

## RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA RESPECTO A LAS "PROPUESTAS DE OFERTAS DE REFERENCIA PRESENTADAS POR EL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES"

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") en atención a lo establecido en el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "Ley"), que señala que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, así como en cualquier caso que determine el Pleno, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, sometió a consulta pública las "Propuestas de Ofertas de Referencia presentadas por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones" durante el periodo comprendido del 14 de julio al 12 de agosto de 2015 (30 días naturales).

Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas sobre la "Oferta de Referencia para la comercialización o reventa de servicios por parte de los Operadores Móviles Virtuales" (en lo sucesivo, la "Oferta de Referencia") que forma parte de la consulta pública de mérito, se informa que el Instituto atendió los temas recibidos y que, todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet del Instituto.

Durante el periodo de la consulta pública de mérito, se recibieron 7 participaciones personas morales y 1 participación de persona física:

1. Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V. ("MCM");
2. Alestra, S. de R.L. de C.V. ("Alestra");
3. Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V. ("Maxcom");
4. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. ("CANIETI);
5. Operbes, S.A. de C.V., Bestphone, S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V. y Cablevisión Red, S.A. de C.V. ("Televisa");
6. Pegaso PCS, S.A. de C.V./Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. ("GTM");
7. Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V. ("Telecomunicaciones 360");
8. Arturo Barbosa Nataren;

El presente informe presenta un análisis de los diferentes comentarios de la industria con base en la respuesta realizada por el Instituto en el documento de resolución que acompaña la oferta de referencia publicada.

Con el fin de facilitar la lectura del documento se ha incluido un resumen de la Cláusula de la Oferta de Referencia, un resumen de los comentarios de la industria y la respuesta a los mismos según la repuesta en la resolución del Instituto.

El presente documento está estructurado como sigue:

- La *Sección 1* describe los comentarios realizados a las Cláusulas de la Oferta de Referencia.
- La *Sección 2* describe los comentarios realizados a los Anexos de la Oferta de Referencia.

## **1 Comentarios a las Cláusulas**

### **Cláusula Primera. Definiciones y Glosario.**

#### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Primera establece las definiciones, términos y acrónimos que se considerarán a lo largo del mismo.

#### **Comentarios de la industria**

La industria hace referencia a que algunas de las definiciones contenidas en esta Cláusula no están correctamente definidas.

#### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Siguiendo lo solicitado por la industria, se han modificado las siguientes definiciones: Bloque de Números, Caso Fortuito o Fuerza Mayor, Concesionario, Enlace de Conectividad , IDA, IDO, Ley de Telecom y/o LFTR, Ley Anticorrupción, Ley de Datos Personales, LFPC, Numeración, Número, OMV Completo, Parte Emisora, Parte Receptora, Plan de Calidad, Proveedor Receptor, PTFN, Reglas de Portabilidad, Registro Público de Concesiones, Servicio de Mensajes Cortos (SMS), Sistema Temporal de Trámites o STT y Suspensión Total.

### **Clausula Segunda. Objeto del Convenio.**

#### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Segunda especifica el objeto y los servicios del convenio, así como las condiciones para la prestación del servicio de la oferta

#### **Comentarios de la industria**

En relación con el objeto de esta oferta, desde la industria se aconseja incluir el siguiente párrafo en esta Cláusula: *"Telcel en este acto reconoce y acepta que el OMV es un usuario de las redes y servicios de telecomunicaciones de Telcel, por lo que el OMV gozará de los derechos que a los usuarios de servicios de*

*telecomunicaciones confieren la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como la Ley Federal de Protección al Consumidor y la demás legislación y regulación vigente.”*

Respecto a los servicios del convenio, la industria solicita eliminar el siguiente párrafo de la Oferta de Referencia: “... en caso que el OMV opte por los servicios de un tercero para realizar la conexión de diversos elementos a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, la instalación de infraestructura, procesos administrativos, entre otros, para la operación de /os Servicios de la Oferta, las Partes acuerdan que el tercero deberá suscribir con Telcel un acuerdo comercial independiente del presente Convenio.”

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

El comentario referente a los derechos del OMV no se ha atendido ya que no es necesario repetir dentro de la oferta todos los aspectos de las diferentes leyes que puedan aplicar a la oferta de referencia. El párrafo referente a los servicios del convenio ha sido modificado para que no haya discrecionalidad, atendiendo así a los comentarios de la industria.

### **Cláusula Cuarta. Contraprestaciones.**

#### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Cuarta se refiere a las contraprestaciones. En las contraprestaciones se determinan los principios con que las tarifas aplicables a los servicios de usuario visitante tienen que cumplir. Se especifica la vigencia de las tarifas y el incumplimiento de pago, así como el lugar y la forma de pago.

La Cláusula también regula el esquema de pospago, en términos de:

- Incumplimiento reiterado
- Lugar y forma de pago
- Facturas objetadas
- Resultado de las objeciones
- Intereses moratorios
- Refacturación y ajustes

Finalmente, al numeral 5, se regula el esquema de pago anticipado.

### **Comentarios de la industria**

Los comentarios de la industria denuncian la ausencia de precios y tarifas en la Oferta de Referencia del AEP. Asimismo, la industria sostiene que los servicios de voz deberían estar sujetos a una modalidad de cobro por segundo en lugar de por minuto, y que para los servicios de datos el cobro debería realizarse por kilobyte (Kb) y no por megabyte (MB). Sostienen además que el periodo de

vigencia de las tarifas aplicables al OMV no está bien definido, lo que genera inseguridad para el OMV a este respecto.

Adicionalmente, la industria sostiene que los plazos para la suspensión del servicio en caso de incumplimiento de pago no están lo suficientemente detallados en la Oferta de Referencia.

Solicitan la modificación de la siguiente Cláusula relativa al día en que se da por realizado el pago por parte del OMV de cualquier contraprestación, gasto o reembolso a su cargo: *“Todo pago que lleve a cabo el OMV, se tendrá por realizado en el día hábil bancario en que Telcel reciba el mismo.”* La sugerencia es que se contemple como pagado la realización del pago por el OMV.

Referente a los esquemas de pospago, se solicita aclarar que Telcel emitirá al OMV una factura por los servicios efectivamente prestados, y no así por la bolsa revolvente que se pueda actualizar mes a mes. Señalan además que los esquemas de pago anticipado no son algo habitual para este tipo de servicios y recomienda eliminarlo de la Oferta.

Los comentarios remitidos por la industria establecen que el monto de la garantía que debe mantener el OMV – 120% del valor de tres meses de los consumos de los servicios de la Oferta – resulta excesivo, solicitando una revisión de la misma, recomendando en su lugar un periodo de dos meses por el 100% del consumo. Adicionalmente, la industria considera insuficiente el período de 10 días establecido en la Oferta para la constitución y entrega de la fianza.

Respecto a las facturas objetadas, la industria considera insuficiente el plazo de 18 días naturales para la realización del pago por parte del OMV de las facturas correspondientes a los servicios contemplados en la Oferta. Por ello, solicita ampliar dicho plazo a los 30 días naturales siguientes a la fecha en que el AEP haga disponible la factura al OMV. Con respecto a las facturas objetadas, en sus comentarios la industria destaca la ausencia en la Oferta de un proceso de reconciliación de facturas y no considera razonable que el OMV tenga que abonar el importe total de las mismas pese a estar en desacuerdo (parcial o totalmente) con dichas facturas. Adicionalmente, la industria solicita que no sólo se puedan presentar objeciones a las facturas debido a errores matemáticos o de cálculo, sino también objeciones relacionadas con los servicios facturados.

En relación con los intereses moratorios, la industria considera desproporcionada la tasa de interés fijada en la Oferta en caso de incumplimiento por parte del OMV de cualesquiera de sus obligaciones de pago: *“Desde la fecha de vencimiento de su obligación de pago hasta la fecha en que queden totalmente pagadas, intereses moratorios sobre saldos insolutos a una tasa anual que será igual a la TIEE a plazo de 28 días más reciente en relación con la fecha en que ocurra el*

*incumplimiento de pago, multiplicada a razón de 3 (tres) veces, sobre bases de cálculos mensuales.”*

Por último, la industria considera excesivo el plazo de 60 días naturales para la presentación por parte del AEP de facturas complementarias por servicios omitidos o incorrectamente facturados. Considera que esta Cláusula debería aplicarse únicamente a cargos de *roaming* internacional, y que para el resto de servicios el plazo debería reducirse a 30 días naturales.

### **Respuesta a los Comentarios de la Industria**

Se ha tenido en cuenta el comentario de la industria respecto a la necesidad de tener datos en kilobyte (Kb) y cobro por segundo en voz en la Oferta de Referencia del AEP. No obstante, al tratarse de un negocio por volumen, se observa que el cobro por minuto para los servicios de voz y por MB para los servicios de datos, es lo más usual por su sencillez y son comúnmente utilizadas en otras Ofertas de Referencia internacionales. En relación con la vigencia de las tarifas, Telcel iniciará un periodo de negociación a fin de determinar las tarifas que serán aplicables el siguiente periodo, sometidos a resolución del Instituto en términos de las Medidas Móviles.

Para generar certidumbre, Telcel incluyó los tiempos para suspender los servicios de manera más clara, así como la definición de dicho procedimiento, algo que era necesario. Se considera que la relevancia de dicho requerimiento en el contexto de la presente Oferta de Referencia es mínima.

En sus comentarios, la industria menciona dos esquemas de pago ofrecidos por el AEP por las contraprestaciones que se deriven del Convenio: factura por servicios efectivamente prestados y bolsa revolvente. Sin embargo, cabe destacar que si el OMV está dentro del esquema de pospago, no le aplica el esquema prepago o por bolsa revolvente.

Con respecto a las garantías, éstas suelen estar constituidas por un monto fijo determinado por el operador, o en un monto equivalente a una proporción del tráfico previsto en un tiempo determinado, tal y como se observa en la siguiente figura:

Figura 2.1: Importe y tiempos de la garantías aplicables (Fuente: Analysys Mason, 2015)

	<b>Oferta de Referencia OMV / UV, México</b>	<b>Oferta de Referencia, Chile</b>	<b>Oferta de Referencia, Noruega</b>	<b>Operador europeo 1</b>
Importe	120% del valor de 3 meses de tráfico	1000 UF*	Garantía por valor de 3 meses de tráfico	Garantía por valor de 3 meses de tráfico
Tiempos de garantías	10 días	45 días	Sin especificar	15 días (actualizaciones)

\*Equivalentes a ~USD37 300 a octubre de 2015

A este respecto, también cabe destacar que mientras en su Oferta de Referencia el AEP no solicita un pago inicial por activación del servicio al OMV, dicho pago sí está contemplado en las Ofertas de Referencia de Chile y Noruega, así como en numerosos acuerdos privados, reduciendo así el riesgo de posibles incumplimientos de pago o retrasos en el inicio de operaciones por parte del OMV. Esto compensaría el pequeño incremento del volumen de tráfico de la garantía en comparación con ofertas internacionales por lo que no procede reducir el monto de la fianza en este caso.

Figura 2.2: Cobro por activación del servicio (Fuente: Analysys Mason, 2015)

	<b>Chile, Oferta de Referencia</b>	<b>Noruega, Oferta de Referencia</b>
Pago inicial de activación	USD200 000	NOK20 000 000 (USD~2 000 000)

Con respecto a la objeción de facturas, se considera el hecho de que se puedan objetar las facturas en los tiempos marcados ya que se encuentran en tiempos dentro de referencias y no se acepta el comentario de la industria con respecto a incrementar los días de pago de las facturas ya que estas facturas son después del mes de servicio por parte de los clientes del OMV, por lo que el OMV ya ha cobrado los servicios.

En relación con los intereses moratorios, la tasa de interés es muy diferente entre diferentes países y, si bien puede ser más alta que en otras ofertas, el objetivo de la oferta no es discriminar positivamente al OMV en caso de incumplimiento de pago.

Por último, los tiempos establecidos para la presentación de facturas complementarias están por debajo de otras referencias y no es tan excesivo como la industria indica.

## Cláusula Quinta. Diversas obligaciones a cargo de las partes.

### **Resumen de la Cláusula**

En la Cláusula Quinta se trata de las diversas obligaciones a cargo de las partes, se especifican las condiciones a las que Telcel tiene que proveer el servicio, así como las responsabilidades del Concesionario, Finalmente se delimitan las responsabilidades recíprocas de ambas las partes.

### **5.1 Responsabilidades de Telcel**

#### **Comentarios de la industria**

La Oferta de Referencia, sometida a consulta, establece que la calidad y la cobertura del servicio podrían verse afectadas si la demanda real de los servicios utilizados por el OMV supera el 10% de la demanda prevista. A este respecto, la industria considera que este porcentaje es excesivamente bajo teniendo en cuenta el volumen de tráfico que soporta la red del AEP.

La industria también solicita que se homologuen las ventanas para la realización de actividades de mantenimiento, y que el plazo para la notificación de las ventanas se incremente de 24 a 72 horas.

La Cláusula que menciona las posibles interferencias causadas por algún equipo, en su forma actual, no impone una obligación o responsabilidad al AEP, sino que le otorga amplia discrecionalidad a la hora de intervenir en las operaciones del OMV, potencialmente sin causa justificada y sin la obligación de probarla.

La industria solicita que se elimine cualquier referencia al derecho de Telcel a cobrar inversiones de portabilidad al OMV. También se solicita modificar la Cláusula referente a la Portabilidad Numérica para que, en caso de desacuerdo entre las partes con respecto a los gastos que se generen por la conexión de los elementos necesarios para la comercialización o reventa de los servicios de la Oferta, sea el IFT quien resuelva los mismos conforme a las facultades que para tales efectos le confiere la LFTR.

#### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Telcel, justificando que un aumento inesperado de tráfico es algo que afecta a la calidad de los servicios, aumentó el umbral establecido previamente a un 15% por radiobase, algo que está más alineado a lo que realmente puede afectar a la red ante un crecimiento inesperado del tráfico por parte del OMV.

Respecto a las ventanas de mantenimiento, se ha modificado la oferta a un plazo de aviso de 48 horas previo a los mantenimientos, tiempo que está alineado a referencias internacionales y que permite al OMV considerar dichas ventanas de

mantenimiento, homologando este tiempo con los plazos de aviso que se consideran para el OMV.

En referencia a la Cláusula de las interferencias causadas por equipos, se considera que la resolución de una interferencia tendría que ser un proceso de buena voluntad para resolver lo antes posible la falla en la red, como ocurre en los servicios móviles de manera habitual.

Ya existe una Cláusula que en caso de desacuerdos contempla las competencias del IFT y da posibilidades de acudir a las instancias adecuadas en caso de desacuerdo, por lo que no es necesario modificar la Cláusula de portabilidad.

## **5.2 Responsabilidades del OMV**

### **Comentarios de la industria**

Se considera que no es razonable exigir al OMV compensación alguna por daños y perjuicios, ya que no existe intencionalidad por parte del OMV de perjudicar las operaciones del AEP con la instalación de equipos que puedan generar algún tipo de incompatibilidad con los equipos de este último.

Se solicita reducir de 48 a 24 horas el plazo que tiene el OMV para notificar a Telcel sobre cualquier actividad de mantenimiento de sus sistemas y/o equipos, en línea con el plazo que Telcel debe observar con respecto al OMV.

Se solicita que la responsabilidad del OMV se limite a aquellos casos que sean directamente imputables a éste último, y que las penalizaciones aplicables sean recíprocas hacia el AEP. También requieren la eliminación de la Cláusula 5.2.13 que menciona algunas obligaciones del OMV de la Oferta de Referencia.

Por otro lado, se plantea que el OMV deberá implementar los mecanismos razonables que permitan la detección e identificación de cualquier uso indebido de los servicios de la Oferta. Sin embargo, dicha Cláusula en su versión actual utiliza el término "*todos los mecanismos*", lo que hace que sea prácticamente imposible de cumplir.

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Al respecto, se considera que las modificaciones proporcionan certeza sobre las obligaciones que las partes deberán cumplir, dado que delimitan las responsabilidades mínimas que estarán a cargo de cada una de las partes a efecto de permitir la correcta prestación de los servicios de la oferta, asimismo forman parte de los convenios de interconexión por lo que, se considera que son una práctica de la industria. Respecto a las obligaciones del OMV, no se pueden atender los requerimientos de la industria ya que la Cláusula si tiene aplicación debido a que los OMV también tienen responsabilidades en este tipo de servicio.

Con respecto a las ventanas de mantenimiento, en línea con el anterior punto, se han dejado las ventanas de mantenimiento en 48 horas para que se hayan equiparado desde ambas Partes.

En relación a la Cláusula sobre los mecanismos que el OMV debe implementar para la detección e identificación de usos indebidos de la oferta, se considera que es correcta ya que se entiende, desde un punto legal, que se refiere a todos los mecanismos viables.

#### **Cláusula Octava. Cesión.**

##### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Octava se refiere a los procedimientos de cesión, que no pueden ser actuados sin autorización de la otra parte, excepto en el caso de que Telcel realice una cesión a sus filiales.

##### **Comentarios de la industria**

Se solicita que esta Cláusula se aplique de forma recíproca a ambas partes y que el OMV pueda (al igual que Telcel) ceder libremente el Convenio y/o derechos y/u obligaciones que de él se deriven a sus filiales, siempre que la cesionaria continúe obligada conforme al Convenio.

##### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Con base en nuestra experiencia, es correcta la redacción de dicha Cláusula coincide con la práctica habitual en otro tipo de acuerdos y/o convenios; por lo que la redacción de dicha Cláusula es viable legalmente y con ello no se vulnera derecho alguno por parte del Concesionario Solicitante.

#### **Cláusula Décima. Seguros.**

##### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Décima se refiere a la estipulación de seguros y a la determinación del importe del seguro.

##### **Comentarios de la industria**

Se solicita excluir el seguro de responsabilidad civil de la presente Cláusula, a no ser que el OMV instale equipos en los sitios de Telcel.

##### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Con base en nuestra experiencia legal, es común que en este tipo de convenios, se requiera un seguro de responsabilidad civil e incluso es idóneo para anticipar cualquier responsabilidad que se pudiera ocasionar con la ejecución del contrato.

No obstante, se encuentra pendiente la versión final del texto de dicha Cláusula, pues del análisis realizado a la Ley sobre el Contrato de Seguro, la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y diversas tesis jurisprudenciales, la figura correcta sería una cesión de derechos en favor de Telcel y no la indicación de ser un beneficiario de la póliza correspondiente.

### **Cláusula Decimoquinta. Rescisión.**

#### **Resumen de la Cláusula**

En la Cláusula Decimoquinta se afirma que si ocurriese cualquiera de los eventos mencionados, Telcel, independientemente de los remedios o cualesquiera otras acciones previstas por la legislación aplicable, podrá rescindir el convenio sin necesidad de resolución judicial o administrativa alguna y sin responsabilidad frente al Concesionario. Las causas de rescisión son:

- Incumplimiento del otorgamiento, entrega y efectividad de las garantías del esquema de pospago
- Incumplimiento de obligaciones de pago
- Conductas ilícitas
- Liquidación, insolvencia o quiebra
- Uso distinto
- Falsedad de declaraciones
- Incumplimiento de obligaciones de sacar en paz y a salvo
- Orden administrativa o Judicial

#### **Comentarios de la industria**

Se solicita especificar el tipo de información que, en caso de ser falsa, podría ser causa de rescisión del contrato. También se pide que en caso de que haya incumplimiento de obligaciones de sacar en paz y a salvo, la Cláusula se aplique de forma recíproca.

#### **Respuesta a los comentarios de la industria**

No se ha atendido al comentario de la industria referente a la información falsa que puede causar la rescisión del contrato porque no se considera necesario definir en la oferta un término legal usual en este tipo de contratos.

Telcel señaló que en el supuesto que el OMV incumpla con el inciso sobre Incumplimiento de Obligaciones de Sacar en Paz y a Salvo, Telcel tomará las acciones legales en términos de la Cláusula Vigésima "Solución de Controversias" del Convenio, agotando las etapas procesales o de procedimiento correspondientes.

## Cláusula Decimosexta. Vigencia.

### **Resumen de la Cláusula**

La cláusula Decimosexta se refiere a la vigencia del convenio y la revisión de lo mismo. En particular, se afirma que el convenio tendrá una vigencia hasta el 31 de diciembre de 2017, salvo que sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el presente convenio y demás disposiciones aplicables.

### **Comentarios de la industria**

En caso de que el AEP y el CS no lleguen a un acuerdo para renovar el servicio por medio del procedimiento descrito, el AEP deberá garantizar la continuidad del servicio al OMV y elaborar en conjunto con el CS un plan de migración de usuarios

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Con respecto a la Cláusula Decimosexta, se ha incluido un Anexo mediante el cual el OMV puede solicitar la renovación automática de las tarifas a petición del OMV. Este hecho garantizaría la continuidad del servicio.

## Cláusula Decimoctava. Modificaciones.

### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Decimoctava menciona que ninguna modificación a los términos y condiciones del convenio y sus Anexos, y ningún consentimiento, renuncia o dispensa en relación con cualquiera de los dichos términos o condiciones, tendrán efecto en caso alguno, a menos que conste por escrito y esté suscrito por ambas Partes y aún entonces dicha modificación, renuncia, dispensa o consentimiento sólo tendrá efecto para el caso y fin específicos para el cual fue otorgado.

### **Comentarios de la industria**

Desde la industria se expone que el Convenio es meramente un contrato que formaliza la relación comercial entre el AEP y un OMV. Por tanto, no es el documento adecuado para hacer cambios en los términos y condiciones que lo rigen. Adicionalmente, se declara que las modificaciones a los términos y condiciones del Convenio no deberían estar sujetas a un proceso de negociación entre el AEP y el OMV, ya que el AEP carece de incentivos para acordar condiciones más favorables al OMV. Por los motivos anteriores, la industria solicita eliminar esta Cláusula de la Oferta.

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

El OMV y Telcel tienen la obligación de registrar ante el Instituto los Convenios y sus modificaciones en un plazo no mayor a quince días hábiles a partir de su suscripción, por lo que se ha modificado la Cláusula en dichos términos.

## Cláusula Vigésima. Solución de controversias.

### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Vigésima explica las opciones disponibles para la resolución de controversias entre las partes, definiendo los casos en los que el IFT resolverá desacuerdos y posibilitando al demandante, para el resto de controversias, resolverla por un procedimiento arbitral o en los tribunales de la Ciudad de México.

### **Comentarios de la industria**

Los comentarios remitidos por la industria especifican que la resolución de controversias ante el Centro de Arbitraje de México (CAM) sólo aumenta los costos de transacción que las partes deberán pagar al CAM por su intervención, además de que genera retrasos en la solución de controversias entre las partes. Más aun, el CAM no es un órgano que cuente con conocimiento del sector de las telecomunicaciones, por lo que no se observa beneficio alguno en su intervención.

Además, la Constitución y la legislación vigente otorgan facultades al IFT para resolver desacuerdos entre comercializadoras y concesionarios, además de que existen tribunales especializados en materia de telecomunicaciones y tribunales competentes en materia mercantil. Por los motivos antes mencionados, se solicita modificar la Cláusula Vigésima de la Oferta y eliminar la figura del CAM.

### **Respuesta a los Comentarios de la Industria**

Telcel ha modificado la Cláusula permitiendo que a elección del OMV los desacuerdos que se susciten sobre la prestación de los servicios de la oferta y la determinación de tarifas se diriman ante el Instituto de conformidad con la normatividad aplicable, así como que cualquier otro aspecto se pueda resolver o por un procedimiento arbitral o ante los Tribunales Federales.

## Cláusula Vigesimoprimera. Diversos.

### **Resumen de la Cláusula**

La Cláusula Vigesimoprimera trata de temas varios como los de interpretación del convenio, la renuncia de inmunidad, la ley sustantiva, propiedad industrial, impuestos, datos personales, anticorrupción, etc.

### **Comentarios de la industria**

En sus comentarios, la industria señala que en virtud de la Cláusula Tercera de las Medidas de Preponderancia las obligaciones de la Oferta de Referencia del AEP deben de interpretarse considerando en primer lugar las definiciones establecidas por la LFTR, el IFT a través de las medidas de preponderancia y después con base en las recomendaciones de la UIT u otros organismos internacionales. En ningún

caso las obligaciones establecidas por el AEP y/o negociadas entre el AEP y el concesionario solicitante pueden sustituir o contradecir lo previsto en la Ley y en la legislación y regulación vigente aplicable en la materia.

También la industria solicitó que Telcel incluyese la obligación de no contactar a los clientes del OMV por cualquier medio

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

El objetivo de este comentario versa sobre el hecho que en caso de existir cuestiones no previstas en el Convenio, que requirieran una interpretación al respecto, éstas debían atenderse basándose en el principio de jerarquía en el orden jurídico, debido a que un orden jurídico no es un sistema de normas de derecho situadas en un mismo plano, ordenadas equivalentemente, sino una construcción escalonada de diversos estratos de normas jurídicas. Por este motivo, para las cuestiones no previstas se atenderá al principio de jerarquía de leyes, tal y como Telcel ha modificado en la Cláusula.

En relación con el trato entre los clientes del OMV y Telcel, se desestima el comentario de la industria ya que no se puede obligar a Telcel a no realizar acciones comerciales a otros clientes.

## **2 Comentarios a los Anexos**

### **Anexo I. Oferta de Servicios.**

#### **Resumen del Anexo**

En el Anexo I se encuentran informaciones sobre el servicio de oferta y sus condiciones, y en particular se presenta:

- Servicios Asociados Disponibles para OMV bajo el esquema de Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red
- Otros Servicios para el OMV
- Elementos de Conexión para OMV Completo y/o Habilitadores de Red
- Solicitud de Servicios de la Oferta
- Tiempos de Respuesta para el OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red
- Vigencia

#### **Comentarios de la industria**

La industria señala en los servicios de la Oferta faltan los servicios de llamadas de emergencia a los números correspondientes y llamadas a servicios de valor añadido y tarificación especial. Asimismo, se especifica que es importante que se indiquen cuáles son las tarifas del AEP.

Respecto a los tiempos de respuesta para el OMV revendedor y/o habilitados de red se especifica que la imposición de plazos mínimos no es justificable ya que sólo protege al AEP y no es coherente con el principio de trato equitativo y recíproco.

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Con respecto a esta Cláusula se incluyeron en la oferta los números de llamadas de emergencia que faltaban y se ha modificado la Cláusula de manera que queda mucho más claro que el OMV puede ser de cualquier tipo entre un OMV light y un OMV full; esto ayuda a dar certidumbre y consistencia a la oferta.

El tiempo de implementación del OMV es clave para que éste pueda estar preparado comercialmente en el momento de su lanzamiento. Telcel ha añadido a la oferta una tabla con los nuevos tiempos, en línea con los tiempos de referencias internacionales.

### **Anexo III. Precios y tarifas.**

#### **Resumen del Anexo**

En el Anexo 3 se regulan los precios y las tarifas para los Operadores Móviles Virtuales. También se piden los correos electrónicos y se explicitan horas hábiles y cuenta bancaria de Telcel.

#### **Comentarios de la industria**

En los comentarios remitidos por la industria se señala la necesidad de definir las tarifas de tránsito (voz y SMS) así como las de larga distancia, esto en base a los precios y tarifas recogidos en el Anexo III de la Oferta.

#### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Dada la regulación vigente, en las Medidas no se especifica la obligación de Telcel de registrar las tarifas en la oferta de referencia por lo que se mantiene en los términos especificados.

### **Anexo VI. Formato de solicitud de servicio.**

#### **Resumen del Anexo**

Se presenta el formato de solicitud de servicio.

#### **Comentarios de la industria**

Según los comentarios de la industria, el sub-anexo referido a los planes y productos de pospago, así como el referido a las tarifas y productos de prepago deberían ser eliminados de la Oferta, al tratarse de información confidencial del OMV que Telcel no necesita.

## **Respuesta a los comentarios de la industria**

En este caso no se puede atender el requerimiento de la industria al tratarse de información necesaria para el AEP para ese tipo de OMV.

### **Anexo VII. Calidad del servicio.**

#### **Resumen del Anexo**

El Anexo VII trata de la calidad del servicio, y se enfoca en los siguientes temas:

- Proyecciones de demanda y sus implicaciones para la calidad de servicio
- Calidad de los elementos solicitados por el OMV a Telcel para la Comercialización o reventa de los Servicios de la Oferta.
- Factores externos que afectan el Servicio de la Oferta
- Vigencia

#### **Comentarios de la industria**

Los comentarios remitidos por la industria señalan que el AEP establece parámetros de calidad demasiado bajos, justificando en todo momento los motivos o razones por los cuales puede existir degradación en la calidad de los servicios, por lo que falta establecer el supuesto mencionado en el comentario anterior.

Sobre los niveles de servicio se comenta que el AEP no estipula los niveles de servicio que éste presta al OMV, ni las penalizaciones aplicables en caso de incumplimiento de estos niveles. También hay comentarios relacionados con la necesidad de definir las métricas (estándares de calidad o SLAs) aplicables a: la implementación de cambios en tarifas y/o promociones; la entrega de CDRs (del inglés *call detail records*) en tiempo real; la suspensión de los servicios al usuario de forma inmediata; la activación de líneas; los servicios de portabilidad; servicios de recarga; el soporte de segundo nivel; cambio de tarjeta SIM; y la consulta de saldos y movimientos, entre otros servicios o funciones.

## **Respuesta a los comentarios de la industria**

Como ya se ha mencionado anteriormente, existe una Cláusula referida al trato no discriminatorio que indica que los usuarios del OMV tendrán la misma calidad de servicio que los usuarios finales de Telcel, por lo que los parámetros de calidad serán similares. Telcel, como el resto de Concesionarios, ha de cumplir el Plan Técnico Fundamental de Calidad, ofreciendo los servicios con los parámetros señalados.

### **Anexo VIII. Procedimientos de la atención de incidencias.**

#### **Resumen del Anexo**

El Anexo VIII explica el procedimiento de la atención a las incidencias. Se detalla, en particular, el procedimiento para levantare el Reporte de Incidencias del OMV,

la atención del reporte, los tipos de Reportes, acciones para la Atención y/o Solución de Incidencias, el cierre del reporte y la atención de emergencias y de afectaciones masivas.

Finalmente se detallan las ventanas de mantenimiento, el caso fortuito o de fuerza mayor, y la matriz de escalamiento.

### **Comentarios de la industria**

Los comentarios de la industria señalan la necesidad de establecer el procedimiento a seguir en el caso de que por cualquier motivo no funcione el Sistema Temporal de Trámites (STT). R

Respecto a la atención de incidencias, consideran que un plazo de 10 días para la resolución del 90% de las fallas en el servicio de OMV es demasiado largo. Asimismo, no hay compromiso de atención sobre el restante 10% de las incidencias por parte del AEP. El tiempo de resolución de fallas debería venir determinado por la gravedad de la falla a resolver y en todo caso no puede perjudicar la continuidad del servicio hacia los usuarios finales del OMV.

### **Respuesta a los comentarios de la industria**

En relación con la atención de incidencias, se ha definido un procedimiento exhaustivo que cubre desde la comunicación con el Centro de Atención Telefónico hasta el cierre de reportes. Telcel ha añadido además unas tablas con la clasificación de incidencias según tipo de gravedad y el tiempo para solucionarlas. Dichos tiempos, a pesar de la modificación, seguían siendo elevados; por lo tanto, el IFT ha establecido unos tiempos acordes para poder dar continuidad al servicio.

## **Anexo XI. Procedimiento de venta de equipos terminales tarjetas SIM/USIM.**

### **Resumen del Anexo**

Se detalla el procedimiento de venta de equipos terminales y de tarjetas SIM/USIM.

### **Comentarios de la industria**

En los comentarios remitidos por la industria se señala la necesidad de indicar la página electrónica necesaria para que los OMVs puedan tener acceso a los posibles equipos terminales y tarjetas SIM/USIM que pueden adquirir de Telcel. Adicionalmente, otro comentario es acerca de la necesidad de precisar con claridad cuáles son las condiciones aplicables a la compra de terminales, estableciendo la obligación del AEP de vender las terminales al OMV bajo la base de un precio 'retail minus' o minorista con descuento, y hacer extensivas a los OMVs las condiciones a las que compra terminales a los fabricantes.

## **Respuesta a los comentarios de la industria**

Se desestima el comentario de la industria en este caso ya que esta Oferta de Referencia no tiene por objeto obtener ventajas sobre otros operadores u OMVs que utilicen la red de otros operadores en la adquisición de terminales, sino favorecer la competencia en el mercado de servicios móviles.

El hecho de que el AEP ponga a disposición del OMV un catálogo de terminales le facilita la adquisición de los mismos, pero, al igual que podría hacerse la analogía con otros servicios adicionales que pudiera solicitar el OMV, en este caso consideramos que no es procedente que el AEP traslade al OMV los precios de los terminales de manera ventajosa como una obligación.

## **Anexo XII. Comprobación de equipos terminales.**

### **Resumen del Anexo**

Se presentan las generalidades de la comprobación de equipos terminales a cargo de Telcel y se regulan los equipos terminales comprobado por Telcel para ser empleados por el OMV y los equipos terminales propiedad del OMV.

También se especifica la comprobación de equipos terminales no comprobados por Telcel que serán empleados por el OMV y el proceso de comprobación de equipos terminales realizado por el OMV.

### **Comentarios de la industria**

Con respecto a la comprobación de equipos terminales existen dudas sobre la necesidad de que deba existir un proceso de comprobación más detallado que el de homologar las terminales conforme a la regulación vigente. En caso de existir, se indica la necesidad de precisar los costos y el tiempo de homologación de los terminales.

## **Respuesta a los comentarios de la industria**

Telcel indica en su Oferta que los terminales necesitan ser homologados, y presenta una serie de posibilidades al respecto. No es obligatorio que sea el propio AEP el que realice la homologación, sino que sólo se ofrece la posibilidad de este servicio.

## **Anexo XIII. Comprobación de tarjetas SIM/USIM.**

### **Resumen del Anexo**

Se presentan las generalidades de comprobación de SIM/USIM en Telcel, y las tarjetas SIM / USIM comprobados a cargo de Telcel a ser empleadas por el OMV.

Además se describe la comprobación de tarjetas SIM / USIM no realizados por Telcel que serán empleados por el OMV y se especifica el proceso de comprobación de tarjetas SIM / USIM realizados por el OMV o un tercero.

#### **Comentarios de la industria**

Al igual que en el caso de los terminales, se señala la necesidad de que el AEP precise los costos y el tiempo de comprobación de tarjetas SIM/USIM.

#### **Respuesta a los comentarios de la industria**

Se considera que la información proporcionada por Telcel en el Anexo XI Procedimiento de Venta de Equipos Terminales y Tarjetas SIM/USIM cumple con lo establecido en la Medida Decimosexta.