaciones. Así, el IFT, agilizó el sistema de portabilidad entre los operadores, al reducir la duración del proceso a 24 hrs. Con ésta medida, se insta a los concesionarios de servicios de telefonía, fija y móvil a cambiar de compañía disminuyendo los costos de transacción que implica tal cambio. El concesionario fijo que más clientes ha perdido en portabilidad es Telmex, empresa que ha *donado* alrededor de 1.35 millones de clientes mientras que sólo ganó 421 mil nuevos clientes de otras compañías. En total tuvo una pérdida neta de 930 mil clientes. Tal como se aprecia en la tabla siguiente:

Cientes donados y recibidos durante el periodo Jul. 2008 - Mar. 2016, operadores seleccionados			
Operador	Donados	Recibidos	Recibidos Netos
TELMEX	1,352,043	421,490	-930,553
AVANTEL	98,294	14,962	-83,332
TELNOR	62,469	18,762	-43,707
MAXCOM	126,246	93,692	-32,554
ALESTRA	142,046	168,997	26,951
AXTEL	368,180	400,920	32,740
CABLEVISIÓN RED	12,631	54,410	41,779
CABLEMÁS	48,039	227,433	179,394
MEGACABLE	97,228	371,611	274,383
BESTPHONE	138,574	430,254	291,680
IUSACELL	4,350,931	820,958	-3,529,973
TELEFONICA	13,404,997	10,184,299	-3,220,698
UNEFON	3,179,419	114,009	-3,065,410
NEXTEL	247,197	164,418	-82,779
TELCEL	9,745,589	19,719,380	9,973,791

Fuente: Elaboración propia con base en reportes de IFT

La competencia en el sector ha traído un reordenamiento de las capacidades de producción y en la manera que se ofrecen los servicios de telecomunicaciones en México. Por una parte, actualmente existen una mayor cantidad de operadores que se encuentran en posibilidades de ofrecer sus servicios de manera empaquetada; se ofrece televisión de paga, internet y telefonía fija como un solo servicio. En este sentido, Telmex es el único agente económico del sector que se encuentra imposibilitado para ofrecer dicho servicio conocido como *triple play*.

Por la estructura de costos del sector de las telecomunicaciones, es más eficiente que los operadores puedan ofrecer sus servicios de manera empaquetada, pues reducen costos y maximizan sus beneficios. De la misma manera, pueden ofrecer mayores servicios y con menores costos para los usuarios finales.

Ahora bien, derivado de las medidas asimétricas de regulación económica en materia de telecomunicaciones, Telmex ha disminuido su posición de peso relativo en el sector. De 2012 al tercer trimestre de 2015, la participación de mercado de Telmex se ha visto disminuida en cerca de 12.6%. La extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones (Cofetel), estimaba que en 2012, Telmex cubría el 73.4% de la participación de mercado en telefonía fija. Ahora, con datos al tercer trimestre de 2015, el IFT estima que dicha participación es de 60.8%.

De la misma manera, las cifras del IFT¹ sugieren que los proveedores de televisión de cable son los que más se han beneficiado con la pérdida de posición de mercado de Telmex, pues éstos han ganado la cuota que ha perdido Telmex. Con información del IFT, en el reporte anual del tercer trimestre de 2015, se observa que la tasa de crecimiento anual de Telmex volvió a tener una Tasa de Crecimiento Promedio Anual (TCPA) negativa de -2.5%. Lo que contrasta con el crecimiento del servicio de líneas de telefonía fija que han tenido otros operadores en el mercado, quienes han crecido a TCPA de cerca del 20%,

De tal forma, las acciones emprendidas, implementadas y supervisadas por el IFT han comenzado a tener impactos en el sector telecomunicaciones tanto en la cantidad de competidores en el mercado, en los niveles de precios de los bienes o servicios que se proveen, el nivel de concentración en los distintos mercados, en los beneficios

¹ Con datos del informe estadístico del tercer trimestre de 2015 del IFT

monetarios de los que se están beneficiando los hogares con la eliminación de cobros por servicios, la generación de diversos paquetes que permiten abaratar costos, y con la amplia gama de opciones con las que cuenta ahora el usuario final.

Se considerará como Agente Económico Preponderante, a la empresa o grupo de empresas que cuenten directa o indirectamente, con una participación nacional mayor al 50% en los servicios de radiodifusión o telecomunicaciones, este porcentaje puede medirse por el número de usuarios, suscriptores, audiencia, por el tráfico en sus redes o por la capacidad utilizada de las mismas.

El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determinó como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a las empresas América Móvil S.A.B. de C.V.; Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (Telmex); Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (Telnor); Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C.V.; (Telcel), Grupo Carso, S.A.B. de C.V.; y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.

En el sector de radiodifusión, el Instituto determinó como Agente Económico Preponderante a las empresas Grupo Televisa, S.A.B.; Canales de Televisión Populares, S.A. de C.V.; Radio Televisión, S.A. de C.V.; entre otras.

En estos últimos años, de acuerdo con los datos ofrecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones², los agentes preponderantes en el sector son los que más invierten en el sector de telecomunicaciones, al haber hecho desembolsos por 47,600 millones de pesos durante el 2015, del total de 65,800 millones de pesos. La tasa de crecimiento anual correspondiente a los operadores de telecomunicaciones fijas fue de 49%, mientras que la de los operadores de telecomunicaciones móviles fue de 8%.

En esta misma línea, el PIB de telecomunicaciones mexicano reportó un crecimiento de 20.9% en el último trimestre de 2015, mientras que el de radiodifusión creció 2.9%, ambos en comparación al mismo periodo del ejercicio 2014

² Datos disponibles en: <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/la-inversion-en-telecomunicaciones-crecio-348-en-2015-comunicado-482016>

Ahora bien, los agentes económicos preponderantes en telecomunicaciones y radiodifusión son los que más invierten en los sectores de telecomunicaciones móviles y fijas, respectivamente, de acuerdo con el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Para el caso del mercado de telefonía fija, la inversión en telecomunicaciones fijas del 2015 se situó en 47,600 millones de pesos, casi 50% por arriba del observado a finales del 2014, mientras que en las telecomunicaciones móviles, la inversión fue de 18,200 millones de pesos, con una tasa de crecimiento de 8.4% respecto al cierre de 2014.

Así, al cierre del 2015, Telmex-Telnor alcanzó más de la mitad de la inversión total en telecomunicaciones fijas al llegar a 25,200 millones de pesos, seguido por Grupo Televisa con 12,900 millones de pesos, Megacable con 3,600 millones de pesos y Axtel-Avantel con 1,900 millones de pesos.

En el caso del mercado de la telefonía móvil, en cuanto a la inversión reportada por los operadores de telecomunicaciones móviles en 2015, ésta mostró un crecimiento de 8.3% respecto al 2014 y una caída de 17% respecto de la reportada en el 2013; en el acumulado, la inversión en telecomunicaciones móviles representó 38.2% de la inversión total del sector.

Telcel fue el operador que mayor nivel de inversión registró en el 2015 con 12,800 millones de pesos, seguido por Telefónica con 3,300 millones de pesos y AT&T, que consolida las inversiones de Iusacell, Nextel y Unefon, con 2,000 millones de pesos.

Como resultado de las políticas introducidas con la Reforma del sector de las Telecomunicaciones en México, el mercado de telefonía fija ha modificado de manera significativa su composición en relación a la participación de los competidores del Agente Económico Preponderante (AEP). En el año 2015, el AEP reportó una cuota de mercado (CM) de 60.8%, que representa más de doce puntos porcentuales menos en comparación con el IV trimestre de 2012 (73.4%). Sin duda, el mayor beneficiado de las medidas de preponderancia, en este sector es Grupo Televisa, quien pasó de 4.6% de PDM a 21.5%, lo cual evidencia de forma clara el impacto de las medidas implementadas.

Telefonía Fija*								
Concesionario	2012		2013		2014		2015	
	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM

Telmex	14,224	73.4%	13,543	65.7%	13,088	63.6%	12,998	60.8%
Televisa Cable	887	4.6%	1,051	5.1%	1,364	6.6%	4,596	21.5%
Axtel	997	5.1%	936	4.5%	908	4.4%	834	3.9%
Megacable	556	2.9%	578	2.8%	721	3.5%	855	4.0%
Alestra	205	1.1%	201	1.0%	202	1.0%	213	1.0%
Maxcom	367	1.9%	347	1.7%	341	1.7%	278	1.3%
AT&T**	126	0.7%	131	0.6%	132	0.6%	-	-
Movistar	1,159	6.0%	1,559	7.6%	1,551	7.5%	1,475	6.9%
Otros	87	0.4%	1,472	7.1%	1,402	6.8%	129	0.6%
Total	19,378	100%	20,600	100%	20,566	100%	21,378	100%

Fuente: Elaboración con base en reportes del IFT * Unidades en miles de usuarios **Previo a 2015, el grupo conformado por AT&T está representado como la suma de los usuarios de Iusacell y Nextel

Si seguimos manejando los datos ofrecidos por el IFT, en lo que respecta a la telefonía móvil, la composición de mercado se distribuye en 3 grandes operadores: Telcel, Movistar y AT&T. Telcel, del grupo de interés económico conformado por América Móvil, quien para el 4 trimestre de 2013 ostentaba el 72% de cuota de mercado, pero que para el 4 trimestre de 2015 ha disminuido en 4 puntos porcentuales, al conservar el 67.8% de cuota de mercado. Asimismo, el operador que ha registrado una mayor ganancia de usuarios es Telefónica Movistar, quien en 2013 tenía aproximadamente el 20% de cuota de mercado y que para el 3 trimestre de 2015 adicionó más de 2 puntos porcentuales al cubrir el 21.9% de mercado de telefonía celular.

Telefonía Móvil *						
Concesionario	2013		2014		2015	
	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM
Telcel	73,505	72.0%	71,463	70.5%	72,614	67.8%
Maxcom	41	0.0%	10	0.0%	11	0.0%
AT&T**	8,159	8.0%	8,252	8.1%	10,282	9.6%
Movistar	20,333	19.9%	21,673	21.4%	23,455	21.9%
Otros	-	-	-	-	1,488	1.4%
Total	102,038	100%	101,428	100%	107,100	100%

Fuente: Elaboración con base en información disponible del IFT * Unidades en miles de usuarios **Previo a 2015, el grupo conformado por AT&T está representado como la suma de los usuarios de Iusacell y Nextel

Según la información proporcionada por el IFT, el servicio de internet de Banda Ancha representa el mercado más competitivo del sector en México, debido a que existe una mayor cantidad de operadores que ofrecen dicho servicio. En contexto, para el cierre del año 2012, Telmex poseía el 70.4% de participación de mercado, sin embargo, para el cuarto trimestre de 2015 disminuyó su cuota de mercado en 10 puntos porcentuales, llegando así a una participación del 60.9%. Asimismo, Televisa ha duplicado desde 2012 su cuota de mercado, al pasar del 10.9% en 2012 al 21.3% en 2015. Por otra parte, Megacable pasó del 7% de participación de mercado al 12%.

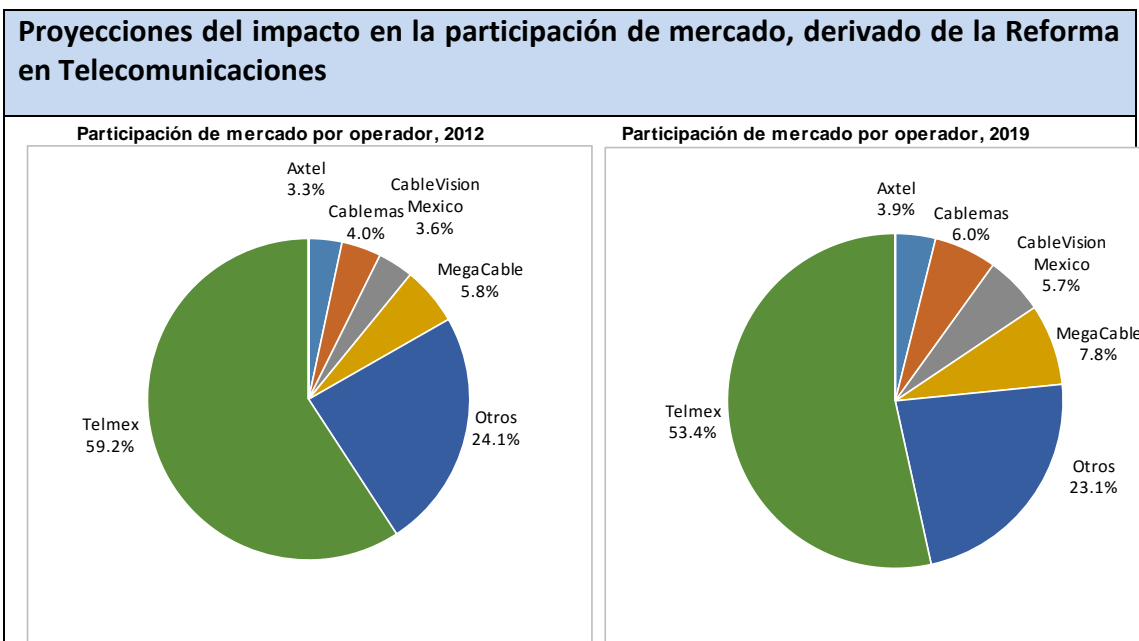
Internet de Banda Ancha*								
Concesionario	2012		2013		2014		2015	
	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM	Usuarios	% CM
Telmex	8,447	70.4%	8,868	68.2%	8,379	62.6%	8,711	60.9%
Televisa Cableras	1,306	10.9%	1,667	12.8%	2,289	17.1%	3,050	21.3%
Axtel	493	4.1%	506	3.9%	509	3.8%	456	3.2%
Megacable	835	7.0%	951	7.3%	1,331	9.9%	1,701	11.9%
Alestra	17	0.1%	18	0.1%	18	0.1%	18	0.1%
Maxcom	133	1.1%	157	1.2%	171	1.3%	156	1.1%
Unefon-lusacell	360	3.0%	382	2.9%	381	2.8%	-	-
Otros	404	3.4%	461	3.5%	315	2.4%	212	1.5%
Total	11,996	100%	13,009	100%	13,393	100%	14,304	100%

Fuente: Elaboración con base en información disponible del IFT * Unidades en miles de usuarios. Se excluyen los M2M de Telefónica.

Como estamos viendo, el mercado que ha mostrado el mejor comportamiento en términos de penetración es el servicio de Banda Ancha, que reporta la mayor tasa de crecimiento para nuevos suscriptores. Asimismo, su tendencia de crecimiento es constante. De 2012 a 2014, la tasa de crecimiento anual para este servicio registró un incremento de 7.5%. Para el periodo comprendido entre 2014-2015, se registró una tasa de crecimiento de 2.5%, que representa la tasa de crecimiento más alta del sector.

De acuerdo con la Consultora Británica Ovum, las reformas en materia de Telecomunicaciones han significado una diversificación del mercado de Banda Ancha, derivado del efecto neto que generaría la competencia de distintos operadores, principalmente de concesionarios de cable. De acuerdo con estimaciones de Ovum, la

distribución de participación de mercados para el servicio de Banda ancha quedaría de la siguiente forma:



Fuente: Ovum, 2015

A modo de conclusión podemos decir que la reforma del sector de las telecomunicaciones en México ha generado un beneficio directo en la economía mexicana en general y en los consumidores mexicanos en particular. La afirmación se soporta en datos como los siguientes:

- La participación de los sectores telecomunicaciones y radiodifusión ha registrado un dinamismo importante dentro del contexto económico del país. La participación de ambos sectores representó el 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) total al cuarto trimestre de 2015, lo que ubicó a los servicios de estos sectores en el décimo lugar de acuerdo al Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN). El PIB de telecomunicaciones reportó un crecimiento de 20.9% respecto al cuarto trimestre de 2014, mientras que el PIB de radiodifusión creció 2.9% durante el mismo periodo.
- La eliminación del cobro de larga distancia nacional representó un ahorro del 4% de en su ingreso monetario, de acuerdo con los datos proporcionados por las Encuesta

Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares [Enigh], 2014³.

- Se aprecia un incremento de la inversión directa extranjera en el sector de telecomunicaciones mexicano.
- La participación de mercado del agente económico preponderante se ha visto disminuida. Tal como se refleja por la consultora *Ovum Telecoms*, a una tasa de crecimiento constante, se estima que para 2019 su participación de mercado disminuya a 53%. En este sentido, de acuerdo con estadísticas del IFT, el índice de concentración de los mercados asociados a telecomunicaciones (telefonía fija y banda ancha) se han reducido sistemáticamente.
- La reforma en telecomunicaciones ha supuesto una disminución de los precios reales de los servicios, el precio real del servicio de banda ancha disminuyó de 6.06 a 3.30 dólares entre el cuarto trimestre de 2012 y el segundo trimestre de 2014.
- Mientras el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) aumentó 2.1%, su mínimo histórico, el Índice de Precios de Comunicaciones disminuyó -14.59% del cuarto trimestre de 2014 al mismo periodo de 2015.
- La competencia se ha centrado en la calidad de los servicios, de tal manera que, existe una oferta más amplia de servicios empaquetados, en donde se ofrecen servicios conjuntos de telefonía, internet y televisión de paga.
- El mercado de Televisión restringida se ha mantenido concentrándose en un solo operador. De la misma manera, es necesario permitir a todos los agentes económicos involucrados en la regulación tener acceso a las mismas oportunidades de crecimiento y expansión de sus servicios, de manera tal que sirvan de pesos y contrapesos para el sector y aprovechar las economías de alcance que se generan de la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

En mi opinión, tal como se aprecia en la regulación comparada, como es el caso de la Unión Europea y de sus estados miembros, períodos de dos años, para acometer el análisis y en su caso revisión de las medidas adoptadas en relación con los mercados definidos y las obligaciones de hacer o no hacer impuestas a los Agentes Económicos declarados como preponderantes, se deben considerar como periodos adecuados para la siguiente revisión de medidas de regulación asimétrica aplicables a los Agentes Económicos Preponderantes.

Junto al necesario mantenimiento de políticas regulatorias de carácter asimétrico que faciliten la maduración de la competencia en los mercados de telecomunicaciones en México, mediante la imposición de precios de interconexión al AEP u otras obligaciones

³ <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/Proyectos/encuestas/hogares/regulares/enigh/>

de hacer o no hacer, se debe buscar, en especial para servicios como los de acceso a banda ancha mediante redes de fibra óptica de nuevo tendido y que no suponen red legada, la implementación de medidas simétricas, en convivencia con las anteriores, que coadyuven a la inversión y despliegue de redes “ultrarrápidas” por parte del resto de operadores alternativos al AEP y que por tanto suponga a largo plazo la consolidación de la competencia en el sector.

Experiencias regulatorias comparadas nos muestran que necesariamente no se requieren medidas asimétricas para el caso de nuevas redes de fibra. La competencia en nuevas infraestructuras puede resultar esencial en el futuro, en especial en zonas de alta densidad de población o de gran concentración de actividad económica, por lo que las obligaciones tradicionales de compartición impuestas a los operadores incumbentes, carecerían de sentido en el caso de redes no legadas, como es el caso de las nuevas redes de fibra.

En relación con lo anterior, se estima oportuno el valorar la oportunidad de poder introducir posibilidades de análisis de mercados inferiores al nacional para el caso de mercados locales o regionales.

En relación con las redes no legadas de fibra, decir, que tal como tendremos oportunidad de ver más adelante en esta respuesta a la consulta pública, se debe estimar por el contrario, que es oportuno considerar la compartición, mediante la introducción de medidas simétricas a todos los operadores, incluido el AEP, de las infraestructuras en el interior de los edificios, o redes verticales, en beneficio de los usuarios y como medida de fomento de la competencia efectiva en el bucle de abonado en los edificios.

Por otro lado y en relación con los plazos de revisión de medidas, decir que períodos de dos años permiten analizar un lapso de tiempo mínimo a ser considerado a la hora de advertir el impacto de las medidas regulatorias impuestas y a su vez posibilita corregir en un período suficiente corto, posibles desajustes que se pudieran producir en el mercado con el consiguiente impacto negativo que ello pudiera suponer para los prestadores de los servicios y los usuarios.

Añadir por último que el IFT debe observar que lo deseable en mercados liberalizados sometidos a regulación como es el caso de los mercados de telecomunicaciones o audiovisual, es aplicar el principio de “intervención mínima” para de ese modo evitar posibles desincentivos y distorsiones en la toma de decisiones de las empresas presentes o con intención de estar presentes en esos mercados.

Un buen ejemplo de estas políticas, son las desarrolladas hasta la fecha por el IFT, como es el caso de las adoptadas en materia de precios de interconexión. En éste, como en otros casos, se hace oportuno el medir el efecto que ha generado la regulación en el sector pues un exceso de la misma puede generar efectos contrarios en la libre competencia, impulsando barreras artificiales de entrada y salida de operadores, así como cambios en la inversión desplegada o políticas de precios contrarias a las perseguidas, por lo que se hace necesario mantener por el IFT su política de inducir a la baja las tarifas de interconexión.

Medidas impuestas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en materia de telecomunicaciones:

i. Interconexión.

Como una constante que reviste uno de sus denominadores característicos, el sector de telecomunicaciones presenta elevados costos hundidos, que son inherentes al despliegue de la infraestructura, entre los que destacan los costos de la obra civil como es el excavar los accesos, instalar y enterrar los ductos, y equipos de transmisión. Esta característica confiere a los costos hundidos un valor estratégico muy importante para el desarrollo de la competencia. En mercados como el español, se ha llegado a evaluar el costo de estas infraestructuras en un 70% del total de la inversión en telecomunicaciones⁴.

En este mismo sentido, el sector de telecomunicaciones se caracteriza por unas importantes economías de escala, alcance y densidad que implican que los operadores entrantes afronten unos costos medios unitarios mayores que los operadores que cuentan con una escala de operación más grande, por lo tanto, la decisión de entrada de un nuevo competidor está en función de estos costos y de la rentabilidad que espere obtener la empresa por la inversión realizada.

⁴ Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) de España

En el sector de telecomunicaciones, los concesionarios que prestan servicios regularmente requieren complementar su infraestructura de telecomunicaciones arrendando a otro operador elementos de red o servicios mayoristas, que constituyen insumos de su cadena de valor para poder ofrecer servicios al usuario final. El costo y las condiciones de acceso a estos servicios mayoristas cobran gran relevancia al poder afectar precio, calidad, cobertura y diversidad de los servicios de telecomunicaciones que los concesionarios minoristas ofrecen a los usuarios finales.

Las medidas de regulación asimétrica de Preponderancia se establecieron para los principales servicios mayoristas del sector telecomunicaciones, entre los cuales se encuentran los servicios de interconexión, compartición de infraestructura pasiva, desagregación de la red local, enlaces dedicados, usuario visitante y operadores móviles virtuales.

La regulación de Preponderancia aplicable a los servicios mayoristas del sector telecomunicaciones obliga al AEP a suministrar los servicios mayoristas y eliminar cualquier problema de suministro de los mismos. Además, establece obligaciones para garantizar la no discriminación, en particular, que el operador aplique las mismas condiciones en circunstancias semejantes a quienes presten los mismos servicios o similares, y que se proporcione a terceros los servicios y la información que aplica para sí mismo y filiales. Asimismo, se establecieron obligaciones de poner a disposición información a los concesionarios, con la finalidad de llevar a cabo la negociación entre los operadores y el AEP de una manera efectiva.

Las ofertas de referencia son instrumentos regulatorios para permitir la eficiente prestación de los servicios mayoristas, que tienen como finalidad transparentar las condiciones de contratación, los procedimientos y todos aquellos elementos necesarios para asegurar un trato equitativo en la provisión de los servicios.

El 5 de noviembre de 2014, y en cumplimiento a lo previsto en las medidas impuestas por el Instituto al AEP en el sector de telecomunicaciones, el Pleno aprobó las primeras ofertas de referencia que contienen los términos y condiciones específicos bajo los cuales el AEP deberá prestar servicios mayoristas de telecomunicaciones y permitir el

acceso a su infraestructura por parte de otros concesionarios. Las Ofertas de Referencia son para los siguientes servicios:

- 1) Comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales (OMVs);
- 2) Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en redes móviles;
- 3) Servicio Mayorista de Usuario Visitante;
- 4) Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva en redes fijas; y
- 5) Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

El AEP publicó las Ofertas de Referencia en su página de Internet, las cuales se encontraron vigentes hasta el 31 de diciembre de 2015. Estas ofertas también fueron publicadas en la página del Instituto el 21 de noviembre de 2014.

El 24 de noviembre de 2015, después de una consulta pública y del proceso ante el AEP del sector telecomunicaciones conforme a lo establecido en las propias medidas, el Pleno del Instituto modificó y autorizó los nuevos términos y condiciones de las ofertas de referencia. En esta ocasión se revisaron también los Convenios Marco de Interconexión. El AEP publicó estas ofertas en sus respectivas páginas de Internet el 30 de noviembre de 2015, y dio aviso de su publicación en dos diarios de circulación nacional⁵.

En lo que respecta al servicio mayorista de interconexión, las medidas están orientadas a establecer una interconexión efectiva y expedita entre las redes de los concesionarios y la red del AEP, en este sentido el Instituto definió los puntos de interconexión a la red del AEP para intercambiar tráfico de cualquier origen o destino dentro del territorio nacional para las tecnologías TDM (de sus siglas en inglés “Time Division Multiplexing”)

⁵ Las ofertas de referencia del AEP pueden consultarse en la página del Instituto: <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia-2016-2017>. Así como en las páginas del AEP: <http://www.telcel.com/oferta-de-servicios-mayoristas>, <http://www.telmex.com/web/acerca-de-telmex/oferta-mayoristas>, <https://www.telnor.com/oferta-de-servicios-mayoristas>

e IP (de sus siglas en inglés, “Internet Protocol”) ⁶, mismos que se encuentran distribuidos geográficamente y que permiten el eficiente intercambio de tráfico entre las redes interconectadas; asimismo se estableció un mecanismo para que los mismos se hagan del conocimiento del resto de los concesionarios.

En el mismo sentido, el Instituto determinó que para la realización de la interconexión IP entre la red del AEP y la red de los concesionarios se utilizaría el protocolo de señalización SIP (de sus siglas en inglés, “Session Initiation Protocol”) y definió los parámetros necesarios para la eficiente interconexión a través de dicho protocolo.⁷

Asimismo, el Instituto aprobó el Convenio Marco de Interconexión⁸, en el cual se incluyen los términos y condiciones aplicables para la realización de la interconexión entre los concesionarios y el AEP, dicho Convenio establece los aspectos jurídicos, económicos y técnicos aplicables. De igual forma, en cumplimiento a lo establecido en las medidas en el Convenio Marco de Interconexión se señalan los parámetros de calidad del servicio de interconexión, capacidades de los enlaces de transmisión de interconexión y los plazos de entrega de los enlaces de interconexión, entre otros aspectos.

Finalmente, por cuanto hace a las tarifas de interconexión el Instituto determinó las tarifas aplicables a los servicios de interconexión prestados por el AEP⁹ de lo cual se observó una reducción de las mismas al pasar de una tarifa de interconexión de terminación móvil de \$0.3199 (del 1 de enero al 5 de abril de 2014) a \$0.2045 (del 6 de

⁶ “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones define los puntos de interconexión a la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante” (Acuerdo P/IFT/EXT/090215/43). Disponible en:

http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5382261&fecha=17/02/2015

⁷ “Acuerdo mediante el cual el Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las condiciones técnicas mínimas para la interconexión entre concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones” (Acuerdo P/IFT/EXT/191214/283). Disponible en:

http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5414402&fecha=05/11/2015

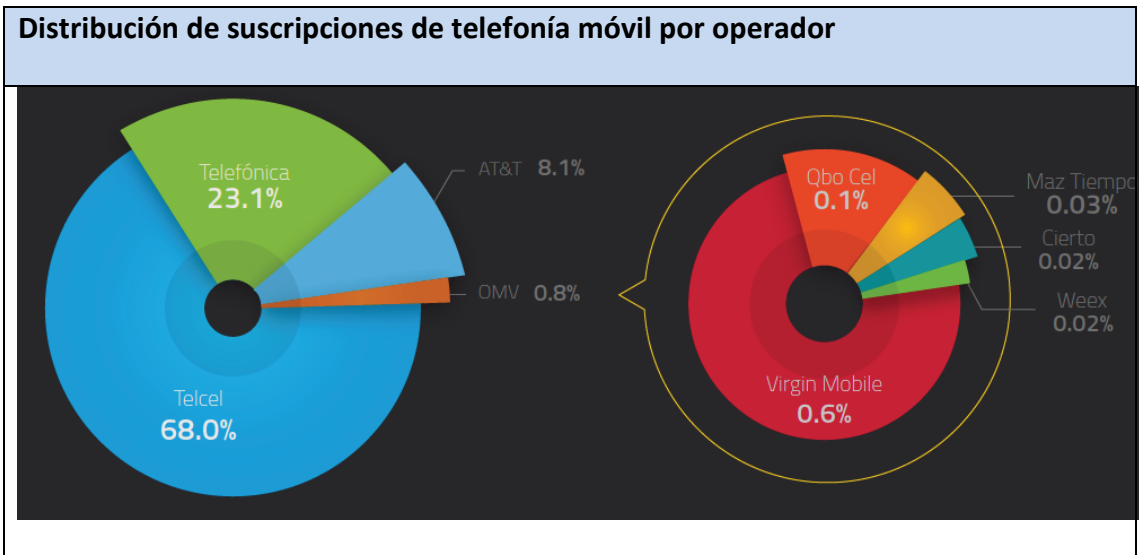
⁸ Disponible en: <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia-2016-2017>

⁹ “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina las tarifas asimétricas por los servicios de interconexión que cobrará el Agente Económico Preponderante” aprobado mediante acuerdo P /IFT /260314/17. Disponible en:

http://www.ift.org.mx/sites/default/files/p_ift_260314_17.pdf

abril al 12 de agosto del mismo año), y de una tarifa de interconexión de terminación fija de \$0.02445 a \$0.02015 en los mismos periodos.¹⁰ Por su parte, el artículo 131 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece que el AEP no cobrará a los otros concesionarios por el tráfico que termine en su red, a partir de la entrada en vigor de la ley. Adicionalmente, se utilizará una metodología específica para estimar los costos de interconexión cuando haya desacuerdos entre las partes¹¹.

En relación con lo anterior y en línea con distintos autores como Melissas (21 de marzo de 2016)¹² decir que en el mercado mexicano de la telefonía móvil nos encontramos con tres grandes operadores: Telcel, Movistar y AT&T. De los últimos datos disponibles ofrecidos por el IFT, Telcel tiene una participación de mercado de 68,0%, Movistar de 23,1%, y AT&T de 8,1%. Durante muchos años ese alto nivel de concentración implicó precios muy elevados en la telefonía móvil basados en altas tarifas de interconexión.



Fuente: IFT. Boletín Estadístico 4T 2015

¹⁰ Se refiere a la interconexión por minuto en el mismo nodo regional.

¹¹ "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina las tarifas de interconexión resultado de la metodología para el cálculo de costos de interconexión que se utilizará para resolver los desacuerdos de interconexión que se presenten respecto de las condiciones aplicables al año 2016". Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/matift-tarifas-de-interconexion-2016.pdf>

¹² En <http://focoeconomico.org/2016/03/21/la-reforma-en-telecomunicaciones-en-mexico-un-mensaje-peligroso-a-los-operadores-no-preponderantes/>

Ante esa situación, se designó a Telcel como Agente Económico Preponderante lo que implica que en virtud de la regulación asimétrica debe ofrecer sus servicios de interconexión a precio cero a los operadores alternativos. Los demás operadores, sin embargo, siguen cobrando una tarifa de interconexión a Telcel cada vez que un usuario suyo llama (o manda un mensaje de texto) a un usuario de otra red.

Si en el futuro la participación de Telcel se reduce por debajo de un 50% de cuota de mercado, el IFT deberá determinar si el mercado mexicano de telecomunicaciones se caracteriza por condiciones de “competencia efectiva”. De este modo, como acertadamente afirma Melissas, la ley estipula que todos los operadores móviles dejarán de cobrar por sus servicios de interconexión. Ese régimen en el cuál el precio de la interconexión es igual a cero para todos los operadores se conoce en la literatura bajo el nombre de *Bill and Keep* (B&K). Este proceso puede terminar redundando en perjuicio de la propia competencia, por lo que debe ser manejado con ponderación por el regulador mexicano, de tal manera que los precios de interconexión igual a cero, no terminen suponiendo un factor de desánimo para los operadores alternativos al AEP, pero que a la vez compitan en base a sus propias capacidades y no solo gracias a la imposición de precios regulados. Se debe insistir que las políticas de asimetría, como mecanismos de fomento de la competencia, no se deben entender como de carácter permanente y que su implementación se debiera limitar al período necesario para generar un entorno competitivo en el mercado que se trate.

ii. Compartición de Infraestructura Pasiva.

Como fiel reflejo de la aplicación de las medidas derivadas de la declaración de AEP se puede mencionar que al primer trimestre de 2016 se han suscrito los siguientes convenios con el AEP en el sector de telecomunicaciones:¹³

¹³ Se puede consultar la información en <http://www.ift.org.mx/recursos-de-informacion/registro-publico-de-concesiones>

- a) Compartición de infraestructura fija**
 - 1. Alestra-Telmex
 - 2. Alestra-Telnor
 - 3. Maxcom-Telmex
 - 4. Maxcom-Telnor
 - 5. Axtel-Telmex
 - 6. Axtel-Telnor
 - 7. Grupo Telecomunicaciones Mexicanas (GTM)-Telmex
 - 8. GTM-Telnor
 - 9. Mega Cable-Telmex-Telnor

- b) Compartición de infraestructura móvil**
 - 1. Operadora de Sites Mexicanos (Telesites)-Telcel
 - 2. Telesites-Iusacell
 - 3. Pegaso PCS-GTM-Telesites

- c) Comercialización de servicios a operadores móviles virtuales**
 - 1. Telcel-Ibo Cell
 - 2. Telcel-Quickly Phone
 - 3. Telcel-Maxcom
 - 4. Telcel-Telecomunicaciones 360
 - 5. Telcel-Axtel
 - 6. Telcel-INAECOM
 - 7. Telcel-Neus Mobile

- d) Enlaces**
 - 1. Avantel-Telmex
 - 2. Avantel-Telnor
 - 3. Maxcom-Telmex
 - 4. Maxcom-Telnor
 - 5. Mega Cable-Telmex
 - 6. Mega Cable-Telnor

El mantenimiento de este tipo de medidas, sin duda supone una garantía de desarrollo y maduración de la competencia, en tanto se mantengan los porcentajes de participación por encima del 50% del mercado por el designado como AEP.

Se debiera de valorar si porcentajes inferiores al 50% de cuota de mercado deberán conllevar igualmente la declaración de AEP, siempre que se den circunstancias objetivas y concretas que conduzcan al regulador, en el caso de México el IFT a la resolución de declaración de mercado no competitivo.

En este sentido, entiendo como esquema adecuado y preciso a la hora de determinar el grado de competencia de un mercado de telecomunicaciones, el manejo por la Comisión Europea¹⁴ para justificar la regulación “ex ante”. A saber.

“El primer criterio es la presencia de obstáculos fuertes y no transitorios al acceso al mercado. No obstante, dados el carácter dinámico y el funcionamiento de los mercados de comunicaciones electrónicas, es preciso, a la hora de efectuar un análisis prospectivo para identificar los mercados pertinentes con vistas a una posible regulación ex ante, tomar también en consideración las posibilidades de superar esos obstáculos que dificultan el acceso dentro del horizonte temporal pertinente.

El segundo criterio se refiere a si una estructura de mercado tiende hacia la competencia efectiva dentro del horizonte temporal pertinente. La aplicación de este criterio implica el examen de la situación de la competencia basada en infraestructuras o de otro tipo que subyace a los obstáculos al acceso.

El tercer criterio es que la mera aplicación de la legislación sobre competencia no permita hacer frente de manera adecuada a las deficiencias del mercado en cuestión. Los principales indicadores que deben tenerse en cuenta al evaluar los criterios primero y segundo son similares a los examinados en el contexto de un análisis prospectivo de mercado para determinar la presencia de un peso significativo en el mercado. En particular, los indicadores de obstáculos al acceso

¹⁴ Recomendación de la Comisión, de 9 de octubre de 2014, relativa a los mercados pertinentes de productos y servicios dentro del sector de las comunicaciones electrónicas que pueden ser objeto de regulación ex ante de conformidad con la Directiva 2002/21/CE del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas. Disponible en: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=DOUE-L-2014-83064

en ausencia de regulación (incluido el alcance de los costes irre recuperables), la estructura del mercado, el comportamiento del mercado y la dinámica del mercado, incluyendo indicadores como las cuotas de mercado y sus tendencias, los precios de mercado y sus tendencias, y el alcance y cobertura de las redes o infraestructuras competidoras”.

Desde esta lógica, se entiende que la aplicación de estos tres criterios acumulativos debería limitar el número de mercados del sector de las comunicaciones electrónicas donde se impongan obligaciones reglamentarias ex ante, contribuyendo así al logro de uno de los objetivos del marco regulador, a saber, reducir progresivamente las normas sectoriales ex ante a medida que se desarrolle la competencia en el mercado. El hecho de no satisfacer uno de los tres criterios indicaría que ese mercado no debe incluirse entre los que pueden ser objeto de regulación ex ante y por tanto, en el caso mexicano conduciría a la no declaración de AEP para el mismo.

Desde la perspectiva europea, la regulación ex ante impuesta en el nivel mayorista debe considerarse suficiente para hacer frente a posibles problemas de competencia en los mercados descendentes conexos. Un mercado descendente solo debe someterse a regulación ex ante si la competencia en ese mercado sigue mostrando un peso significativo en el mercado pese a la presencia de regulación ex ante en los mercados mayoristas ascendentes conexos. Habida cuenta de los avances en la competencia que se han alcanzado gracias a la regulación, la Recomendación de la Comisión Europea solo identifica mercados pertinentes en el nivel mayorista. Se cree que su regulación puede remediar una ausencia de competencia efectiva en dicho nivel, que a su vez es la causa de las deficiencias del mercado detectadas en los mercados minoristas conexos. No obstante, en caso de que una autoridad nacional de reglamentación como por ejemplo la española o la francesa, demuestre que las intervenciones en el mercado mayorista han sido infructuosas, podrá ser objeto de regulación ex ante el mercado minorista correspondiente a condición de que la autoridad nacional de reglamentación haya comprobado que se cumple la prueba de los tres criterios prescritos en la Recomendación de la Comisión Europea (ver nota al pie número 14).

iii. Desagregación de la Red local.

Con la regulación de Preponderancia en telecomunicaciones se establecieron las condiciones para desagregar la red local del AEP. Por ello las medidas asimétricas aplicables al AEP obligan a prestar los servicios de desagregación de la red local, así como

a otorgar permisos, facilidades técnicas y elementos de red necesarios para la prestación de los servicios de desagregación de la red local, incluyendo todos aquellos servicios auxiliares que resultan necesarios para la desagregación, como el servicio de cubrición. También está obligado a proporcionar información suficiente para asegurar la efectiva prestación de los servicios de desagregación.

Todos los convenios de desagregación y sus respectivas modificaciones, deben ser registrados ante el Instituto. Adicionalmente, el AEP debe dar mantenimiento a toda la infraestructura de la red local, ofrecer los términos y condiciones establecidos en la oferta de referencia, permitir el uso compartido de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios de desagregación cuando sea técnicamente viable, y solicitar al Instituto autorización sobre cualquier modificación de la red local que afecte la posibilidad de utilizar los servicios de desagregación.

En las medidas de desagregación de la red local, se estableció que se iban a discutir los aspectos técnicos y económicos relacionados con la provisión de los servicios mayoristas de desagregación por parte del AEP, en el marco del Comité Técnico de Desagregación que inició trabajos a partir de junio de 2014. Considerando las mejores prácticas, más de la mitad de las condiciones para desagregar la red local del AEP fueron aprobadas por unanimidad al interior de dicho Comité.

El 26 de junio de 2015, previa consulta pública, el Pleno del Instituto aprobó por unanimidad la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones formaliza y resuelve en definitiva las condiciones mediante las cuales se realizará la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante”¹⁵. Las condiciones formalizadas y resueltas por el Pleno del Instituto consideran aspectos sobre tarifas, información, calidad, así como elementos técnicos y procedimientos aplicables a la prestación de los servicios de desagregación por parte del AEP.

¹⁵ Disponible en: http://apps.ift.org.mx/publicdata/P_IFT_260615_162cAnexos.pdf

El 30 de junio de 2015 el AEP del sector telecomunicaciones notificó al Instituto su propuesta de Oferta Pública de Referencia de Desagregación.

El 13 de octubre de 2015 el IFT requirió al AEP modificar diversos aspectos de su propuesta de Oferta de Referencia, debido a que no se apegaron a las condiciones resueltas por el IFT en junio de 2015. El AEP presentó las nuevas propuestas el 10 de noviembre, éstas fueron evaluadas y modificadas para su aprobación por el Pleno del IFT el 9 de diciembre. El 30 de diciembre el AEP dio aviso en dos diarios de circulación nacional y publicó en las páginas de Internet de Telmex y Telnor la oferta de referencia autorizada¹⁶, misma que es aplicable a partir del 1 de enero de 2016.

Visto lo anterior, y entendido que nos referimos a la red legada, las obligaciones de desagregación para el despliegue de nuevas redes, en especial de fibra óptica para la prestación de servicios de banda ancha y junto con ellos, el resto de servicios de telecomunicaciones y audiovisuales, deben ser reconsideradas introduciendo medidas de carácter simétrico que de alguna manera incentivan al conjunto de operadores , tanto al AEP como al resto de operadores alternativos a competir en infraestructura (aun siendo compartida, como en servicios, calidades y precios). Así en el caso del regulador español, como medida de fomento del despliegue y competencia de redes de fibra óptica para el acceso a banda ancha.

Así, el 12 de febrero de 2009¹⁷ la CMT española (hoy Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia –CNMC-) adoptó una Resolución por la que se aprueba la imposición de obligaciones simétricas de acceso a los operadores de comunicaciones electrónicas en relación con las redes de fibra de su titularidad que desplieguen en el interior de los edificios, y en virtud de la cual se establecen una serie de obligaciones (incluyendo la obligación de acceso) a los operadores que desplieguen redes de fibra en el interior de los edificios (en adelante, Resolución de verticales).

¹⁶ Las ofertas de referencia del AEP pueden consultarse en la página del Instituto: <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia-2016-2017>. Así como en las páginas del AEP: <http://www.telmex.com/web/acerca-de-telmex/oferta-mayoristas>, y <https://www.telnor.com/oferta-de-servicios-mayoristas>

¹⁷ Expediente MTZ 2008/965

Según sienta la Resolución de la extinta CMT, los acuerdos que se pudieran suscribir entre los operadores debían ser formalizados entre las partes interesadas, en el plazo máximo de cuatro meses desde la fecha de solicitud de iniciación de la negociación, y sin perjuicio de la facultad de la CMT de intervenir en la resolución de los conflictos que puedan surgir.

En el ejercicio de sus funciones en el ámbito de interconexión y acceso, la CMT estaba por tanto plenamente habilitada para supervisar la actuación de los operadores, entre otras cuestiones para garantizar el equilibrio contractual entre las partes y salvaguardar la protección de un interés general como es el de la interconexión y el acceso. A este respecto, la sentencia del Tribunal Supremo español de 1 de octubre de 2008 especifica que en la resolución de conflictos *“el órgano regulador se atiene a lograr el «equilibrio justo entre los intereses de las partes», con el objeto de garantizar los intereses públicos vinculados a la salvaguarda de la libre competencia entre empresas y el interés de los usuarios”*.

iv. Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

El 5 de noviembre de 2014, y en cumplimiento a lo previsto en las medidas impuestas por el Instituto al AEP en el sector de telecomunicaciones, el Pleno aprobó las primeras ofertas de referencia que contienen los términos y condiciones específicos bajo los cuales el AEP deberá prestar servicios mayoristas de telecomunicaciones y permitir el acceso a su infraestructura por parte de otros concesionarios. Las Ofertas de Referencia, entre otros, son para el servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, en sus distintas modalidades de:

- Enlaces dedicados locales
- Enlaces dedicados de larga distancia nacional
- Enlaces dedicados de larga distancia internacional
- Enlaces dedicados de interconexión.

El AEP publicó las Ofertas de Referencia en su página de Internet, las cuales se encontraron vigentes hasta el 31 de diciembre de 2015. Estas ofertas también fueron publicadas en la página del Instituto el 21 de noviembre de 2014.

v. Usuario Visitante.

Como un factor positivo de la declaración de preponderancia, los suscriptores del AEP reciben cada mes su factura de los servicios contratados de forma desglosada, donde se aclaran los conceptos cobrados o facturados. Asimismo, todos los equipos comercializados por el AEP deben estar desbloqueados, y no puede bloquear las funcionalidades de los equipos terminales. Además, se eliminó el cargo de usuario visitante o itinerancia, que se cobraba a los usuarios del AEP dentro de su propia red.

vi. Regulación de Acceso a Operadores Móviles Virtuales.

Las medidas de regulación asimétrica de Preponderancia se establecieron para los principales servicios mayoristas del sector telecomunicaciones, entre los cuales se encuentran los servicios de interconexión, compartición de infraestructura pasiva, desagregación de la red local, enlaces dedicados, usuario visitante y operadores móviles virtuales.

El 5 de noviembre de 2014, y en cumplimiento a lo previsto en las medidas impuestas por el Instituto al AEP en el sector de telecomunicaciones, el Pleno aprobó las primeras ofertas de referencia que contienen los términos y condiciones específicos bajo los cuales el AEP deberá prestar servicios mayoristas de telecomunicaciones y permitir el acceso a su infraestructura por parte de otros concesionarios. Las Ofertas de Referencia son para, entre otros para el servicios de comercialización o reventa del servicio por parte de los Operadores Móviles Virtuales (OMVs).

Cabe mencionar que al primer trimestre de 2016 se han suscrito los siguientes convenios con el AEP en el sector de telecomunicaciones, para la comercialización de servicios a operadores móviles virtuales

1. Telcel-Ibo Cell
2. Telcel-Quickly Phone
3. Telcel-Maxcom
4. Telcel-Telecomunicaciones 360
5. Telcel-Axtel

6. Telcel-INAECOM
7. Telcel-Neus Mobile

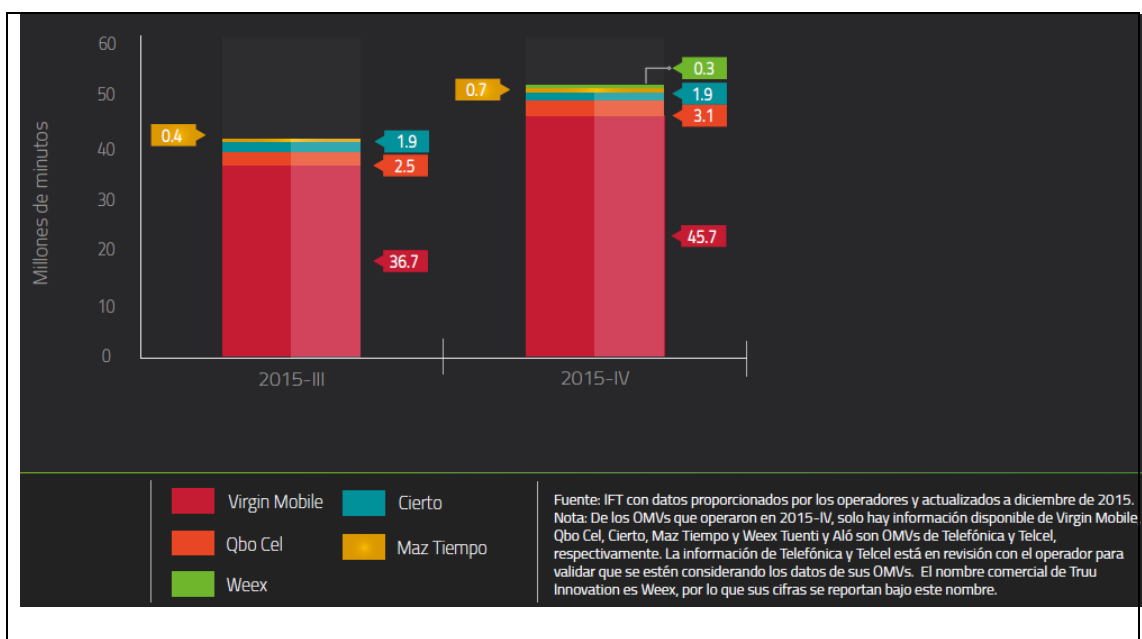
A la vista de los datos ofrecidos por Global Markets Insight, el mercado para los operadores móviles pudiera lograr un negocio global de 89,000 millones de dólares, impulsados principalmente por Estados Unidos y Asia-Pacífico, pero con impulso de los mercados emergentes como México para el futuro

Según esta misma entidad, se estima que entre los años 2015 y 2022, el sector de los MVNOs habrá crecido a un ritmo promedio anual de 9.6% y su potencial valor de mercado habrá pasado de los 43,000 millones de dólares en 2015, hasta alrededor de los 89,250 millones en el año 2022.

Así, el reporte divulgado por la consultora Global Markets Insight reveló que Estados Unidos, Canadá, Alemania, Italia, Reino Unido, Francia, España, los Países Bajos, Brasil, México, Colombia, Singapur, Malasia, Australia, Japón y Hong Kong, en ese orden, son los mercados que mantendrán vivo al negocio de los MVNOs durante los próximos años.

En el caso de México los operadores móviles virtuales se han hecho con el 0.32% de los usuarios provenientes de los operadores de la telefonía móvil con red a un año de su lanzamiento en México. Como señala la citada consultora, *“una cifra destacable para una nueva propuesta de servicio, pero lejana a lo previsto por las mismas empresas, cuando, por ejemplo, Virgin Mobile esperaba 1 millón de clientes en su primer año en el país. Y ganan 332,800 clientes en México en 12 meses entre 2014 y 2015”*

Tráfico telefónico de salida de OMV en México (4T 2015)



Fuente: IFT. Boletín Estadístico 4T 2015

Aun siendo importante la entrada en juego de los MVNOs en México, se debe estimar que su grado de penetración todavía es bajo y que por ello, pudiera ser adecuado que por parte del IFT se implementen medidas en materia de precios en el contexto de los acuerdo entre los operadores virtuales y su “host” que favorezcan una mayor competitividad de los primeros frente al AEP y así dinamizar a estos operadores como auténticos dinamizadores del mercado de telefonía móvil en México.

En el caso de México, los MVNO llegaron al primer trimestre del 2015 al 0.32%, éste último, estimado en 104 millones de conexiones, por lo que los operadores móviles virtuales tendrían hasta el cierre de marzo alrededor de 332,800 suscripciones bajo su cobijo. Todos estos datos, de acuerdo con análisis de la consultora Telconomia.

Como se señala por distintas fuentes de noticias especializadas, esta cifra es relevante para un mercado que poco conocía de los MVNO, pues anteriormente en este segmento sólo existían ofertas locales como las de Megacable y Maxcom, que en conjunto tenían alrededor de 30,000 usuarios, frente a los 332,800 de marzo de 2015.

El IFT realizó un estudio comparativo sobre el desarrollo del mercado de los OMV en México, y con el cual se demuestra que el país ha presentado un crecimiento menor que el que en su momento tuvieron Reino Unido, Canadá, España y Estados Unidos, sin embargo mayor al de Chile, Colombia, Italia y Brasil.

Operadores Móviles Virtuales (OMV) presentes en el mercado mexicano (1T 2015)

OPERADORES MÓVILES VIRTUALES 1T			
	NOMBRE	ESTADO	RED
Marcas de operadores fijos	Maxcom	Activo	Movistar
	Megacable	Activo	Movistar
	Axtel	Anunciado	Telcel
	Alestra	Anunciado	Por definir
Marcas de operadores móviles	Tuenti (Telefónica)	Activo	Movistar
	Aló (América Móvil)	Activo	Telcel
	Unefón	Activo	Iusacell
OMV	Virgin Mobile	Activo	Movistar
	QboCel	Activo	Movistar
	Cierto	Activo	Movistar
	Maz Tiempo	Activo	Movistar
	Lycamobile	Anunciado	Por definir
	Quickly Phone	Anunciado	Telcel
Tiendas departamentales, supermercados	Elektra	Anunciado	Telcel
	Chedraui	Anunciado	Movistar
	Coppel	Anunciado	Por definir
FUENTE: TELCONOMIA AL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015			

Fuente: Diversos medios de comunicación (Teleconomía, Xataka México...) sobre información del IFT.

En México, el mercado de los OMVs inició sus operaciones aproximadamente durante el segundo trimestre de 2014 con la entrada de Virgin Mobile, posteriormente, en el

tercer trimestre de ese mismo año se incorporó Ciertó y casi un año después, lo hicieron KuboCel y Maz Tiempo.

De los datos manejados para la elaboración de esta respuesta, operan cuatro marcas con un mayor peso en el mercado: QBoCel, Virgin Mobile, Ciertó y Maz Tiempo; también otras han anunciado su llegada: Lycamobile y Quickly Phone. Y los operadores tradicionales también han lanzado las suyas o están en el camino de hacerlo: Tuenti de Telefónica, Aló de América Móvil y el MVNO de Unefon.

Por otro lado, Axtel, Maxcom y Elektra han anunciado además que se montarán sobre la red de América Móvil en el corto plazo.

Como se ha experimentado en otros países como los de la Unión Europea, la naturaleza de este tipo de negocio, han comentado expertos desde tiempo atrás, es la de generar economía de escala y mayores grados de eficiencia sobre las redes de los operadores tradicionales de telefonía móvil, así como captar a aquellos clientes y “nichos” de mercado que no forman parte de la base tradicional de clientes de los operadores con red.

vii. Relacionadas con el Usuario.

Las medidas de regulación asimétrica también se establecieron para los servicios minoristas ofrecidos por el AEP en telecomunicaciones, con la finalidad de prestar dichos servicios en condiciones de calidad, precio, cobertura y pluralidad. Ahora, los usuarios de prepago del AEP tienen la ventaja de recibir un Servicio de Mensaje Corto gratuito cada vez que realicen una recarga. Además el AEP ya no puede condicionar la contratación de servicios ni realizar cobros a sus suscriptores por servicios distintos a los contratados, además debe poner a disposición de sus suscriptores, un número telefónico gratuito a efecto de que puedan realizar la cancelación de los servicios, reporte de fallas, cambios de domicilio, aclaraciones de saldo o de cualquier otro tipo, obtener los beneficios de planes o paquetes posteriores, y proporcionar servicios relacionados con la atención al cliente que sean necesarios para la eficiente prestación

de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se establece el derecho de los usuarios a cancelar los contratos de los servicios con la misma facilidad y a través de los mismos medios con los que los contrataron.

Gracias a las medidas, los suscriptores del AEP reciben cada mes su factura de los servicios contratados de forma desglosada, donde se aclaran los conceptos cobrados o facturados. Asimismo, todos los equipos comercializados por el AEP deben estar desbloqueados, y no puede bloquear las funcionalidades de los equipos terminales. Además, se eliminó el cargo de usuario visitante o itinerancia, que se cobraba a los usuarios del AEP dentro de su propia red.

Otras de las ventajas es que el AEP debe informar a sus suscriptores sobre las modificaciones a sus políticas comerciales. Adicionalmente, el acceso a sus usuarios de Internet a cualquier contenido, aplicación o servicio debe estar garantizado.

Además, el AEP debe aclarar las condiciones de contratación de servicios y cobros, informar del monto a pagar en caso de cancelación, desglosar los conceptos cobrados o facturados al suscriptor, ofertar los servicios de forma clara y concisa, no cobrar por el desglose de llamadas, establecer condiciones de calidad de los servicios en sus contratos y publicidad, e informar sobre la velocidad promedio de transferencia de datos.

viii. Desbloqueo de Terminales.

Cuando el IFT determinó a los Agentes Económicos Preponderantes, les impuso diversas medidas en beneficio de los usuarios y para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia.

En el sector de telecomunicaciones, las medidas impuestas a Telcel en su calidad de AEP, lo obligan a no realizar cobros a sus usuarios por roaming, a realizar el desbloqueo de los equipos de sus usuarios, a no cobrar a sus usuarios servicios que no se encuentren contemplados en sus contratos, a enviar a sus usuarios de prepago un SMS cada que realicen una recarga de tiempo aire en el que se detallen las tarifas de los servicios, entre otros.

El desbloqueo de equipos consiste en permitir que un equipo terminal (celular o smartphone) pueda ser conectado a cualquier red de los prestadores de servicios móviles, lo cual permite al usuario utilizarlo para recibir los servicios de telecomunicaciones del operador que se desee, siempre y cuando, las características técnicas y de operación sean compatibles entre sí. De este modo

a) Si se es usuario pospago y se adquirió el equipo a través de un plan tarifario, es necesario que el plazo forzoso del mismo haya terminado o que se cubra en su totalidad el costo del equipo.

b) si se es usuario prepago, y se adquirió el equipo con el AEP, éste debe venir desbloqueado; o si el equipo ya era de su propiedad, se puede solicitar el desbloqueo sin más exigencias.

Las subsidiarias de América Móvil, Telmex y Telcel, se ampararon judicialmente contra la medida.

*Así, "Todos los teléfonos contratados en **Telcel** bajo el esquema de prepago deberán entregarse desbloqueados. Si la contratación es por renta (pospago) el desbloqueo aplicará cuando el usuario cubra el costo total del equipo",* dijo el IFT en un comunicado.

ix. Prohibición para adquirir en exclusiva contenidos relevantes.

Las medidas relativas a los contenidos audiovisuales del AEP, en el servicio de televisión concesionada radiodifundida tienen como objetivo:

- Impedir que éste adquiera de forma exclusiva contenidos audiovisuales de alta popularidad o realice cualquier otra conducta con efectos similares.
- Evitar que éste ofrezca canales de programación de forma discriminatoria a plataformas tecnológicas distintas a la de televisión concesionada radiodifundida.
- Evitar que los beneficios de participar en clubes de compra de contenidos audiovisuales sea utilizado con propósitos anticompetitivos.

Las medidas relativas a la publicidad incluyen la obligación del AEP de vender sus espacios publicitarios de manera no discriminatoria, la prohibición de realizar ventas condicionadas, prácticas discriminatorias o negativas de trato, y la obligación de, en

caso de ofrecer paquetes de espacios publicitarios, también ofrecerlos de forma desagregada. En soporte a ello, el AEP deberá publicar en su sitio de internet y entregar al Instituto la información relativa a los diversos servicios de publicidad que ofrece. Estas medidas tienen el objetivo de:

- Evitar restringir la entrada y crecimiento de competidores en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.
- Evitar que el AEP ofrezca sus espacios publicitarios de forma condicionada o discriminatoria; o realice negativas de trato.
- Evitar acuerdos entre el AEP y otros agentes económicos que comercialicen publicidad, con la finalidad de ejercer presión contra terceros.

x. Propiedad cruzada entre AEP's.

Aunque la mayor parte de la literatura, al momento de referirse a la propiedad cruzada lo hace a los medios de comunicación, estas situaciones presentes en el mercado, no solo se acotan a los medios de comunicación sino también a otros operadores económicos como son los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Así, como recoge acertadamente el Observatorio de las Telecomunicaciones de México, *“La propiedad cruzada de medios (PCM) se refiere a la posibilidad de que diversas fuentes de información que a su vez se transmiten por distintas plataformas, como pueden ser impresas (periódicos, revistas, etc.) y electrónicas (radio, televisión, internet), pertenezcan a una misma persona, o grupo de personas; tal situación per se, no implica consecuencias negativas, no obstante, existe el riesgo de que una alta concentración en un medio o en diversos medios, limite la pluralidad de ideas y por lo tanto, el acceso a diversas fuentes de información que deben regir en una democracia, generando fenómenos contrarios al interés público y transmitiendo, a su vez, un gran poder a quienes ejercen el control sobre esos medios, debido al impacto que los contenidos que transmiten a través de ellos puede generar en la población, especialmente en aquellos que cuenten con mayor grado de penetración”*. En el caso de México, la declaración de preponderancia para el sector de la radiodifusión, implica entre otras medidas la prohibir participar directa o indirectamente en el AEP en telecomunicaciones

En el caso de la *Unión Europea*, ya desde el año 1999, la Comisión Europea adoptó una Directiva que exigía a los operadores de telecomunicaciones que integrasen sus operaciones de televisión por cable en empresas estructuralmente separadas. Esta

medida contribuyó al desarrollo del sector de la televisión por cable en la UE y fomentó la competencia y la innovación en las telecomunicaciones locales y el acceso de alta velocidad a Internet. La Directiva fue adoptada con arreglo al artículo 86 (antes artículo 90) del Tratado CE. Se trataba del primer paso hacia la introducción de acceso de alta velocidad a Internet y de otros servicios de banda ancha a través de ambos tipos de red en el bucle local de los estados miembros de la hoy Unión Europea.

Desde la perspectiva de la Unión Europea, aun tratándose de principios distintos pero íntimamente relacionados, no puede abordarse el tratamiento de las libertades informativas sin tener en cuenta los principios de competencia o la concentración de medios de comunicación, y tampoco pueden analizarse estos principios sin considerar la necesidad de garantizar el pluralismo y las libertades de expresión, información y recepción, siendo una de las herramientas manejadas para garantizar dichos principios, la de la prohibición o introducción de límites a la propiedad cruzada entre distintos medios de comunicación, en especial si requieren de disponibilidad de espectro radioeléctrico, y/o concesión o licencia.

La Directiva 89/552/CEE en sus Considerandos se afirmaba que *“El Tratado dispone... el establecimiento de un régimen que garantice que la competencia no sea falseada”*¹⁸, acto seguido se matizaba *«... que creen competencia leal sin perjuicio de la función de interés público que incumbe a los servicios de radiodifusión televisiva»*¹⁹, para posteriormente relacionarlos al concluir *«es esencial que los Estados miembros velen para que no se cometan actos que puedan resultar perjudiciales para la libre circulación y el comercio de las emisiones televisivas o que puedan favorecer la creación de posiciones dominantes que impondrían límites al pluralismo y a la libertad de información televisiva, así como a la información en su conjunto»*²⁰.

A su vez, en la Directiva 97/36/CE que reformaba la Directiva sobre televisión sin fronteras se hacía referencia a estos principios, apelando en su considerando nº 15 a *«los derechos fundamentales tal y como se garantizan en el Convenio Europeo para la protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales como principios generales del Derecho comunitario»* que se asumen como elemento fundamental y necesario en la construcción de este espacio audiovisual europeo. Incluso, en su

¹⁸ Considerando segundo Directiva 89/552/CEE.

¹⁹ Considerando tercero Directiva 89/552/CEE.

²⁰ Considerando decimosexto Directiva 89/552/CEE.

considerando nº 44 se refiere a *«la necesidad de salvaguardar el pluralismo en la industria de la información y en los medios de comunicación, así como la protección de la competencia con vistas a evitar el abuso de posiciones dominantes...»* para ser compatibles con el Derecho comunitario.

Por último, tanto en la Directiva de 2007 como en el texto consolidado de 2010 de la que conocemos como “Directiva de contenidos audiovisuales sin fronteras”, la Directiva 2007/65/CE de *«Servicios de medios audiovisuales sin fronteras»* establece tres nuevas medidas para favorecer el pluralismo de los medios. La primera es la obligación de cada Estado miembro de garantizar la independencia de la autoridad de reglamentación nacional encargada de poner en práctica las disposiciones de la Directiva –que en España propició la creación del Consejo Estatal de Medios Audiovisuales en la Ley 7/2010, General de Comunicación Audiovisual–. La segunda es un reconocimiento explícito del derecho de los organismos de radiodifusión televisiva de emitir extractos breves de determinados acontecimientos. Y, por último, la promoción de contenidos producidos por empresas de producción audiovisual independientes.

Ya en el texto consolidado, con la Directiva 2010/13/UE de *«Servicios de comunicación audiovisual»*, al refundir los textos de las anteriores ha reforzado estas prescripciones respecto a la defensa y ejercicio de las libertades informativas y el pluralismo.

En el caso de Estados Unidos de América la Federal Communications Commission (FCC) establece límites al número de estaciones de radio y televisión que un agente puede tener, así como límites a la propiedad común de estaciones de radiodifusión y periódicos. Las reglas de la FCC sobre PCM son revisadas cada cuatro años, a fin de determinar si obedecen al interés público y revocar o modificar las que no cumplan con este criterio²¹.

En el caso del Reino Unido, en todas las áreas locales deben existir al menos tres compañías distintas que provean servicios de radio, televisión y periódicos y ninguna empresa que controle más del 20% de la circulación nacional de periódicos puede contar con una participación mayor al 20% en una licencia de TV independiente²², entre otras reglas relativas a PCM en áreas locales.

En el caso de España, la sección 2, del capítulo I del Título III de la Ley 7/2010, General de Comunicación Audiovisual vigente, relativo a las “Reglas para el

²¹ <http://www.fcc.gov/guides/review-broadcast-ownership-rules> (13 de febrero de 2012)

²² <http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/mcewen07.htm> (13 de febrero de 2012)

mantenimiento de un mercado audiovisual competitivo, transparente y plural”, comprende los artículo 36 y 37 de dicha Ley, incorporan limitaciones a la propiedad cruzada de medios de comunicación, y dichos artículos rezan como sigue:

“Artículo 36 Pluralismo en el Mercado Audiovisual Televisivo

1. Las personas físicas y jurídicas pueden ser titulares simultáneamente de participaciones sociales o derechos de voto en diferentes prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisiva.

2. No obstante ninguna persona física o jurídica podrá adquirir una participación significativa en más de un prestador del servicio de comunicación audiovisual televisiva de ámbito estatal, cuando la audiencia media del conjunto de los canales de los prestadores de ámbito estatal considerados supere el 27% de la audiencia total durante los doce meses consecutivos anteriores a la adquisición.

3. La superación del 27% de la audiencia total con posterioridad a la adquisición de una nueva participación significativa no tendrá ningún efecto sobre el titular de la misma.

4. Las participaciones sociales o los derechos de voto de personas físicas o jurídicas nacionales de países que no sean miembros del Espacio Económico Europeo estarán sujetas al cumplimiento del principio de reciprocidad. De producirse un incremento en las participaciones que, a la entrada en vigor de esta Ley, ostenten las personas físicas y jurídicas nacionales de países que no sean miembros del Espacio Económico Europeo, el porcentaje total que ostenten en el capital social del prestador del servicio de comunicación audiovisual televisiva deberá ser, en todo momento, inferior al 50% del mismo.

5. Ninguna persona física o jurídica podrá adquirir una participación significativa o derechos de voto en más de un prestador del servicio de comunicación audiovisual televisiva:

a) Cuando los prestadores del servicio de comunicación audiovisual de ámbito estatal acumulen derechos de uso sobre el dominio público radioeléctrico superiores, en su conjunto, a la capacidad técnica correspondiente a dos canales múltiplex.

b) Cuando los prestadores del servicio de comunicación audiovisual de ámbito autonómico acumulen derechos de uso sobre el dominio público radioeléctrico superiores, en su conjunto, a la capacidad técnica correspondiente a un canal múltiplex.

c) Ninguna persona física o jurídica titular o partícipe en el capital social de un prestador del servicio de comunicación audiovisual televisiva de ámbito estatal podrá adquirir una participación

significativa o derechos de voto en el capital de otro prestador del mismo servicio, cuando ello suponga impedir la existencia de, al menos, tres prestadores privados distintos del servicio de comunicación audiovisual televisiva en el ámbito estatal, asegurándose el respeto al pluralismo informativo.

Artículo 37 Pluralismo en el Mercado Audiovisual Radiofónico

- 1. Una misma persona física o jurídica no podrá, en ningún caso, controlar directa o indirectamente más del cincuenta por ciento de las licencias administrativas del servicio de radiodifusión sonora terrestre que coincidan sustancialmente en su ámbito de cobertura. En todo caso, una misma persona física o jurídica, no podrá controlar más de cinco licencias en un mismo ámbito de cobertura.*
- 2. En una misma Comunidad Autónoma ninguna persona física o jurídica podrá controlar más del cuarenta por ciento de las licencias existentes en ámbitos en los que sólo tenga cobertura una única licencia.*
- 3. Ninguna persona física o jurídica podrá controlar directa o indirectamente más de un tercio del conjunto de las licencias del servicio de radiodifusión sonora terrestre con cobertura total o parcial en el conjunto del territorio del Estado.*
- 4. Con objeto de limitar el número de licencias cuyo control puede simultanearse, a la hora de contabilizar estos límites no se computarán las emisoras de radiodifusión sonoras gestionadas de forma directa por entidades públicas. A los efectos previstos en este artículo, se entenderá que existe control cuando se den los supuestos a los que se refiere el artículo 42 del Código de Comercio.*
- 5. Los límites anteriores se aplicarán de forma independiente a las licencias para la emisión con tecnología digital y a las licencias para la emisión en tecnología analógica.”*

xi. Contenido audiovisuales relevantes.

En relación con los contenidos audiovisuales declarados relevantes, a la vista de los términos del artículo Segundo transitorio del Anexo 4 de la Resolución P/IFT/EXT/060314/76 y del artículo Tercero transitorio del Anexo 1 de la Resolución P/IFT/EXT/060314/77, el Instituto Federal de Telecomunicaciones identifica como Contenidos Audiovisuales Relevantes los siguientes:

- a) Los partidos de la selección mexicana de fútbol (categoría varonil mayor);

- b) Las ceremonias de inauguración y clausura de los Juegos Olímpicos de Verano organizados por el Comité Olímpico Internacional;
- c) Las ceremonias de inauguración y clausura, y los partidos de inauguración, cuartos de final, semifinales y final de la Copa Mundial de la Federación Internacional de Fútbol Asociación (FIFA), organizados cada cuatro años y conocido comúnmente como Copa del Mundo o Mundial de Fútbol, y
- d) Los partidos de la final del torneo de liga de primera división, organizado por la Federación Mexicana de Fútbol, conocida comúnmente como la Liga MX.

Dicha lista de contenidos audiovisuales podrá ser actualizada por el Instituto cada dos años.

A la vista de los considerados como contenidos relevantes sobre los que se introducen limitaciones a su explotación en exclusiva, en el caso de la Unión Europea, mediante la Directiva

En su artículo 14.1 se recoge una previsión en esa misma línea y que se debe implementar por cada uno de los estados miembros de la Unión Europea, como veremos a continuación para el caso español. Así:

“Artículo 14 1. Cada Estado miembro podrá adoptar medidas, de conformidad con el Derecho de la Unión, para garantizar que los organismos de radiodifusión televisiva sometidos a su jurisdicción no retransmitan en exclusiva acontecimientos que dicho Estado miembro considere de gran importancia para la sociedad, de manera que se prive a una parte importante de público de dicho Estado miembro de la posibilidad de seguir dichos acontecimientos, en directo o en diferido, en la televisión de libre acceso. Si adopta dichas medidas, el Estado miembro de que se trate establecerá una lista de acontecimientos, nacionales o no nacionales, que considere de gran importancia para la sociedad, lo que hará de manera clara y transparente, a su debido tiempo y oportunamente. Al hacerlo, el Estado miembro determinará también si los acontecimientos deben ser transmitidos total o parcialmente en directo o, en caso necesario y apropiado, por razones objetivas de interés público, total o parcialmente en diferido.”

En el caso de la legislación española, la Ley 7/2010, General de la Comunicación Audiovisual recoge en su artículo 20 el catálogo de eventos declarados de interés general susceptibles de ser merecedores de una declaración semejante a la impuesta en el caso de México al AEP del sector audiovisual.

El catálogo español de evento de interés general es el siguiente:

- a) Los juegos olímpicos de invierno y de verano.*
- b) Los partidos oficiales de la selección española absoluta de fútbol y de baloncesto.*
- c) Las semifinales y la final de la Eurocopa de fútbol y del Mundial de fútbol.*
- d) La final de la Champions League de fútbol y de la Copa del Rey de fútbol.*
- e) Un partido por jornada de la Liga Profesional de Fútbol de la Primera División, designado por ésta con una antelación mínima de 10 días.*
- f) Grandes Premios de automovilismo que se celebren en España.*
- g) Grandes Premios de motociclismo que se celebren en España.*
- h) Participación de la Selección Española Absoluta en los Campeonatos de Europa y del Mundo de balonmano.*
- i) La Vuelta Ciclista a España.*
- j) El Campeonato del Mundo de ciclismo.*
- k) La participación española en la Copa Davis de tenis.*
- l) La participación de tenistas españoles en las semifinales y la final de Roland Garros.*
- m) Participación española en los Campeonatos del Mundo y Europa de atletismo y natación.*
- n) Grandes premios o competiciones nacionales e internacionales que se celebren en España y cuenten con subvención pública estatal o autonómica.*

Excepcionalmente y por mayoría de dos tercios, el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales podrá incluir dentro del catálogo otros acontecimientos que considere de interés general para la sociedad.

El catálogo y las medidas para su ejecución han de ser notificados por el Consejo Estatal de Medios Audiovisuales a la Comisión Europea.”

Se pudiera entender como oportuno que el IFT dispusiera de mayores márgenes de maniobra a la hora de determinar el catálogo de Contenidos Audiovisuales Relevantes.

xii. Separación Contable y calidad en el servicio

Dentro del Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, se emitieron Anexos que contienen las medidas impuestas a quien fue declarado como Agente Económico Preponderante en el sector telecomunicaciones. Los Anexos son los siguientes:

- **Anexo 1.** Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante, en los servicios de telecomunicaciones móviles.
- **Anexo 2.** Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos.

xiii. Obligación de Información.

Como señala el propio IFT, las medidas de regulación asimétrica también se establecieron para los servicios minoristas ofrecidos por el AEP en telecomunicaciones, con la finalidad de prestar dichos servicios en condiciones de calidad, precio, cobertura y pluralidad. Ahora, los usuarios de prepago del AEP tienen la ventaja de recibir un Servicio de Mensaje Corto gratuito cada vez que realicen una recarga. Además el AEP ya no puede condicionar la contratación de servicios ni realizar cobros a sus suscriptores por servicios distintos a los contratados, además debe poner a disposición de sus suscriptores, un número telefónico gratuito a efecto de que puedan realizar la cancelación de los servicios, reporte de fallas, cambios de domicilio, aclaraciones de saldo o de cualquier otro tipo, obtener los beneficios de planes o paquetes posteriores, y proporcionar servicios relacionados con la atención al cliente que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, se establece el derecho de los usuarios a cancelar los contratos de los servicios con la misma facilidad y a través de los mismos medios con los que los contrataron.

Gracias a las medidas de información a usuarios, los suscriptores del AEP reciben cada mes su factura de los servicios contratados de forma desglosada, donde se aclaran los conceptos cobrados o facturados. Asimismo, todos los equipos comercializados por el AEP deben estar desbloqueados, y no puede bloquear las funcionalidades de los equipos terminales. Además, se eliminó el cargo de usuario visitante o itinerancia, que se cobraba a los usuarios del AEP dentro de su propia red.

Otras de las ventajas es que el AEP debe informar a sus suscriptores sobre las modificaciones a sus políticas comerciales. Adicionalmente, el acceso a sus usuarios de Internet a cualquier contenido, aplicación o servicio debe estar garantizado.

Además, el AEP debe aclarar las condiciones de contratación de servicios y cobros, informar del monto a pagar en caso de cancelación, desglosar los conceptos cobrados o facturados al suscriptor, ofertar los servicios de forma clara y concisa, no cobrar por el desglose de llamadas, establecer condiciones de calidad de los servicios en sus contratos y publicidad, e informar sobre la velocidad promedio de transferencia de datos.

Así las cosas, Telcel en su calidad de AEP debe enviar a sus clientes de prepago un mensaje de texto gratuito cada vez que realicen una recarga de saldo, incorporando información básica de las tarifas, así como la dirección electrónica y el número telefónico en los cuales podrán consultar la información de las precios aplicables a sus servicios.

Igualmente, Telcel deberá facturar los servicios prestados con un desglose preciso de los conceptos y tarifas aplicadas y abstenerse de facturar servicios no contemplados en el contrato, sin el expreso consentimiento del usuario.

Se debe estimar que las medidas de información y de ayuda al acceso a la información para los usuarios a ser implementadas por el AEP son un paso relevante hacia la transparencia y resultan imprescindibles para un mercado de telecomunicaciones en competencia, ya que la información en manos de los usuarios de estos servicios se presenta como un factor estratégico y determinante para ello. Por ello, este tipo de medidas debieran de ser consideradas a ser implementadas de forma simétrica por el conjunto de operadores de servicios de telecomunicaciones y televisión de pago en beneficio de los usuarios.

Madrid (España), a 16 de mayo de 2016

Ángel García Castillejo
Socio Director de MEL Abogados, S.L.P.