

Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del servicio móvil.

Capítulo I Disposiciones Generales

Primero.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las obligaciones y plazos a los que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el Servicio Móvil para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles.

Segundo.- Los presentes Lineamientos son aplicables a los titulares de una Concesión Única o de una Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones que les permita la prestación del Servicio Móvil, así como a los autorizados que presten, comercialicen o revendan Servicios Móviles, mediante el uso de capacidad de una o varias Redes Públicas de Telecomunicaciones, de conformidad con los términos y condiciones consignados en sus respectivos títulos habilitantes.

Tercero.- Para efectos de los presentes Lineamientos, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión serán aplicables las siguientes:

- I. **AEPT:** Agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones declarado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76;
- II. **Código de desbloqueo:** Conjunto de dígitos necesario para el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil;
- III. **Concesionario:** Persona física o moral, titular de una Concesión Única o de Red Pública de Telecomunicaciones que le permite prestar servicios públicos de telecomunicaciones móviles;
- IV. **Concesionario Mayorista Móvil:** Titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que ofrece servicios mayoristas de telecomunicaciones móviles;
- V. **Desbloqueo:** Eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Terminales Móviles para que puedan ser utilizados en cualquier red pública de telecomunicaciones técnicamente compatible;
- VI. **Equipo Terminal Móvil:** Dispositivo móvil que utiliza el usuario para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones;
- VII. **Equipo Terminal Móvil Elegible:** Equipo Terminal Móvil que actualiza los supuestos a los que se refiere el Lineamiento Séptimo y que presenta una limitante técnica para su desbloqueo automático;
- VIII. **IMEI:** Identificador Internacional del Equipo Terminal Móvil (*International Mobile Equipment Identity*);
- IX. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- X. **Ley:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;

- XI. **Lineamientos:** Los presentes Lineamientos para el Desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del servicio móvil;
- XII. **Operadores Móviles Virtuales:** Concesionario o autorizado que preste, comercialice o revenda servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún Concesionario Mayorista Móvil;
- XIII. **Plazo inicial:** Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones;
- XIV. **Pospago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de estos;
- XV. **Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de estos;
- XVI. **Prestadores del Servicio Móvil:** Los Concesionarios y Operadores Móviles Virtuales que prestan el servicio móvil;
- XVII. **Servicio Móvil:** Servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales móviles, que de acuerdo con los títulos de concesión y autorizaciones correspondientes se presta a través de Equipos Terminales Móviles que no tienen una ubicación geográfica determinada, y
- XVIII. **Usuario:** Persona física o moral que utiliza un Servicio Móvil como destinatario final.

Las definiciones comprendidas en la presente disposición pueden ser utilizadas indistintamente en singular o plural.

Capítulo II

Del Desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles

Cuarto.- Los Prestadores del Servicio Móvil están obligados a realizar de forma gratuita el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles conforme a lo dispuesto en los presentes Lineamientos para lo cual deberán contar con los códigos de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles antes de su comercialización.

Quinto.- Los Equipos Terminales Móviles pagados de contado deberán encontrarse desbloqueados al momento de su entrega a los Usuarios en el esquema de Pospago y Prepago.

Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil al momento de comercializar un Equipo Terminal Móvil a Usuarios en el esquema de Pospago deberán informarles si se encuentra bloqueado y, en su caso, los requisitos y procedimiento para solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil.

Séptimo.- El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Pospago se realizará:

- a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el Equipo Terminal Móvil.
- b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por parte del Usuario.

Una vez actualizados los supuestos anteriores, dentro de las 24 horas siguientes, los Prestadores del Servicio Móvil deberán desbloquear automáticamente, sin que medie una solicitud de desbloqueo por parte del Usuario, los Equipos Terminales Móviles y notificarlo al Usuario a través de un mensaje corto.

En caso de existir una limitante técnica del Equipo Terminal Móvil y no sea posible su desbloqueo automático los Prestadores del Servicio Móvil deberán notificar a los Usuarios a través de un mensaje corto, dentro de las 24 horas siguientes a la actualización de los supuestos señalados en los incisos a) y b) anteriores, que el Equipo Terminal Móvil es elegible para desbloquearse y el procedimiento para solicitarlo.

Octavo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán publicar en sus sitios de Internet los requisitos, procedimiento y manual de instrucciones para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. Además, deberán contar con una sección para solicitar el envío del Código de desbloqueo.

Noveno.- El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles podrá solicitarse en el centro de atención a clientes, en el número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos disponibles en el sitio de Internet del Prestador del Servicio Móvil.

El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles Elegibles en los centros de atención al cliente será inmediato. El desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo de solicitudes realizadas a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, no podrá exceder de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario.

Décimo.- Para solicitar el desbloqueo en los centros de atención a clientes únicamente será necesaria la presentación del Equipo Terminal Móvil Elegible.

Para solicitar el desbloqueo o el envío del Código de desbloqueo a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, únicamente será necesario proporcionar el IMEI del Equipo Terminal Móvil Elegible y el número del servicio móvil del Usuario.

Décimo Primero.- Los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten directa o indirectamente el derecho al desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones en términos de lo dispuesto en los artículos 191 fracciones XI y XII y 298 inciso C) fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Décimo Segundo.- El AEPT estará sujeto a lo establecido en los presentes Lineamientos en lo que no se contraponga con las medidas que al efecto el Instituto le ha impuesto a través del régimen de preponderancia.

Décimo Tercero.- Los Prestadores del Servicio Móvil no deberán desbloquear o entregar el Código de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles reportados como robados o extraviados.

Décimo Cuarto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán brindar atención oportuna, eficiente y respetuosa a los usuarios con discapacidad que requieran efectuar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles, de conformidad con los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, publicados en el DOF el 23 de diciembre de 2016.

Capítulo III Del Cumplimiento

Décimo Quinto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán entregar en forma electrónica, dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles de cada trimestre calendario, un reporte de la información a la que se refiere el Lineamiento Décimo Sexto de conformidad con lo establecido en el Anexo I de los presentes Lineamientos.

Décimo Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar el total de Equipos Terminales Móviles desbloqueados automáticamente, indicando la fecha y hora en la que se actualizaron los supuestos señalados en los incisos a) y b) del Lineamiento Séptimo, fecha y hora del desbloqueo automático y el IMEI del Equipo Terminal Móvil.

Para el caso de los Equipos Terminales Móviles cuyo desbloqueo no se realice de manera automática los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar al Instituto la fecha y hora en la que se actualizan los supuestos señalados en los incisos a) y b) del Lineamiento Séptimo, fecha y hora del envío del mensaje corto dirigido al Usuario indicando la elegibilidad del Equipo Terminal Móvil para desbloquearse y el IMEI del Equipo Terminal Móvil.

Los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar el total de solicitudes de desbloqueo recibidas en los centros de atención a clientes y a través de los medios electrónicos que para tal efecto hayan establecido, indicando la fecha y hora de recepción de la solicitud de desbloqueo, fecha y hora del desbloqueo o de entrega del Código de desbloqueo, el IMEI del Equipo Terminal Móvil y en su caso, la justificación técnica que describa la imposibilidad de desbloqueo automático del Equipo Terminal Móvil.

Décimo Séptimo.- El Instituto verificará el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los Lineamientos Séptimo y Noveno mensualmente de acuerdo con los siguientes parámetros:

- i. Proporción de Equipos Terminales Móviles desbloqueados automáticamente en un máximo de 24 horas: mayor o igual al 97%.
Para determinar el cumplimiento de este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Proporción de ETM desbloqueados automáticamente} = \frac{ETM DA}{ETM A} \times 100[\%]$$

Donde,

ETM DA, es el total de Equipos Terminales Móviles desbloqueados automáticamente en un máximo de 24 horas y,

ETM A, es el total de Equipos Terminales Móviles que cumplen durante el mes analizado los criterios establecidos en el Lineamiento Séptimo para el desbloqueo automático

- ii. Proporción de notificaciones de elegibilidad de Equipos Terminales Móviles enviadas en un máximo de 24 horas: mayor o igual al 97%.

Para determinar el cumplimiento de este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Proporción de notificaciones de Elegibilidad} = \frac{NE}{ETM E} \times 100[\%]$$

Donde,

NE, es el total de notificaciones de elegibilidad de Equipos Terminales Móviles enviadas en un máximo de 24 horas y,

ETM E, es el total de Equipos Terminales Elegibles para desbloqueo que cumplen durante el mes analizado los criterios establecidos en el Lineamiento Séptimo

- iii. Proporción de Equipos Terminales Móviles desbloqueados en el centro de atención a clientes de manera inmediata: mayor o igual al 97%.

Para determinar el cumplimiento de este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Proporción de ETM desbloqueados en CAC} = \frac{ETM DCA}{SD CA} \times 100[\%]$$

Donde,

ETM DCA, es el total de Equipos Terminales Móviles desbloqueados en los centros de atención a clientes del Prestador de Servicio Móvil de manera inmediata y,

SD CA, es el total de solicitudes de desbloqueo recibidas en los centros de atención a clientes del Prestador de Servicio Móvil.

- iv. Proporción de Códigos de Desbloqueo enviados en un máximo de 24 horas: mayor o igual al 97%.

Para determinar el cumplimiento de este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Proporción de Códigos de desbloqueo enviados} = \frac{CD}{SD ME} \times 100[\%]$$

Donde,

CD, es el total de Códigos de desbloqueo enviados en un máximo de 24 horas y,

SD ME, es el total de solicitudes de desbloqueo recibidas a través del número telefónico de atención a clientes o medios electrónicos del Prestador de Servicio Móvil.

Décimo Octavo.- El Instituto verificará y supervisará el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Lineamientos de conformidad con lo dispuesto en el Título Décimo Cuarto de la Ley.

Décimo Noveno.- El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos será sancionado por el Instituto en términos de lo establecido en la Ley, sin perjuicio de la competencia que tengan otras autoridades.

Anteproyecto

Transitorios

Primero.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 30 (treinta) días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán desbloquear los Equipos Terminales Móviles a los que se refieren los Lineamientos Quinto y Séptimo y que hayan sido comercializados a sus Usuarios en el esquema de Prepago o Pospago en los 5 (cinco) años previos a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos o notificar su elegibilidad, dentro de los 120 (ciento veinte) días hábiles siguientes.

Anteproyecto

ANEXO I

Reporte estadístico de desbloqueo de Equipos Terminales Móviles

Los datos personales recabados serán protegidos y tratados en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los artículos 68, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 16, 113, fracción I, y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Datos Generales:

Este Instructivo establece y describe los elementos que componen el formato determinado por el Instituto para la entrega de la información indicada en dicho formato.

- **Disposición aplicable a este Formato de Información y Métricas:**

Los Prestadores del Servicio Móvil deben entregar la siguiente información de acuerdo con las definiciones, criterios e indicaciones establecidos en los "**Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil**".

- **Reglas para llenar el formato de las hojas de información de este instructivo:**
El formato se enviará a través del sistema electrónico que el Instituto establezca para tales efectos.

La información se entregará mediante un archivo CSV por cada hoja de información incluida en el presente reporte. Los archivos CSV son un tipo de documento abierto y sencillo para presentar datos en forma de tabla, con las siguientes características:

- Las columnas se separan por el carácter de coma (,).
- Las filas se separan por saltos de línea (Carácter CRLF).
- La última fila del archivo puede terminar o no con el carácter de fin de línea.
- Los campos que contengan una coma, un salto de línea, una comilla doble, un espacio o los caracteres de fin de línea (CR, LF o ambos a la vez), deben ser encerrados entre comillas dobles.
- El archivo CSV puede contener tantas líneas como sean necesarias para la entrega de la información correspondiente. No debe contener líneas vacías.
- Cada fila debe contener siempre el mismo número de campos.
- La primera fila del archivo contendrá los campos correspondientes a los nombres de las columnas.
- El Instituto podrá a disposición de los sujetos obligados e interesados las plantillas de los archivos CSV que deben ser llenados.

El archivo CVS se guiará por lo dispuesto en <http://tools.ietf.org/html/rfc4180>

- **Dirección de contacto:**

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato, por favor contactar al siguiente correo electrónico:
reporte.desbloqueo.etm@ift.org.mx

• **Parámetros Generales:**

- o Periodo para la entrega de información:
Dentro de los primeros 10 días hábiles de cada trimestre calendario.
- o Periodo que debe abarcar la información requerida:
El trimestre calendario inmediato anterior al inicio del periodo para la entrega de información.
- o Plazo para formular una aclaración por parte del IFT:
Dentro de los 5 días hábiles desde la presentación de la información.
- o Plazo para desahogar el requerimiento de aclaración por parte del sujeto obligado:
10 días hábiles desde el requerimiento de aclaración.
- o Afirmativa o Negativa ficta respecto a la aclaración:
Por regla general: Negativa ficta.
- o Carácter de la información:
Público a nivel desagregado.

Descripción de los indicadores:

La siguiente información deberá ser entregada por los Prestadores del Servicio Móvil.

Se deberá indicar una fila para cada uno de los Equipos Terminales Móviles desbloqueados automáticamente.

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida
IMEI	Indicar el IMEI del Equipo Terminal Móvil.	No se Aplica
Fecha de liquidación del Equipo Terminal Móvil	Indicar la fecha en la que el Equipo Terminal Móvil es liquidado y por tanto es procedente su desbloqueo conforme a lo establecido en el Lineamiento Séptimo. (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora de liquidación del Equipo Terminal Móvil	Indicar la hora en la que el Equipo Terminal Móvil es liquidado y por tanto es procedente su desbloqueo conforme a lo establecido en el Lineamiento Séptimo. (hh:mm)	No se Aplica
Fecha del desbloqueo automático	Indicar la fecha en la que se desbloqueó el Equipo Terminal Móvil de forma automática (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora del desbloqueo automático	Indicar la hora en la que se desbloqueó el Equipo Terminal Móvil de forma automática (hh:mm)	No se Aplica/

En la siguiente información, se deberá indicar una fila para cada uno de los Equipos Terminales Móviles para los cuales se haya notificado la elegibilidad para el desbloqueo.

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida
IMEI	Indicar el IMEI del Equipo Terminal Móvil.	No se Aplica
Fecha de elegibilidad del Equipo Terminal Móvil	Indicar la fecha en la que el Equipo Terminal Móvil es elegible para su desbloqueo conforme a lo establecido en el Lineamiento Séptimo. (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora de elegibilidad del Equipo Terminal Móvil	Indicar la hora en la que el Equipo Terminal Móvil es elegible para su desbloqueo conforme a lo establecido en el Lineamiento Séptimo. (hh:mm)	No se Aplica
Fecha de notificación de elegibilidad para el desbloqueo	Indicar la fecha en la que se notificó al usuario mediante el envío de un mensaje corto que el Equipo Terminal Móvil es elegible para el desbloqueo (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora de notificación de elegibilidad para el desbloqueo	Indicar la hora en la que se notificó al usuario mediante el envío de un mensaje corto que el Equipo Terminal Móvil es elegible para el desbloqueo (hh:mm)	No se Aplica

En la siguiente información, se deberá indicar una fila para cada uno de los Equipos Terminales Móviles Elegibles para desbloqueo para los cuales se haya recibido una solicitud de desbloqueo en un centro de atención a clientes.

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida
IMEI	Indicar el IMEI del Equipo Terminal Móvil.	No se Aplica
Fecha de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la fecha en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la hora en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil. (hh:mm)	No se Aplica
Fecha del desbloqueo	Indicar la fecha en la que se desbloqueó el Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora del desbloqueo	Indicar la hora en la que se desbloqueó el Equipo Terminal Móvil (hh:mm)	No se Aplica
Justificación técnica ante	En su caso, señalar la justificación técnica por la cual no fue posible desbloquear el Equipo Terminal Móvil.	No se Aplica

imposibilidad de desbloqueo		
-----------------------------	--	--

En la siguiente información, se deberá indicar una fila para cada uno de los Equipos Terminales Móviles Elegibles para desbloqueo para los cuales se haya recibido una solicitud de desbloqueo a través del número telefónico de atención a clientes o medios electrónicos.

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida
IMEI	Indicar el IMEI del Equipo Terminal Móvil.	No se Aplica
Fecha de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la fecha en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la hora en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (hh:mm)	No se Aplica
Fecha del desbloqueo	Indicar la fecha de desbloqueo o de la entrega del Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa)	No se Aplica
Hora del desbloqueo	Indicar la hora de desbloqueo o de la entrega del Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (hh:mm)	No se Aplica