

RESPUESTAS GENERALES QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DENOMINADA:

**“CONSULTA PÚBLICA SOBRE EL “ANTEPROYECTO DE ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA LAS REGLAS DE PORTABILIDAD NUMÉRICA, PUBLICADAS EN EL DOF EL 12 DE NOVIEMBRE DE 2014 Y EL 11 DE MAYO DE 2018””**

**DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA PÚBLICA:**

Los objetivos principales del Anteproyecto consisten en: i) Reforzar el mecanismo de generación y entrega del NIP de Confirmación cuando el proveedor receptor solicite la generación del mismo a través del sistema del ADB, para que el usuario confirme la recepción vía SMS en un plazo máximo de 24 horas; ii) Dar claridad al mensaje que reciba el Usuario en relación con el NIP de confirmación así como resaltar la importancia del mismo; y, iii) En caso de rechazo de la solicitud de portabilidad, se acredite con la factura que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el SAT.

**OBJETIVOS DE LA CONSULTA PÚBLICA:**

Transparentar y dar a conocer la presente propuesta de regulación y su análisis de impacto regulatorio a efecto de que los interesados en la misma, puedan tener un mayor entendimiento sobre sus medidas y términos propuestos por el Instituto y, a partir de ello, formular a este órgano regulador sus comentarios, opiniones o aportaciones que permitan fortalecer dicha propuesta normativa, así como para afinar con mayor precisión los posibles impactos que se desprendan a razón de su posible entrada en vigor.

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CONSULTA PÚBLICA:**

UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA

**DESCRIPCIÓN DE LOS PARTICIPANTES:**

Durante el plazo de la consulta pública de mérito, se recibieron 8 participaciones, 7 de personas morales y 1 de una dependencia gubernamental:

1. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V., AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. (“AT&T”);
2. Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (“Altán”);
3. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (“Pegaso”);
4. Axtel, S.A.B. de C.V. (“Axtel”);
5. Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (“Radiomóvil Dipsa”);
6. Mediafon de México, S.A. de C.V. (“Mediafon”);
7. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (“CANIETI”), y
8. Procuraduría Federal del Consumidor (“PROFECO”).

**RESPUESTAS O POSICIONAMIENTOS DEL INSTITUTO**

En relación con los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas durante el periodo comprendido del 26 de marzo de 2019 al 29 de abril del mismo año, respecto al

anteproyecto materia de la consulta pública de mérito, se informa que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") identificó diversos temas; mismos que han sido agrupados de manera genérica para su mejor referencia y atención. No obstante, todas las opiniones y pronunciamientos recibidos se encuentran disponibles para su consulta en el portal de Internet del Instituto.

Lo contenido en las presentes respuestas generales atiende únicamente lo relacionado con los comentarios realizados por los participantes en la Consulta Pública.

Una vez concluido el plazo de consulta respectivo, se publicaron en el portal de Internet del Instituto todos y cada uno de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del anteproyecto materia de dicha Consulta Pública.

A continuación, se hará referencia a los comentarios que los participantes hicieron por Regla en la consulta pública.

### **Regla 39. NIP de Confirmación.**

#### **Comentarios de PROFECO:**

Solicita considerar algún mecanismo para atender la siguiente problemática:

El Proveedor Receptor, solicita el NIP de confirmación sin contar con la solicitud y voluntad del usuario.

Una vez que se envía el NIP por mensaje al Usuario, este recibe la llamada telefónica por parte del Proveedor Receptor con la finalidad de concluir la portabilidad.

Sin embargo, el Proveedor Receptor informa al usuario que en caso de no querer realizar la portabilidad debe proporcionar el NIP que se le mandó vía mensaje de texto, contrario a lo establecido en las reglas de portabilidad.

En razón de lo anterior, en el momento en el que el usuario proporciona el NIP, el Proveedor Receptor, realiza la portabilidad no requerida por el usuario, de manera telefónica.

Por otro lado, solicita que se clarifique si cuando se inserta "a través de este mecanismo", se refiere a vía mensaje de texto. De ser el caso, sugiere analizar cuándo el Proveedor Receptor, no ocupa este mecanismo para concluir la portabilidad ya que ocupa llamadas telefónicas para confirmar voluntad del usuario.

Finalmente, señala si se pudiera incorporar algún mecanismo para atender la problemática que se presenta cuando el Proveedor realiza la llamada telefónica, ya que modifica el mensaje al Usuario.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, para garantizar la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el número a ser portado, ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la

intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones ejecutadas sin consentimiento del Usuario.

Con respecto a la solicitud de aclaración del texto "a través de este mecanismo", es preciso señalar que este hacía referencia al mecanismo mediante el cual el Proveedor Receptor solicitaba al ABD que, a través del Sistema Automático de Verificación, se enviara un mensaje de texto con el NIP de Confirmación hacia el número a ser portado.

#### **Comentarios de AT&T:**

Plantea que, como medida adicional para proteger al usuario ante cualquier intento de engaño, sería importante que se considere el modificar la vigencia del NIP de confirmación establecido en el último párrafo de la Regla 39.

Esta propuesta se fundamenta en la experiencia operativa que se tiene con los usuarios que expresan un deseo real de portarse y cambiar de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones y que no requieren de un periodo de tiempo tan largo para tomar su decisión; por el contrario, un periodo de tiempo tan amplio en la vigencia del NIP, puede dar paso a que el usuario sea contactado continuamente con el fin de provocar que caiga en el engaño o error y proporcione a un tercero su NIP.

En tal sentido, propone que la vigencia del NIP de confirmación sea de 5 (cinco) días naturales.

Con lo anterior, considera que no se restringe el derecho de los usuarios a portarse ya que, si fenece el plazo de vigencia del NIP, el usuario puede solicitar otro sin ningún costo.

Por otro lado, en lo que refiere a los mensajes o leyendas que se incluyen en la Regla 39, indica que es importante que estos no contengan caracteres especiales (acentos, comas, etc.) y ocupen menos de 150 caracteres.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

La solicitud de reducción de vigencia del NIP de Confirmación de 15 a 5 días se considera pertinente, con el objeto de disminuir el lapso en que podría ejecutarse una portación sin consentimiento del Usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario pueda solicitar tantos NIPs de Confirmación como considere necesarios para ejercer su derecho a la portabilidad. Asimismo, se ajusta la redacción del mensaje de texto que será enviado al Usuario del servicio móvil, con el fin de que no exceda los 150 caracteres y no contenga caracteres especiales, así como también para resaltar su importancia.

#### **Comentarios de Altán:**

Señala que, por lo que hace al mensaje que el Usuario deberá responder con "Si", como manifestación de su voluntad para continuar con el proceso de portabilidad:

1. La respuesta de "Si" del usuario final llegaría al SMSC del Proveedor Donante. Dicho esto, ¿el ABD cómo se podría cerciorar de que el usuario final respondió? ¿El SMSC debería reenviar la respuesta del usuario final al SMSG del ABD?

2. Solicita se confirme cuáles serán los caracteres aceptados en el contenido del mensaje del usuario final con la palabra "Si", es decir, ¿será en mayúsculas, minúsculas o combinado? O bien ¿se aceptará todas las combinaciones mencionadas anteriormente?

### Consideraciones del INSTITUTO:

Derivado de que se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, no son procedentes las respuestas solicitadas.

### **Comentarios de PEGASO:**

Indica que posterior a un análisis y con la finalidad de garantizar que sea el Usuario quien otorga su consentimiento para recibir el NIP de Confirmación, a partir del primer mensaje enviado por el ABD no se genere el NIP de Confirmación y sólo informe cuál empresa lo ha solicitado por medio del Sistema Automático de Verificación.

En un segundo momento, con el objetivo de no modificar en gran medida las condiciones técnicas actuales de la solución implementada por el ABD, solicita la modificación a la Consulta Pública para que, a partir de ese primer mensaje, el usuario pueda llamar al Sistema de IVR o mandar la palabra "SI" vía SMS al 051 y al recibir la solicitud del Usuario, el ABD genere el NIP de Confirmación para posteriormente hacerlo llegar ajustándose a los estándares de calidad y flujos definidos en la Reglas de Portabilidad.

Por último, propone una modificación al SMS que se envía a través del Sistema Automático de Verificación cuando un usuario lo solicita con la palabra NIP al 051, para ajustarse al estándar de máximo 160 caracteres.

*"...Regla 39. NIP de Confirmación. ...*

*...*

*I. ...*

*Cuando el Proveedor Receptor solicite el NIP de Confirmación a través de este mecanismo, el ABD deberá enviar un mensaje de texto al Usuario al número telefónico para el que se solicita la generación del NIP, con la finalidad de que el Usuario confirme su voluntad de recibirlo. Este mensaje contendrá la siguiente leyenda:*

*"Estimado usuario. XXXXXXXX acaba de solicitar un NIP para cambiarte de compañía telefónica. Si desea recibirlo, ~~tiene 24hrs para~~ responder ~~er~~ "SI" o llame al 051".*

*Nota. XXXXXXXX es el Proveedor Receptor que solicita el NIP.*

*Reglas de respuesta: El ABD deberá tomar como válidas las distintas combinaciones, considerando mayúsculas y minúsculas, que se pueden presentar al momento que el Usuario dé respuesta.*

*Ejemplos:*

*„SI*



...

"ATENCIÓN. El NIP ~~sele~~ sirve para cambiarte de compañía telefónica. Entrégalo sólo si deseas iniciar tu cambio ~~de compañía~~. Tu NIP es XXXX y estará vigente hasta el DDMM-AA"

...

DD-MM-AA es la fecha de vigencia del NIP expresada en días (DD), mes (MM) y año (AA). II. a IV.

...".

Aunado a lo anterior, señala que debido al incremento de reversos de portabilidad que se ha presentado desde 2017 a 2018, solicita que el plazo de vigencia del NIP de Portabilidad se reduzca de 15 a 5 días naturales para reducir tal situación.



Fuente: iConectiv, Reversiones de Portabilidad a nivel industria.

"...Regla 39. NIP de Confirmación.

(...)

Para efectos de la validación durante el Proceso de Portabilidad, el ABD deberá mantener durante 5 ~~15~~ (cinco) días naturales a partir de su generación, un registro de los NIP de Confirmación enviados y sus correspondientes Números Geográficos asociados, los cuales podrán ser utilizados por cualquier Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, independientemente del medio de generación. Cuando se solicite un nuevo NIP de Confirmación para un mismo número y no hayan transcurrido los 5 ~~15~~ (cinco) días naturales señalados, el ABD deberá proveer el mismo NIP de Confirmación, sin que esto implique modificar la fecha de su vencimiento...".

#### Consideraciones del INSTITUTO:

Se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, para garantizar la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el

número a ser portado, ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones ejecutadas sin consentimiento del Usuario.

Asimismo, se ajusta la redacción del mensaje de texto que será enviado al Usuario del servicio móvil, con el fin de que no exceda los 150 caracteres y no contenga caracteres especiales, así como también para resaltar su importancia.

Finalmente, la solicitud de reducción de vigencia del NIP de Confirmación de 15 a 5 días se considera pertinente, con el objeto de disminuir el lapso en que podría ejecutarse una portación sin consentimiento del Usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario pueda solicitar tantos NIPs de Confirmación como considere necesarios para ejercer su derecho a la portabilidad.

### **Comentarios de RADIOMÓVIL DIPSA:**

Propone eliminar la solicitud de NIP vía sistema automatizado y mantener solamente los mecanismos que responden a solicitud expresa del Usuario, es decir, vía IVR o SMS a la marcación 051.

Lo anterior, con el objeto de reforzar los procesos de portabilidad y proteger la voluntad del usuario al momento de estar iniciando una solicitud de portabilidad. En este sentido, solamente el usuario tendría la posibilidad de solicitar el NIP para iniciar el proceso de portabilidad, brindándole mayor control y seguridad al proceso.

Asimismo, indica que, ante la problemática consistente en portaciones no consentidas, tanto el IFT como TELCEL han emitido recomendaciones y lanzado campañas publicitarias con el fin de proteger debidamente los derechos de los usuarios, previniéndolos respecto de las prácticas de portación sin consentimiento.

En este mismo sentido, su propuesta consistente en eliminar la solicitud de NIP vía sistema automatizado y mantener solamente los mecanismos que responden a solicitud expresa del Usuario, es decir, vía IVR o SMS a la marcación 051, coadyuvará en la reducción de portaciones no consentidas, reforzando los mecanismos de generación y entrega de NIP, cuando efectivamente exista la intención y el consentimiento del usuario para iniciar este proceso.

Aunado a lo anterior, propone que a fin de reforzar los mecanismos de protección de los usuarios, asegurando que este proceso responda a la voluntad y consentimiento de los mismos, en la llamada tanto de recepción de IVR como de *call back*, la grabación no incluya el número celular a 10 dígitos, sino que por seguridad del usuario, solo se indiquen los últimos 4 dígitos 00000XXXX del número celular y la responsabilidad de proporcionar el número de 10 dígitos sea del usuario en caso de querer realizar el trámite de portabilidad.

Fracción III.

Mensaje propuesto:

“Por favor asegúrese de estar llamando desde el número telefónico que desea portar. El número que desea portar tiene terminación 000000XXXX. Su Nip de portabilidad ha sido generado exitosamente en un plazo máximo de 5 minutos recibirá una llamada a través de la cual le será proporcionado”.

#### Fracción IV

Mensaje propuesto:

“El NIP de portabilidad le permite realizar el cambio de empresa de telefonía del número telefónico terminación 000000XXXX. Entregue el NIP a la nueva empresa solo si desea cambiarse. Su NIP de portabilidad es ##### y tiene una vigencia al DD de MM de AAAA”.

Finalmente, propone que, con el objeto de otorgar mayor protección al usuario durante todo el proceso de portabilidad, la vigencia del NIP, que actualmente es de 15 días, se reduzca a 5 días.

Lo anterior, debido a que el NIP actúa como un *Token*, es decir el NIP es la llave que al ser entregada al operador receptor confirma la voluntad expresa del usuario para realizar su cambio de compañía telefónica. Actualmente en diversos sectores de servicios los *Tokens* son 100% dinámicos para proteger la información de los clientes; por ello, siendo el NIP la parte más importante del proceso de portabilidad de personas físicas, considera que la vigencia del mismo es demasiado amplia, generando un riesgo mayor de que se genere un mal uso del NIP.

Una reducción en la vigencia del NIP aseguraría que, si el usuario realmente desea portarse, entregará el NIP al momento de realizar su trámite, solicitándolo en ese momento o ejecutará su trámite a la brevedad posible.

Cabe mencionar que solicita la vigencia de 5 días para ser congruentes con el proceso actual de portabilidad donde se puede programar la portabilidad hasta en 5 días hábiles.

En virtud de lo anterior, propone que el último párrafo de la Regla 39 fracción IV sea modificado a fin de que la vigencia del NIP se reduzca de 15 a 5 días naturales.

Esta reducción de vigencia del NIP no vulnera de manera alguna el derecho de portabilidad del usuario, ya que, si el NIP expira al 5º día, el usuario puede solicitar un nuevo NIP.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, para garantizar la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el número a ser portado, ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones ejecutadas sin consentimiento del Usuario.

Asimismo, se considera procedente solamente incluir los últimos cuatro dígitos del número a ser portado en los mensajes audibles para los Usuarios, establecidos en las fracciones III y IV de la Regla 39, con el objeto de proteger su número cuando realizan una llamada para la generación de un NIP de Confirmación al Sistema IVR.

Finalmente, la solicitud de reducción de vigencia del NIP de Confirmación de 15 a 5 días se considera pertinente, con el objeto de disminuir el lapso en que podría ejecutarse una portación sin consentimiento del Usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario pueda solicitar tantos NIPs de Confirmación como considere necesarios para ejercer su derecho a la portabilidad.

**Comentarios de MEDIAFON:**

Sugiere que a fin de evitar que el usuario entregue el NIP a quienes se lo solicitan de manera fraudulenta se cambie el mensaje de texto de entrega del NIP del siguiente modo: ... "Tu NIP de portabilidad es XXXX. No lo entregues a menos que desees iniciar el cambio de compañía telefónica. El NIP estará vigente hasta el DD-MM-AA".

...

**Consideraciones del INSTITUTO:**

Se ajusta la redacción del mensaje de texto que será enviado al Usuario del servicio móvil, con el fin de que no exceda los 150 caracteres y no contenga caracteres especiales, así como también para resaltar su importancia.

**Comentarios de CANIETI:**

Solicita que la vigencia del NIP de confirmación sea de 5 (cinco) días naturales. Asimismo, solicita evitar que en los mensajes y leyendas contengan caracteres especiales (acentos, comas, etc.) y ocupen menos de 150 caracteres.

**Consideraciones del INSTITUTO:**

La solicitud de reducción de vigencia del NIP de Confirmación de 15 a 5 días se considera pertinente, con el objeto de disminuir el lapso en que podría ejecutarse una portación sin consentimiento del Usuario. Lo anterior, sin perjuicio de que el Usuario pueda solicitar tantos NIPs de Confirmación como considere necesarios para ejercer su derecho a la portabilidad. Asimismo, se ajusta la redacción del mensaje de texto que será enviado al Usuario del servicio móvil, con el fin de que no exceda los 150 caracteres y no contenga caracteres especiales, así como también para resaltar su importancia.

**Regla 47. Proceso Administrativo de Portabilidad.**

**Comentarios de ALTÁN:**

Señala que, en cuanto a los supuestos por los cuales alguna solicitud de portabilidad haya sido rechazada, se establece que para comprobar que el rechazo se debe a alguno de los supuestos d) y e) de la fracción V de las Reglas de Portabilidad, deberá de presentarse una factura que también deberá ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por internet que administra el Sistema de Administración Tributaria. Al respecto solicita se aclare lo siguiente:

- Distinguir si la responsabilidad de comprobar la autenticidad de las facturas en el sistema administrado por el SAT, es del proveedor solicitante o del ABD.

**Consideraciones del INSTITUTO:**

- La redacción del texto propuesto para la fracción VI de la Regla 47, "Envío de rechazo del Proveedor Donador" refiere a las acciones a realizarse por el Proveedor Donador, al establecer que el Proveedor Donador deberá acreditar el rechazo de una solicitud de portabilidad con la factura que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

Por su parte, la redacción del texto propuesto para la fracción VII de la Regla 47, "Validación del rechazo por parte del ABD" refiere a las acciones a realizarse por el ABD, al señalar que el ABD debe validar que el Proveedor Donador haya acreditado a través de factura válida que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

**Consideraciones de PEGASO:**

Sugiere que, en cuanto inicie el Trámite de Portabilidad de un Usuario Móvil, el ABD sea el único responsable de enviar por medio de un SMS la información de acceso al sistema de consulta del estatus de portabilidad.

Es por esta razón que, solicita se elimine el inciso g) en la Regla 47 Fracción II.

*"...Regla 47. Proceso Administrativo de Portabilidad. El Proceso de Portabilidad se sujetará a lo siguiente:*

*(...)*

*II. Ingreso de Solicitud. Cuando la Solicitud de Portabilidad cumpla con los requisitos señalados en la fracción anterior, el Proveedor Receptor deberá ingresar la siguiente información en el sistema de transferencia electrónica que se establezca con el ABD para tales efectos:*

- a) Fecha y hora en que el Usuario presentó la solicitud de portabilidad;*
- b) Número(s) a portarse en formato de 10 dígitos;*
- c) Concesionario Receptor;*
- d) Tipo de Servicio: Fijo, Móvil o No Geográfico;*
- e) NIP de Confirmación (Solamente en Personas Físicas);*
- f) Tipo de Persona (Física/Moral);*
- ~~*g) Folio asignado por el Proveedor Receptor a la solicitud, y*~~
- ~~*h) g) Proveedor Receptor.*~~

h) Fecha en la que el Usuario solicita que se ejecute la portación (en caso de que el Usuario no especifique fecha, este campo no deberá requerirse).

Asimismo, para trámites ingresados como Persona Física que solicita la portación de números no geográficos y como Persona Moral, el Proveedor Receptor deberá incluir, en formato electrónico o digital a través del mismo medio, la siguiente documentación:

i) Formato de Solicitud de Portabilidad.

k) Documentos de Identificación.

Para el caso de trámites ingresados como Personas Físicas que soliciten la portabilidad de números geográficos, el Proveedor Receptor se obliga a resguardar los Documentos de Identificación por un periodo de 90 (noventa) días naturales siguientes a que finalice el proceso de portabilidad y deberá exhibirlos a solicitud del Instituto o a una autoridad competente en el plazo que se le requiera. Una vez transcurrido el plazo referido, se deberá observar lo dispuesto al efecto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

El ABD asignará y notificará al Proveedor Receptor un número de folio consecutivo por cada Solicitud de Portabilidad ingresada.

El número telefónico a 10 dígitos, en conjunto con el número de folio asignado por el Proveedor Receptor funcionarán como Nombre de Usuario y contraseña, respectivamente, para que el Usuario pueda ingresar al Sistema de Información al que se hace referencia en la Regla 34, por lo que el Proveedor Receptor que tramita la portación deberá proveer dicho folio al Usuario del servicio móvil, en medio físico o electrónico, al momento de recibir su solicitud y al Usuario del servicio fijo, una vez concluida la instalación de la infraestructura física en su domicilio.

El folio asignado por el Proveedor Receptor deberá cumplir con el formato:

IDO (IDA)+aa+mm+dd+HH+MM+xxxxx

Donde:

IDO (IDA): código del Proveedor Receptor que inicia el trámite.

aa: año

mm: mes

dd: día

HH: hora en que se el Usuario presenta su solicitud de portabilidad ante el Proveedor Receptor (utilizar formato de veinticuatro horas).

MM: minuto, conjuntamente con la hora, momento exacto en que el Usuario presenta su solicitud de portabilidad ante el Proveedor Receptor.

xxxxx: número consecutivo asignado por el Proveedor Receptor y que se reinicia cada día. Para el cómputo de los tiempos a que se refiere la presente Regla para el efecto de validaciones a partir del ingreso de la solicitud de portabilidad, se estará a lo establecido en la Regla 37..."

Asimismo, manifiesta que en la actividad diaria de la portabilidad han identificado que el tiempo de 15 minutos para validar que la solicitud de portabilidad ingresada al sistema

como Persona Física corresponde a una Persona Moral es insuficiente, por lo tanto, solicitan que se incremente a 20 minutos para garantizar la validación del Proveedor.

Con base en lo anterior, se busca reducir el impacto negativo a Personas Morales de las que sus empleados llegan portar líneas sin ser administradores de estas. Esta solicitud de incremento en el tiempo no afecta en ningún sentido el cumplimiento de los plazos del proceso de portabilidad y, en todo caso, cuando el Proveedor Donador no dé una respuesta en el plazo establecido el ABD por defecto, considerará la línea como de Persona Física para proceder a la programación de Fecha de Ventana de Cambio y portarse a las 24 horas.

El incremento del tiempo no afectará la operación diaria del ABD ni de una Solicitud de Portabilidad realizada por un usuario, toda vez que será concluido antes de que se inicie el procesamiento del Archivo de Números a Portarse.

*"...Regla 47. Proceso Administrativo de Portabilidad. El Proceso de Portabilidad se sujetará a lo siguiente:*

(...)

(...)

**III. Validación ABD.** *En un plazo máximo de 15 minutos a partir de recibida la Solicitud de Portabilidad, el ABD deberá realizar las siguientes validaciones:*

**a.** *Que no exista una Solicitud de Portabilidad previa en trámite para alguno de los números a portarse;*

**b.** *Que tratándose de varios números, éstos correspondan al mismo Proveedor Donador y Concesionario Donador;*

**c.** *Que todos los números sean de un mismo tipo (Fijo, Móvil o No Geográfico);*

**d.** *Que el Concesionario Receptor indicado por el Proveedor Receptor sea válido para usarse por éste de conformidad con las asociaciones de la Base de Datos de Operadores Válidos;*

**e.** *Que el código del Concesionario Receptor sea acorde al servicio: IDO para el servicio Fijo y Móvil, ABC para Números No Geográficos;*

**f.** *Que el IDO del Concesionario Receptor sea acorde al tipo de número, fijo o móvil. Para tales efectos, el ABD deberá considerar que existen IDO's que proveen ambos servicios al contar con numeración fija y móvil asignada conforme al Plan de Numeración;*

**g.** *Que en trámites ingresados como Personas Físicas que soliciten la portación de números no geográficos y como Personas Morales, se incluya archivo con la Documentación de Identificación;*

**h.** *Que el folio asignado por el Proveedor Receptor a la solicitud sea válido en la fecha en que se ingresa la Solicitud de Portabilidad;*

**i.** *Que, en caso de que la solicitud sea para Persona Física, el número no esté contenido en la Base de Datos de Personas Morales del Proveedor Donador. Para realizar dicha validación, el ABD deberá enviar, a través del sistema de transferencia electrónica, una consulta al Proveedor Donador, quien en un plazo máximo de 20 ~~10~~ minutos deberá responder respecto a si el número pertenece a una Persona Moral o si en efecto se trata de un número asignado a Persona Física. En caso de que dentro del plazo señalado no se reciba respuesta del Proveedor Donador, se considerará que el número pertenece a Persona Física, y*

*J. Tratándose de portaciones de Personas Físicas, que el NIP de Confirmación generado por el ABD y el Número Geográfico objeto de la Portabilidad, registrados en el Sistema Automático de Verificación, coincidan con la información ingresada por el Proveedor Receptor.*

*Salvo que se trate del supuesto señalado en el inciso i) anterior, el incumplimiento de cualquiera de los requisitos que deberá validar el ABD en términos de esta fracción, originará el rechazo de la Solicitud de Portabilidad de que se trate, dando por finalizado el Proceso de Portabilidad respectivo, ante lo cual el ABD deberá notificar inmediatamente al Proveedor Receptor el rechazo de la Solicitud de Portabilidad, indicando la causa respectiva.*

*Para el caso de solicitudes de Personas Físicas cuya validación haya sido positiva, se considerará que el número respectivo está listo para programarse en términos de lo señalado en la fracción X de la presente Regla. Si la validación es positiva y se trata de una solicitud de Personas Morales o si conforme a lo señalado en el inciso i) anterior, el Proveedor Donador responde a que se trata de una Persona Moral, el ABD continuará el proceso en términos de lo establecido en la fracción IV de la presente Regla...".*

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

No se considera pertinente trasladar al ABD la obligación de enviar al Usuario móvil la información de acceso al sistema de información, dado que el folio que genera el Proveedor Receptor es el que cuenta con el registro del momento exacto en que el Usuario presenta su solicitud de portabilidad, por tanto, debe formar parte de los requisitos que debe presentar el Proveedor Receptor al ingresar una solicitud de portabilidad; sin dejar a un lado que el número de folio permite observar que se realice una portabilidad efectiva y en el plazo máximo establecido de 24 horas.

Aunado a lo anterior, como parte del espíritu de las Reglas de Portabilidad emitidas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, estaba el garantizar la ejecución de la portabilidad en menos de 24 horas, para lo cual resultaba necesario automatizar los procesos de validación. Para lograr dicha automatización, se requería que los proveedores de servicios de telecomunicaciones generaran una base de datos de números telefónicos asignados a personas morales, aspecto que se estableció en la Regla 25, por lo tanto, todos los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones debían generar su Base de Datos de Personas Morales la cual deben mantener actualizada y tener disponible para que, a través del sistema de transferencia electrónica, el ABD realice las validaciones a que se refiere la Regla 47 fracción III inciso i) de las Reglas de Portabilidad. Por lo tanto, no se considera procedente la modificación solicitada respecto a aumentar el tiempo de validación del Proveedor Donador para que responda si el número pertenece a una Persona Física o Moral, al tratarse de un proceso automatizado.

#### **Consideraciones de AXTEL:**

Señala que para la fracción VI Incisos c y d, se hace la siguiente mención en el anteproyecto: "que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria".

En el escenario de clientes morales, existen ofertas donde solo se evidencia el número principal (conocido también como número de cabecera) en la factura con sello digital, siendo que las líneas virtuales o digitales no se especifican. Derivado de lo anterior, solicita que se permita anexar junto con la factura con el sello digital que contenga el número de cabecera, la cuenta de facturación o nombre del cliente, una pantalla interna del PST mostrando los números, y esto pueda ser válido para el ABD como documento probatorio.

Para el caso de la fracción VII incisos e, indica que se hace la siguiente mención en el anteproyecto: "pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria".

En el escenario de clientes morales, existen ofertas donde solo se evidencia el número principal (conocido también como número de cabecera) en la factura con sello digital, siendo que las líneas virtuales o digitales no se especifican. Derivado de lo anterior, solicita que se permita anexar junto con la factura con el sello digital que contenga el número de cabecera, la cuenta de facturación o nombre del cliente, una pantalla interna del PST mostrando los números, y esto pueda ser válido para el ABD como documento probatorio.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Con la finalidad de que todos los números contratados puedan ser acreditados, se adiciona en la fracción VI inciso d) y fracción VII inciso e), que la acreditación también podrá ser anexando el contrato, derivado de que en la Regla 19 de las Reglas de Portabilidad Numérica, se establece que todos los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones están obligados a proporcionar un comprobante del(los) número(s) telefónico(s) a 10 dígitos con el(los) que se presta(n) servicio(s) a los Usuarios. Cuando se trata de un solo número, éste deberá estar incluido en la factura que en su caso emitan y en los demás casos deberán proporcionar una relación de los números telefónicos contratados al momento de la celebración del contrato.

#### **Consideraciones Radiomóvil Dipsa:**

Manifiesta que la Regla 37 fracción I indica que las solicitudes presentadas en horario posterior a las 17:00 horas se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del Día Hábil siguiente. En la práctica esto implica que todas las operaciones de Port In capturadas después de las 17:00 horas se acumulan y son enviadas por el ABD partir de las 11:00 horas del día siguiente.

Debido al volumen de transacciones manejados, en algunos casos las respuestas sobre validaciones de personas morales enviadas por los operadores no pueden procesarse antes de 10 minutos por lo que, con el fin de salvaguardar los derechos de las personas morales a conservar las líneas de su propiedad, propone realizar una modificación a la Regla 47, fracción III, inciso i, relativa al proceso de Validación, a fin de que el Proveedor Donador cuente con 20 minutos para responder sobre esta validación.

Este aumento de ningún modo interfiere con el derecho del usuario a la portabilidad en 24 horas ya que el tiempo efectivo se considera al momento de iniciar el trámite de portabilidad, no cuando el operador donador responde a la misma.

Finalmente, solicita confirmar en el texto propuesto que el ABD es el responsable de verificar el número de folio y autenticidad de la factura que el Proveedor Donador haya adjuntado como válida para acreditar que algún(os) número(s) pertenece(n) a una Persona Moral y el trámite se realizó como Persona Física, lo cual deberá ser autenticado a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Como parte del espíritu de las Reglas de Portabilidad emitidas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, estaba el garantizar la ejecución de la portabilidad en menos de 24 horas, para lo cual resultaba necesario automatizar los procesos de validación. Para lograr dicha automatización, se requería que los proveedores de servicios de telecomunicaciones generaran una base de datos de números telefónicos asignados a personas morales, aspecto que se estableció en la Regla 25, por lo tanto, todos los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones debían generar su Base de Datos de Personas Morales la cual deben mantener actualizada y tener disponible para que, a través del sistema de transferencia electrónica, el ABD realice las validaciones a que se refiere la Regla 47 fracción III inciso i) de las Reglas de Portabilidad. Por lo tanto, no se considera procedente la modificación solicitada respecto a aumentar el tiempo de validación del Proveedor Donador para que responda si el número pertenece a una Persona Física o Moral, al tratarse de un proceso automatizado.

Por otro lado, la redacción del texto propuesto para la fracción VI de la Regla 47, "Envío de rechazo del Proveedor Donador" refiere a las acciones a realizarse por el Proveedor Donador, al establecer que el Proveedor Donador deberá acreditar el rechazo de una solicitud de portabilidad con la factura que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

Por su parte, la redacción del texto propuesto para la fracción VII de la Regla 47, "Validación del rechazo por parte del ABD" refiere a las acciones a realizarse por el ABD, al señalar que el ABD debe validar que el Proveedor Donador haya acreditado a través de factura válida que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

#### **CANIETI:**

Manifiesta que el ABD debe ser el único responsable de enviar al Usuario móvil, vía SMS, la información de acceso al sistema de consulta de portabilidad. Por lo tanto, sugiere modificar la regla 47 fracción II inciso g):

*"...Regla 47. Proceso Administrativo de Portabilidad. El Proceso de Portabilidad se sujetará a lo siguiente:*

(...)

*II. Ingreso de Solicitud. Cuando la Solicitud de Portabilidad cumpla con los requisitos señalados en la fracción anterior, el Proveedor Receptor deberá ingresar la siguiente*

información en el sistema de transferencia electrónica que se establezca con el ABD para tales efectos:

- a) Fecha y hora en que el Usuario presentó la solicitud de portabilidad;
- b) Número(s) a portarse en formato de 10 dígitos;
- c) Concesionario Receptor;
- d) Tipo de Servicio: Fijo, Móvil o No Geográfico;
- e) NIP de Confirmación (Solamente en Personas Físicas);
- f) Tipo de Persona (Física/Moral);
- ~~g) Folio asignado por el Proveedor Receptor a la solicitud, y~~
- ~~h) Proveedor Receptor.~~
- ~~i) Fecha en la que el Usuario solicita que se ejecute la portación (en caso de que el Usuario no especifique fecha, este campo no deberá requisitarse).~~

Asimismo, estima que el tiempo de 10 minutos se amplíe a 20 para validar que una solicitud ingresada como Persona Física corresponde a una Persona Moral y señala que esta solicitud de incremento en el tiempo no afecta en ningún sentido el cumplimiento de los plazos del proceso de portabilidad, ya que estos son plazos intermedios que siempre terminarán antes de la generación del archivo diario de números a portar, por lo que en ningún momento causaría perjuicios al usuario ni retrasos en las solicitudes respectivas.

*"...Regla 47. Proceso Administrativo de Portabilidad. El Proceso de Portabilidad se sujetará a lo siguiente:*

(...)

(...)

**III. Validación ABD.** En un plazo máximo de 15 minutos a partir de recibida la Solicitud de Portabilidad, el ABD deberá realizar las siguientes validaciones:

(...)

i. Que, en caso de que la solicitud sea para Persona Física, el número no esté contenido en la Base de Datos de Personas Morales del Proveedor Donador. Para realizar dicha validación, el ABD deberá enviar, a través del sistema de transferencia electrónica, una consulta al Proveedor Donador, quien en un plazo máximo de ~~20~~ 10 minutos deberá responder respecto a si el número pertenece a una Persona Moral o si en efecto se trata de un número asignado a Persona Física. En caso de que dentro del plazo señalado no se reciba respuesta del Proveedor Donador, se considerará que el número pertenece a Persona Física, y

(...)

...".

**Consideraciones del INSTITUTO:**

No se considera pertinente trasladar al ABD la obligación de enviar al Usuario móvil la información de acceso al sistema de información, dado que el folio que genera el Proveedor Receptor es el que cuenta con el registro del momento exacto en que el Usuario presenta su solicitud de portabilidad, por tanto, debe formar parte de los requisitos que debe presentar el Proveedor Receptor al ingresar una solicitud de portabilidad; sin dejar a un lado que el número de folio permite observar que se realice una portabilidad efectiva y en el plazo máximo establecido de 24 horas.

Por otro lado, como parte del espíritu de las Reglas de Portabilidad emitidas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, estaba el garantizar la ejecución de la portabilidad en menos de 24 horas, para lo cual resultaba necesario automatizar los procesos de validación. Para lograr dicha automatización, se requería que los proveedores de servicios de telecomunicaciones generaran una base de datos de números telefónicos asignados a personas morales, aspecto que se estableció en la Regla 25, por lo tanto, todos los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones debían generar su Base de Datos de Personas Morales la cual deben mantener actualizada y tener disponible para que, a través del sistema de transferencia electrónica, el ABD realice las validaciones a que se refiere la Regla 47 fracción III inciso i) de las Reglas de Portabilidad. Por lo tanto, no se considera procedente la modificación solicitada respecto a aumentar el tiempo de validación del Proveedor Donador para que responda si el número pertenece a una Persona Física o Moral, al tratarse de un proceso automatizado.

### **Reglas 52. Proceso de Reversión.**

#### **Fracción III**

#### **Consideraciones de PROFECO:**

Indica que, derivado de diversas quejas realizadas por los consumidores en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, relacionada con portaciones no requeridas principalmente en esquemas de pospago, se sugiere analizar la viabilidad de agregar una excepción en la regla 13 fracción VI que dice:

“A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitar de manera automática la relación contractual con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.”

Toda vez que, si bien se solicita la reversión del número por una portación en la que no se dio el consentimiento del consumidor, estrictamente en el momento en que se concluye la portabilidad de conformidad con la regla 13 fracción VI, se debe finiquitar la relación contractual, estando obligado el consumidor a cubrir entre otros conceptos:

- a) Penalidades.
- b) Equipos financieros.

Es decir, se afecta al consumidor por portaciones no autorizadas por él, por lo que sugiere agregar la excepción de finiquitar la relación contractual cuando no existe la voluntad del

consumidor de portar números, dejando en todo caso la relación contractual en el estado en el que se encontraba hasta antes de haberse realizado la portación del número.

Con el motivo anterior, se encuentran relacionadas las reglas 13 fracción VI, XI, 14, 16 párrafo tercero y 21 penúltimo párrafo.

Asimismo, manifiesta que, respecto al texto "...Si el Proveedor Donador no envía dicha información la solicitud de reversión se tendrá por rechazada..." se estima que la afectación sería directamente para el consumidor, retrasando la reversa, por lo que el usuario no contaría con servicio y el término de 15 días para la reversa podría transcurrir antes de que pueda concluirse ésta.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Con la eliminación del mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil, establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, se garantizará la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el número a ser portado ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones sin consentimiento del Usuario. Por lo anterior, no se considera necesaria la modificación a Reglas adicionales a las sometidas en el documento de consulta pública.

#### **Consideraciones de ALTÁN:**

Manifiesta que en el procedimiento de Reversión se incluye un plazo límite de 1 día hábil para que el usuario final entregue al proveedor donador el escrito firmado y demás documentación necesaria, pues si el proveedor donador no envía la información y documentación referida la solicitud de reversión se tendría como rechazada. Sobre este punto solicita se confirme lo siguiente:

1. El plazo de 1 día hábil ¿computa para la solicitud entre usuario y proveedor donador? ¿O también simultáneamente entre el proveedor donador y el ABD?
2. De la lectura del anteproyecto se interpreta que, a partir de la solicitud del usuario, el proveedor donador debería darle aviso al ABD, para que este tuviera conocimiento de la solicitud y pudiera llevar a cabo el cómputo del plazo de 1 día hábil para rechazar o darle trámite a la solicitud de reversión. De ser ese el caso, solicitan que esto sea señalado expresamente en la regla.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

La redacción es clara al indicar que el Proveedor Donador deberá promover la reversión a más tardar el día hábil siguiente a la solicitud del Usuario y de la entrega de la documentación requerida. En caso de que se haya exhibido la información completa mencionada por parte de Proveedor Donador, el ABD deberá resolver sobre la solicitud de reversión a más tardar a las 21:00 horas del Día Hábil en que se ingresó la solicitud de reversión. Se fija un plazo máximo para que el Proveedor Donador promueva la reversión con la finalidad de agilizar el proceso y dar certidumbre a los Usuarios respecto al ingreso de su solicitud de reversión.

**Consideraciones de PEGASO:**

Señala que buscando mejorar el procedimiento de portabilidad y tener el menor plazo de tiempo con afectación a un cliente que haya sido portado sin consentimiento, solicitan que se pueda iniciar en automático la reversión por mutuo acuerdo de operador.

En cuanto un Usuario comunique al Proveedor Donador o Receptor su inconformidad debido a la portación sin consentimiento, el que reciba la queja podrá iniciar el procedimiento de reversión por mutuo acuerdo para programar su Portabilidad dentro de las 24 horas siguientes.

**Regla 52. Proceso de Reversión. ....**

*La V .....*

.....

*Para efectos de este numeral, el procedimiento de reversión deberá iniciar en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha en que se ejecutó la Portabilidad, a excepción de la causal de reversión por mandamiento de autoridad competente o por mutuo acuerdo entre operadores, caso en el que podrá tramitarse en cualquier momento.*

**Consideraciones del INSTITUTO:**

La excepción del trámite en cualquier momento del procedimiento de reversión es única y se considera pertinente exclusivamente para la causal por mandamiento de autoridad competente.

**Consideraciones de CANIETI:**

Indica que en busca de eficientar y mejorar la experiencia de los usuarios que han sido portados sin consentimiento, se solicita que en las Reglas se contemple la posibilidad de iniciar un proceso de reversión de línea portada por mutuo acuerdo de los Proveedores involucrados. Este mecanismo resulta muy importante, ya que sobre todo cuando los usuarios deciden abordar otras instancias como Soy Usuario o PROFECO por portaciones no solicitadas, el Proveedor correspondiente no puede atender la queja del usuario hasta recabar documentación del mismo, aun cuando en sistema si existe esta posibilidad para que el usuario tenga la mejor atención posible y pueda volver a su compañía original con la mayor inmediatez.

Se considera que la simple queja del usuario debiera soportar el trámite de reversión, y no esperar a que el mismo pueda ser contactado (situación que a veces no se logra) para que genere solicitudes por escrito para llevarlo a cabo.

**Regla 52. Proceso de Reversión. ....**

(...)

*Para efectos de este numeral, el procedimiento de reversión deberá iniciar en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha en que se ejecutó la Portabilidad, a excepción de la causal de reversión por mandamiento de autoridad*

*competente o por mutuo acuerdo entre operadores derivado de la queja del Usuario recibida ante cualquiera de los dos, caso en el que podrá tramitarse en cualquier momento...”.*

**Consideraciones del INSTITUTO:**

La excepción del trámite en cualquier momento del procedimiento de reversión es única y se considera pertinente exclusivamente para la causal por mandamiento de autoridad competente.

**TRANSITORIO**

**Consideraciones de AXTEL:**

Manifiesta que 60 días naturales NO son suficientes para realizar los cambios requeridos, esto debido a que las empresas deben pasar por todas las etapas para realizar alguna modificación, que puede ir desde la planeación de los cambios, involucrar a las áreas requeridas, autorizaciones, justificación de los cambios, justificación del presupuesto requerido, tiempos de implementación de los cambios, periodo de pruebas y entrada en producción. Por lo que es conveniente aplicar un plazo mayor. Sugiere un periodo de 4 a 6 meses (120 a 180 días naturales).

**Consideraciones del INSTITUTO:**

El plazo se considera adecuado dada la naturaleza y cambios solicitados, además resulta prioritario mitigar las portabilidades ejecutadas sin consentimiento del Usuario.

**COMENTARIOS, OPINIONES Y APORTACIONES GENERALES DEL PARTICIPANTE SOBRE EL ASUNTO EN CONSULTA PÚBLICA**

**Consideraciones de PROFECO:**

Indica que, derivado de diversas quejas por consumidores en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, relacionada con portaciones no requeridas principalmente en esquemas de pos pago, sugiere analizar la viabilidad de agregar una excepción en la regla 13 fracción VI:

“A partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, finiquitar de manera automática la relación contractual con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.”

Toda vez que, si bien se solicita la reversión del número por una portación en la que no se dio el consentimiento del consumidor, estrictamente en el momento en que se concluye la portabilidad de conformidad con la regla 13 fracción VI, se debe finiquitar la relación contractual, estando obligado el consumidor a cubrir entre otros conceptos;

- a) Penalidades,
- b) Equipos financiados

Es decir, se afecta al consumidor por portaciones no autorizadas por él, por lo que sugieren agregar la excepción de finiquitar la relación contractual cuando no existe la voluntad del consumidor de portar números, dejando en todo caso la relación contractual en el estado en el que se encontraba hasta antes de haberse realizado la portación del número.

Con motivo de lo anterior se encuentran relacionadas las reglas 13 fracción VI, XI, 14 y 16 párrafo tercero y 21 penúltimo párrafo.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Como se comentó anteriormente, con la eliminación del mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil, establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, se garantizará la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el número a ser portado ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones sin consentimiento del Usuario. Por lo anterior, no se considera necesaria la modificación a Reglas adicionales a las sometidas en el documento de consulta pública.

#### **Consideraciones de AT&T:**

Señala que, si bien los usuarios son los únicos facultados para ejercer su derecho a elegir a su Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones conservando su mismo número telefónico, este derecho se ha visto mermado debido a que los usuarios, con base en engaños o por error, han entregado el NIP de confirmación a terceros para iniciar el proceso de portación numérica, sin tener la intención de portarse.

A este respecto, es importante recalcar, como lo señala el propio Anteproyecto, que la mayoría de dichos procesos son iniciados específicamente por medio del mecanismo de solicitud de NIP de confirmación a través del Proveedor Receptor, por lo que las modificaciones propuestas buscan otorgar mayor información al usuario, así como darle certeza de que, con base en su elección, estará aceptando o no cambiarse de Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones.

En este tenor, solicita que, una vez implementados los cambios señalados en el Anteproyecto, se realice un seguimiento de su impacto, por un periodo no mayor a seis meses, lo anterior con el fin de evaluar si las modificaciones efectuadas fueron suficientes para solucionar el problema o, en su caso, se opte por una solución más de raíz que sería el eliminar el mecanismo de solicitud de NIP de confirmación a través del Proveedor Receptor, para sólo mantener, dentro del proceso de portabilidad, las solicitudes del NIP de confirmación a través del envío de un SMS o bien realizando una llamada al IVR del ABD.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39.

Cabe mencionar, que el Instituto realiza constantemente un seguimiento puntual del proceso de portabilidad numérica a partir del análisis de las estadísticas y tendencias diarias de las portaciones efectivas que se realizan y de la continua observancia a la

implementación técnica y operativa de los sistemas y procesos que rigen la interacción entre los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y el ABD para efecto de la debida atención de las solicitudes de portabilidad que se generen, así como el seguimiento del impacto de las modificaciones a las Reglas para evaluar la efectividad de las mismas y, en su caso, determinar las acciones consecuentes a implementar.

#### **Consideraciones de MEDIAFON:**

Manifiesta que, a fin de proveer más información al usuario sobre un proceso de portabilidad que afecte su número y limitar la posibilidad de ejecución de portaciones sin el consentimiento del usuario sugiere tomar en cuenta la siguiente modificación a la Regla 18. Información o Difusión. Agregar un párrafo con la obligación de en el caso de portaciones de servicio móvil y Personas Físicas informar al usuario mediante mensaje de texto que se ha iniciado un proceso de portación:

"ATENCIÓN. Se ha iniciado un proceso de portación para el número NNNNNNNNNN hacia XXXXX (PST Receptor) con número de folio FFFFFFFF. Para más información o seguimiento visite [www.paginawebift.com](http://www.paginawebift.com)"

Asimismo, sugiere en cuanto a la Regla 39, fracción IV. Cuando se trate de la entrega del NIP de confirmación por medio de IVR a números móviles además de entregar el NIP mediante regresar la llamada al usuario se procesa a enviar un SMS con el NIP en los mismos términos de la fracción I de la misma regla. Con el propósito de facilitar al usuario tener registro del NIP recibido y sobre todo considerando que la vigencia actual del mismo es de 15 días y el usuario solamente cuenta con tres llamadas al sistema IVR.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Como se comentó anteriormente, con la eliminación del mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil, establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39, se garantizará la voluntad de los Usuarios de realizar su proceso de portabilidad, ya que deberán solicitar el NIP de Confirmación directamente desde el número a ser portado ya sea por mensaje de texto o por llamada telefónica sin la intervención de un tercero y, con ello, se mitigarán las portaciones sin consentimiento del Usuario. Por lo anterior, no se considera necesaria la modificación a Reglas adicionales a las sometidas en el documento de consulta pública.

Por otro lado, no se considera pertinente que, cuando se trate de la entrega del NIP de Confirmación por medio de IVR a números móviles, además de entregar el NIP de Confirmación mediante una llamada al número para el que éste se generó, se le envíe un mensaje de texto con dicho NIP de Confirmación. Esto, derivado de que el último párrafo de la Regla 39 establece que, si el NIP no ha perdido su vigencia, el ABD le proveerá el mismo NIP de Confirmación previamente solicitado, sin que ello implique modificar la fecha de su vencimiento, por lo que el Usuario del servicio móvil en caso de requerirlo, podrá solicitarlo también a través de un mensaje de texto.

#### **Consideraciones de CANIETI:**

Solicita que se realice un seguimiento del impacto de las medidas propuestas en el Anteproyecto en un periodo no mayor a seis meses. Lo anterior con el fin de evaluar si las modificaciones fueron suficientes para erradicar el problema o, en su caso, se opte por una solución más de raíz que sería el eliminar el mecanismo de solicitud de NIP de confirmación a través del proveedor Receptor (manteniendo la solicitud de NIP de confirmación a través del envío de un SMS y llamada al IVR del ABD).

Asimismo, estima que el ABD debe ser el único responsable de enviar al Usuario móvil, vía SMS, la información de acceso al sistema de consulta del estatus de portabilidad. Por lo tanto, se sugiere modificar la Regla 34.

*"...Regla 34. Sistema de Información. A través de su página de Internet, el ABD deberá establecer un mecanismo de consulta para que, mediante el ingreso del número telefónico y el folio que asigna el ~~ABD Proveedor Receptor~~ conforme a la Regla 47 fracción II, los Usuarios puedan consultar el estado que guarda su solicitud.*

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

Se elimina el mecanismo a través del cual el Proveedor Receptor podía solicitar al ABD el NIP de Confirmación para el servicio móvil establecido en el primer párrafo de la fracción I de la Regla 39.

Cabe mencionar que el Instituto realiza constantemente un seguimiento puntual del proceso de portabilidad numérica a partir del análisis de las estadísticas y tendencias diarias de las portaciones efectivas que se realizan y de la continua observancia a la implementación técnica y operativa de los sistemas y procesos que rigen la interacción entre los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones y el ABD para efecto de la debida atención de las solicitudes de portabilidad que se generen, así como el seguimiento del impacto de las modificaciones a las Reglas para evaluar la efectividad de las mismas y, en su caso, determinar las acciones consecuentes a implementar.

Por otro lado, no se considera pertinente trasladar al ABD la obligación de enviar al Usuario móvil la información de acceso al sistema de información, dado que el folio que genera el Proveedor Receptor es el que cuenta con el registro del momento exacto en que el Usuario presenta su solicitud de portabilidad, por tanto, debe formar parte de los requisitos que debe presentar el Proveedor Receptor al ingresar una solicitud de portabilidad; sin dejar a un lado que el número de folio permite observar que se realice una portabilidad efectiva y en el plazo máximo establecido de 24 horas.

**Pegaso** solicita que en cuanto inicie el Trámite de Portabilidad de un Usuario Móvil, el ABD sea el único responsable de enviar por medio de un SMS la información de acceso al sistema de consulta del estatus de portabilidad.

Es por esta razón que solicita se modifique la Regla 34.

*"...Regla 34. Sistema de Información. A través de su página de Internet, el ABD deberá establecer un mecanismo de consulta para que, mediante el ingreso del número telefónico y el folio que asigna el ~~ABD Proveedor Receptor~~ conforme a la Regla 47 fracción II, los Usuarios puedan consultar el estado que guarda su solicitud.*

*La información que deberá aparecer como resultado de la consulta será la siguiente:*

- a. Número telefónico a 10 dígitos;
- b. Fecha y hora de ingreso de la Solicitud de Portabilidad al sistema del ABD;
- c. Estado procesal de la solicitud, que puede tomar alguno de los siguientes valores:
  - i. Validada/Rechazada por el ABD con su correspondiente causa de rechazo si fuera el caso;
  - ii. Pendiente de validación por parte del Proveedor Donador, indicando fecha y hora para que ocurra dicha validación;
  - iii. Pendiente de validación manual por parte del ABD, indicando fecha y hora para que ocurra dicha validación;
  - iv. Rechazada por el Proveedor Donador, indicando la causa por la que la portación fue rechazada;
  - v. Aprobada y pendiente de programación de fecha de portación por parte del Proveedor Receptor, indicando la fecha y hora máxima para que ocurra dicha programación;
  - vi. Programada para ejecutarse, indicando la fecha y hora máxima en la que debe ocurrir la portación, y
  - vii. Concluida, indicando la fecha y hora en que se ejecutó la portación.
- d. Fecha y hora en la que el Usuario presentó su solicitud ante el Proveedor Receptor, y
- e. Fecha en la que el Usuario solicita se ejecute la portabilidad de su número.

El ABD solamente permitirá el acceso a dicha información hasta 10 (diez) días naturales después de rechazada o ejecutada la portación.

Al ingresar una Solicitud de Portabilidad *del Servicio Móvil*, el ABD *vía mensaje de texto Proveedor Receptor* será responsable de proporcionar al Usuario la información necesaria para acceder al Sistema de Información. *Por su parte el Proveedor Receptor deberá tener disponible, -así como* un Número No Geográfico de cobro revertido en el que *el propio Proveedor Receptor* pueda informar al Usuario del estado del proceso en términos de lo establecido en la presente Regla.

*Para el caso del Servicio Fijo*, al ingresar una Solicitud de Portabilidad, el Proveedor Receptor será responsable de proporcionar al Usuario la información necesaria para acceder al Sistema de Información, así como un Número No Geográfico de cobro revertido en el que el propio Proveedor Receptor pueda informar al Usuario del estado del proceso en términos de lo establecido en la presente Regla....”.

#### **Consideraciones del INSTITUTO:**

No se considera pertinente trasladar al ABD la obligación de enviar al Usuario móvil la información de acceso al sistema de información, dado que el folio que genera el Proveedor Receptor es el que cuenta con el registro del momento exacto en que el Usuario presenta su solicitud de portabilidad, por tanto, debe formar parte de los requisitos que debe presentar el Proveedor Receptor al ingresar una solicitud de portabilidad; sin dejar a un lado que el número de folio permite observar que se realice una portabilidad efectiva y en el plazo máximo establecido de 24 horas.