

Formato para participar en la consulta pública

Sector Telecomunicaciones

I. Datos del participante	
Nombre, razón social o denominación social:	AMERICA MOVIL, S.A.B. de C.V.
En su caso, nombre del representante legal:	Alejandro Cantú Jiménez
Documento para acreditar la representación: (En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico).	Poder Notarial
En términos de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y los artículos 68, último párrafo y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, doy mi consentimiento expreso al IFT para la divulgación de mis datos personales contenidos en el presente formato.	No estoy de acuerdo
AVISO IMPORTANTE	
<p>Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de la presente consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del IFT y, en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos. En caso de que los comentarios, opiniones y aportaciones contengan información que pueda ser considerada como confidencial o reservada, se entenderá que, quien participa en este ejercicio, otorga su consentimiento expreso para la difusión de la misma, cuando menos en el portal del IFT. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre un anteproyecto regulatorio o situación específica que este órgano constitucional autónomo somete a la consideración del escrutinio público, en términos de lo dispuesto por el artículo 120, fracción I de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	

II. Comentarios y aportaciones específicas del participante			
Por medida aplicable al AEP en el sector de telecomunicaciones			
Medida o Numeral	Efectividad regulatoria y/o en términos de competencia	Propuesta de modificación o supresión de la medida	Justificación
Se anexa documento con la participación de AMERICA MOVIL S.A.B. de C.V., en un archivo PDF.			

Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.			
Medida adicional	Justificación		
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.			

III. Comentarios y aportaciones generales del participante
Se anexa documento con la participación de AMERICA MOVIL, S.A.B. de C.V., en un archivo PDF.
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.



Comentarios de América Móvil a la consulta pública de la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones.

La aplicación de la reforma en materia de telecomunicaciones en el sector y la adaptación a y cumplimiento de la regulación resultante de la reforma por AMX, ha transformado el sector de telecomunicaciones. Las condiciones existentes muestran cambios significativos en la estructura, inversión, concentración, precios, innovación en la oferta de servicios, calidad y protección al usuario llegando a una competencia efectiva que se traduce directamente en beneficios para los usuarios y la economía.

- **Estructura:** Se ha dado una rápida consolidación y la conformación de grupos con escala, capacidad de inversión y experiencia global y local.
- **Inversión:** Ha habido un incremento sustancial en los planes de inversión en el sector, detonada por condiciones de competencia.
- **Concentración:** Los competidores de AMX han crecido consistentemente en todos los servicios (mercados) que conforman el sector. Esto refleja el dinamismo detonado por la reforma, la inexistencia de barreras de elección, y la proliferación de alternativas al usuario (excepto en el caso de televisión restringida).
- **Precios y Oferta de Servicios:** Los usuarios han visto una reducción sustancial en los precios nominales y efectivos de los servicios, y una mayor oferta de servicios disponibles en los planes, paquetes y promociones de los operadores.
- **Calidad y Protección al Usuario:** La calidad en la provisión de servicios exhiben una mejora continua, y la mayoría de los usuarios disfrutaron de beneficios que coadyuvan a la protección efectiva de los derechos del consumidor.
- **Competencia Efectiva:** Ningún operador puede fijar precios o restringir el abasto en los mercados relevantes por sí mismo, y se han eliminado barreras de entrada; los principales competidores de AMX han crecido e incrementado su participación de mercado.

Este estado de competencia efectiva que se ha alcanzado en el sector, con la reforma, brinda beneficios palpables a la economía y a los consumidores, en precio, oferta, innovación tecnológica, calidad y opciones de elección de múltiples operadores. En particular, *“[e]n el último trimestre de 2015, el subsector de telecomunicaciones fue el de mayor tasa de*

crecimiento anual con un 20.9%, por encima del resto de los subsectores de la economía”¹ y la reforma “[t]ambién ha impactado directa y positivamente en el bolsillo de las familias, generando ahorros anuales para los usuarios superiores a los 20 mil millones de pesos”.² Además de estos beneficios a los usuarios existentes, la reforma ha acelerado la inclusión digital, ya que “dos años y medio después de la reforma en telecomunicaciones, más de la mitad de la población en México gozaba de este servicio y para marzo de 2016, 54% de la población ya tenía Internet móvil”³, y se ha dado una aceleración similar en servicio de internet fijo, donde “se alcanzó una penetración de 47 suscripciones [de servicio de internet] por cada 100 hogares”.⁴

Estructura

Los mercados que componen el sector se han reconfigurado a través de consolidaciones que han resultado en la conformación de grupos con escala, capacidad de inversión y experiencia global y local, lo que ha resultado en una re-nivelación en las condiciones de competencia en el sector y en cada uno de los mercados que lo componen.

De la privatización de Telmex (1990) a la Reforma Telecom (2013-2014), se ha observado un crecimiento consistente y dinámico en la competencia en servicios de telefonía fija y móvil (incluyendo internet) en México. En este periodo, decenas de nuevos operadores han entrado al mercado, y la mayoría siguen operando de forma independiente o como parte de un grupo de mayor tamaño, aprovechando la escala para competir efectivamente.

En los últimos años, para aprovechar la escala y experiencia, se han conformado grandes grupos en el sector, incluyendo hoy a los operadores más grandes de Norteamérica (AT&T), Europa (Telefónica), y América Latina (AMX), un fuerte grupo local de telecomunicaciones (Axtel-Alestra, subsidiaria de Alfa) y, por otro lado, al productor de contenidos de habla hispana más grande del mundo (Televisa) y un grupo regional de televisión de paga (Megacable). Además de esto, la reforma prevé que el Estado, a través de la Red Troncal y la Red Compartida, participará como un operador mayorista de gran escala.

Inversión

Con los cambios anunciados, se ha dado un incremento sustancial en la inversión en el sector. En particular, AMX y AT&T han incrementado sus planes de inversión y el gobierno impulsa un mayor ritmo de inversión público-privada para las redes troncal y compartida. En este sentido, la SCT estima que se han detonado “[i]nversiones por más de 27 mil millones de dólares en el sector Comunicaciones [...] luego de la puesta en marcha de la Reforma de Telecomunicaciones [...] esa cifra es producto de los seis mil 500 millones de dólares ya invertidos en los dos últimos años, más los 13 mil 500 anunciados por los empresarios para los

¹ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *El PIB del subsector de telecomunicaciones fue el que más creció en el último trimestre de 2015 (Comunicado 16/2016)*, 23 de febrero de 2016

² Ruiz Esparza, Gerardo, “Reconocimiento internacional a la reforma de telecomunicaciones”, *El Financiero*, 14 de abril de 2016

³ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Las telecomunicaciones a 3 años de la reforma constitucional en México*, México, CDMX

⁴ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Las telecomunicaciones a 3 años de la reforma constitucional en México*, México, CDMX

próximos tres años, y siete mil 500 que representan la puesta en marcha de la Red Compartida Mayorista.⁵ Con esto, el sector ha llegado al punto más alto de inversión, y se está dando con una visión de largo plazo, por lo que los efectos deberán ser persistentes a futuro.

Concentración

En un sector dinámico, con alta competencia, de capital intensivo, creciente, con penetración al alza, precios a la baja, con portabilidad en 24 horas, sin barreras de acceso y altamente concurrido por fuertes operadores con escala y capacidad de inversión, la participación de mercado resulta ser indicativa de preferencia del consumidor y no de falta de competencia. Las condiciones de competencia existentes han afectado el crecimiento de los participantes en los diferentes servicios del sector de telecomunicaciones. A pesar de la consolidación que se ha dado por fusiones y adquisiciones y que ha resultado en la conformación de grandes operadores en los distintos mercados del sector, los competidores de AMX han crecido consistentemente – más que AMX.

El crecimiento acelerado de los competidores se ha traducido en una pérdida de participación de mercado para AMX en los últimos dos años en los servicios que conforman el sector. Desde el segundo trimestre de 2013, su participación ha pasado del 68% al 60% en telefonía fija; del 67% al 60% en banda ancha fija; y del 70% al 68% en telefonía móvil. La participación de banda ancha móvil de AMX ha sido la única que ha experimentado un crecimiento en ese periodo. Este incremento es explicado principalmente por tratarse de la primera red 4G LTE disponible en México, por su cobertura y calidad, y por el aumento de la penetración de *smartphones* entre los usuarios, gracias al incremento de la disponibilidad y oferta de terminales. Por esto, aunque los competidores de AMX han más que duplicado sus usuarios de banda ancha móvil, el crecimiento ha sido similar al de AMX.

En el tiempo, y en cada uno de los servicios, distintos factores han generado variaciones en la estadística de crecimiento y participación de mercado, pero la constante es la expansión de los competidores de AMX. Por ejemplo, *“durante el año 2015 los principales cambios en la distribución del mercado se dieron en los operadores de telefonía fija con menor participación, lo cual va acorde con la generación de competencia que se ha buscado desde la aprobación de la reforma de telecomunicaciones”*.⁶

La portabilidad en 24 horas ha permitido movimientos más ágiles de las bases de usuarios. Según publica el IFT, “a partir de las tasas de crecimiento y la distribución de las líneas por operador se infiere que Grupo Televisa, Megacable y Total Play son las empresas que se redistribuyen a los usuarios que antes tenían sus servicios contratados con Telmex”.⁷ Es decir, los grandes beneficiados en este caso han sido las empresas de televisión restringida, lideradas por Grupo Televisa, que ha capturado más de la mitad de usuarios netos. Esto ha generado un alto grado de concentración en el mercado de la televisión restringida, lo cual ha limitado las opciones de los usuarios ante la falta de alternativas, y de hecho ha generado que sea el único servicio de telecomunicaciones con un aumento de precios a los usuarios finales.

⁵ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, *Inversiones por más de 27 MMDD gracias a reforma en telecomunicaciones: GRE (Comunicado-103-2016)*, 15 de marzo de 2016

⁶ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015*, México, CDMX

⁷ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015*, México, CDMX

En telefonía móvil, en los últimos años, Telcel ha ganado usuarios netos por portabilidad, reflejando la preferencia de los usuarios. Pero es importante recalcar que en este mercado se observa una alta rotación de usuarios – más de 50 millones de usuarios eligen operador móvil⁸ de entre más de 12 alternativas⁹ cada 12 meses. Teniendo estas opciones, y sin barreras de elección, el movimiento de un operador móvil a otro refleja únicamente preferencia del usuario.

Precios y Oferta de Servicios

Se observa una reducción importante de los precios de los servicios de telecomunicaciones en México, impulsados por las condiciones de competencia existentes en varios de los distintos mercados del sector. Los índices de inflación han caído entre -4% y -40% en los servicios de telefonía, y muestran estabilidad en internet – mientras que muestran una subida de ~5% en televisión restringida. La caída de precios de servicios de telefonía ha coadyuvado a los menores niveles de inflación general en el país, como lo explica el Banco de México: “cerrando 2015 en 2.13 por ciento, nivel mínimo histórico desde que se mide el INPC [incluyendo] los efectos directos e indirectos que sobre la inflación han tenido las reducciones en los precios de los insumos de uso generalizado, tales como las materias primas, los energéticos y los servicios de telecomunicación, estos dos últimos resultado en buena medida de la implementación de las reformas estructurales”.¹⁰ A su vez, esta reducción de precios “ha dado lugar a una reconfiguración de los mercados, así como a una renivelación de incentivos y condiciones de competencia efectiva”.¹¹

La reducción de precios va más allá del comparativo con precios locales. Como muestra de lo anterior, se observa que el precio de la canasta base de prepago (voz y datos, 30 llamadas y 100 MB) de OCDE-Teligen para México cayó en ~70% y el país hoy tiene la oferta más barata de los 34 países de la OCDE – en todas las canastas de voz y datos móviles, México está entre los cinco países de la OCDE con menores precios.¹² En el caso de telefonía fija (paquetes de voz y banda ancha), el precio de la canasta alta¹³ de OCDE-Teligen para México cayó en ~40% y el país hoy tiene la quinta oferta más barata de los países de la OCDE.¹⁴

En adición a la reducción de precios en todos los servicios y planes, la evolución de los paquetes móviles muestra un incremento en los servicios incluidos – hasta ser ilimitados. Tanto en la modalidad de prepago como de pospago, éstos ahora incluyen voz, mensajería, y uso de redes sociales ilimitadas, además de 2GB de datos – situándose entre los planes más

⁸ Con base en los indicadores de rotación (*churn*), es decir número de desconexiones relativo al número de usuarios promedio del periodo, para 2015 publicados en los reportes financieros de los operadores: América Móvil, S.A.B. de C.V., *Reporte financiero y operativo del cuarto trimestre de 2015*, 9 de febrero de 2016, México, CDMX; AT&T Inc., *AT&T Financial and Operational Results*, 26 de enero de 2016, Dallas, TX; Telefónica S.A., *Results _ January – December 2015*, 25 de febrero de 2016, Madrid, Madrid

⁹ Incluyendo a AT&T México, Cierito, Aló, Maz Tiempo, Maxcom, Megacel. QBOcel, Telcel, Telefónica, Tuenti, Virgin Mobile, y Weex

¹⁰ Banco de México, *Informe Trimestral de Inflación Septiembre-Diciembre 2015*, México, CDMX

¹¹ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Los precios de los servicios de telecomunicaciones fueron los segundos con mayor caída durante el 2015 (Comunicado 4/2016)*, 25 de enero de 2016

¹² Teligen, Strategy Analytics Ltd, *OECD Fixed Mobile Voice Price Benchmarking*, Mayo 2013; Teligen, Strategy Analytics Ltd, *OECD Fixed Mobile Voice Price Benchmarking*, Mayo 2016

¹³ Al menos 50 horas de llamadas y 50 GB de internet a una velocidad mayor a 1.5 Mbps

¹⁴ Teligen, Strategy Analytics Ltd, *OECD Fixed Broadband Price Benchmarking*, Marzo 2013; Teligen, Strategy Analytics Ltd, *OECD Fixed Broadband Price Benchmarking*, Marzo 2016

atractivos a nivel global. Además de esto, los paquetes incluyen servicios de *roaming* y larga distancia, pues “se ha extendido rápidamente la práctica de la eliminación de cobros de larga distancia internacional y *roaming*, lo que favorece a los usuarios que viajan entre los países de la región y es un catalizador del intercambio comercial y cultural.”¹⁵ Con esta gama de servicios, los precios de los planes móviles en México se han establecido en una fracción de aquellos en Estados Unidos y España, mercados donde AT&T y Telefónica son líderes. Los servicios de telefonía fija continúan la misma tendencia de precio – ningún incremento nominal y una caída real. Asimismo, el plan base de Telmex ofrece más y mejores servicios que AT&T o Telefónica en Estados Unidos o España – a un precio significativamente menor.

En México, el movimiento rápido hacia planes ilimitados o mayores velocidades se ha detonado pues ningún operador tiene capacidad de fijar precios y por el dinamismo que se observa en la competencia en el sector. Con esto, “[a]hora millones de usuarios tienen una mayor oferta de servicios y de compañías telefónicas que los prestan, para elegir la de su preferencia y contar con un servicio de mayor calidad a menor costo.”¹⁶

Calidad y Protección al Usuario

La reducción de precios de los servicios ha ocurrido en paralelo a una mejora en la calidad de los mismos. Prueba de ello es la mayor velocidad disponible en el servicio de internet, donde “las conexiones con velocidad entre 10 Mbps y menores a 100 Mbps suman una participación de más del 75%, debido en gran medida al aumento de velocidad en las suscripciones existentes de Telmex-Telnor”¹⁷. De forma paralela, se ha impulsado el incremento de la cobertura de redes móviles de última generación, a saber “la tecnología 4G (LTE) tuvo una participación casi 1 [punto porcentual] por arriba de la participación observada durante el 3T 2015, con un 25.8 % del tráfico de banda ancha móvil”.¹⁸ Este crecimiento corresponde en buena medida a las inversiones de Telcel. La red 4G LTE de Telcel tiene el doble de cobertura que cualquier otra red de esta tecnología y llega a más de dos terceras partes de la población, cubriendo a más de 75 millones de personas en alrededor de 35,000 ciudades y poblaciones – resultado del compromiso con los usuarios que se refleja en mejoras continuas de calidad y capacidad, respaldadas por inversión en nuevas tecnologías.

En cuanto al número de inconformidades reportadas por los usuarios, de acuerdo al informe estadístico *Soy Usuario* del IFT para el periodo febrero - abril 2016, Telmex tiene un índice de 0.0038% y Telcel de 0.0005% de inconformidades en relación a su número de clientes, siendo los operadores fijo y móvil con el indicador más bajo de inconformidades de toda la industria.¹⁹ De igual forma, estas empresas presentaron el menor índice de quejas en proporción a su número de usuarios ante la PROFECO, al tener un índice de 8.18 quejas por cada 100,000 usuarios para 2015²⁰, con un porcentaje de conciliación del 97% en el transcurso del 2016.²¹

¹⁵ Aspe Bernal, Mónica, “La brecha digital en México”, *Este País*, 1 de noviembre de 2015

¹⁶ Ruiz Esparza, Gerardo, “México, una nueva era en telecomunicaciones”, *El Financiero*, 19 de enero 2016

¹⁷ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015*, México, CDMX

¹⁸ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015*, México, CDMX

¹⁹ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Informe Estadístico Soy Usuario 2016, Febrero-Abril*, México, CDMX

²⁰ Con base en Procuraduría Federal del Consumidor, Datos abiertos de la subprocuraduría de servicios, [EN LÍNEA] Disponible en <http://datos.profeco.gob.mx/archivos/Excel%202015.xlsx> [Ingreso en 15 de junio de 2016]

Además la reforma ha establecido una serie de medidas de protección al usuario para cumplimiento de Telmex y Telcel, con beneficios concretos. Éstas incluyen, en el caso de telefonía móvil, por ejemplo: la venta de equipos terminales desbloqueados en prepago; la eliminación de penalidades por terminación anticipada del contrato en pospago; el envío gratuito de SMS con información de recargas de tiempo aire; la eliminación del condicionamiento en la contratación de servicios adicionales y promociones; la puesta a disposición de un número gratuito para atención y cancelación de servicios; el desglose de la factura de cargos por servicios de telecomunicaciones y de otros bienes o servicios adicionales; la eliminación de cargos de *roaming*, e información amplia y transparente sobre restricciones, penalidades y calidad; entre otros.²² La extensión de la aplicación de las medidas de protección al usuario a todos los operadores podría contribuir a asegurar los beneficios de la reforma en este ámbito y a seguir dinamizando el ejercicio efectivo de la portabilidad numérica en 24 horas, como un elemento de decisión clave en la libre elección de los servicios por parte de los usuarios.

Competencia Efectiva

La única determinación del IFT en cuanto a poder sustancial y condiciones de competencia en los mercados se basa en la capacidad de un operador para fijar precios y en crecimiento de competidores. A saber, el IFT estableció que en el servicio de televisión restringida:

“Para declarar la existencia de poder sustancial se debe determinar, entre otros elementos, si un Agente Económico puede fijar precios o restringir el abasto en el mercado relevante por sí mismo, sin que sus competidores puedan, actual o potencialmente, contrarrestar dicho poder. Es decir, la alta participación de un agente económico en un mercado no necesariamente implica la existencia de poder sustancial.”

“Las empresas que actualmente forman parte de Grupo Televisa (GTV), al igual que sus competidores, han crecido en el servicio de TV de Paga, con lo que estos últimos han aumentado sus participaciones de mercado. Con base en los ingresos y el número de suscriptores, se observó que las empresas que actualmente forman parte de GTV cuentan con la mayor participación agregada en este servicio. Sin embargo, sus principales competidores también han crecido e incrementado su participación de mercado.”²³

Derivado de lo anterior, se puede observar, que bajo dichos criterios, en los mercados de telecomunicaciones, AMX no tiene (ni tenía) capacidad de fijación de precios, lo que ha permitido una caída sostenida en precios como muestra el índice de precios de Servicio Telefónico del INPC que ha visto una deflación de -9.7% a ritmo anual desde la reforma (-

²¹ Procuraduría Federal del Consumidor, *Porcentaje de quejas conciliadas* emitido por Subprocuraduría de Telecomunicaciones, 6 de junio de 2016, México, CDMX

²² Instituto Federal de Telecomunicaciones, *10 Medidas de preponderancia en beneficio del usuario de telefonía móvil*, [EN LÍNEA] Disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-telefonía-móvil/10-medidas-de-preponderancia-en-beneficio-del-usuario-de-telefonía-móvil> [Ingreso el 15 de junio de 2016]

²³ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *El Pleno del IFT resuelve sobre la determinación de la existencia de un agente económico con poder sustancial en el mercado de TV de paga* (Comunicado 82/2015), 2 de octubre de 2015

25.7% entre junio 2013 y mayo 2016)²⁴. Por otra parte, los competidores de AMX han crecido consistentemente desde la implementación de las medidas asimétricas determinadas por el IFT, su cumplimiento efectivo por AMX y la aprobación de la reforma del sector, con una expansión de casi 40% en su conjunto (5.5% en líneas de telefonía fija, 31.1% en banda ancha, 12.4% en telefonía móvil, y 238.2% en banda ancha móvil).²⁵

En otras palabras, de acuerdo con el IFT “[l]a puesta en marcha del marco regulatorio del sector resultante de la reforma, en un plazo relativamente corto, generó las condiciones propicias para un mayor crecimiento y una reducción de precios, inducido por la competencia efectiva.”²⁶ Asimismo, de acuerdo a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, “[l]os objetivos de más competencia, mayor conectividad, mejor calidad y menores precios, se han cumplido paso a paso”.²⁷

Derivado de todo lo anterior, resulta propicio considerar las nuevas condiciones del sector antes descritas al evaluar la efectividad en términos de competencia de las medidas impuestas a AMX, a efecto de propiciar un mayor grado de inversión, desarrollo, innovación y competencia en un entorno de piso parejo, sin subsidios regulatorios y de convergencia plena.

²⁴ Con base en Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, *Consulta en línea, Índices de Precios al Consumidor*, [EN LÍNEA] Disponible en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/inp/inpc.aspx> [Ingreso el 15 de junio de 2016]

²⁵ Con base en: Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Versión pública 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”*, 5 de marzo 2014, México, CDMX; e Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Cuarto Informe Trimestral Estadístico 2015*, México, CDMX

²⁶ Instituto Federal de Telecomunicaciones, *Los precios de los servicios de telecomunicaciones fueron los segundos con mayor caída durante el 2015 (Comunicado 4/2016)*, 25 de enero de 2016

²⁷ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, *Sector Telecomunicaciones: factor decisivo para menor índice inflacionario durante 2015 (Comunicado-044-2016)*, 31 de enero de 2016