

**Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia para la Prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Comercialización o Reventa de Servicios; del servicio de Acceso y uso Compartido de Infraestructura; y de arrendamiento de Enlaces Dedicados Prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.**

**FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA**

**Instrucciones para su llenado y participación:**

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: [ofertas.referencia@ift.org.mx](mailto:ofertas.referencia@ift.org.mx), en donde habrá que considerarse que la capacidad límite para la remisión de archivos es de 25 MB.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) del representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico– copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar –a su correo electrónico– la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de consulta pública será del 24 de agosto al 22 de septiembre de 2017 (30 días naturales). Una vez concluido, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición los siguientes puntos de contacto: Adriana Williams Hernández, Directora de Modelos de Costos, correo electrónico: [adriana.williams@ift.org.mx](mailto:adriana.williams@ift.org.mx), o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 2403, César Zamora Martínez, Subdirector de Modelos de Costos 1, correo electrónico: [cesar.zamora@ift.org.mx](mailto:cesar.zamora@ift.org.mx) o bien, a través del número telefónico (55) 50154000, extensión 2795 y Carlos Rodríguez Chavarría, Subdirector de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 2, correo electrónico: [carlos.rodriguez@ift.org.mx](mailto:carlos.rodriguez@ift.org.mx) o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 4689.

<b>I. Datos del participante</b>	
<b>Nombre, razón o denominación social:</b>	Telecomunicaciones 360 S.A. de C.V.
<b>En su caso, nombre del representante legal:</b>	Norma Lorena Contreras Cordero
<b>Documento para la acreditación de la representación:</b> En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
<b>AVISO DE PRIVACIDAD</b>	
En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la “LGPDPPO”), se pone a disposición de los participantes el siguiente Aviso de Privacidad Integral:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>I. <b>Denominación del responsable:</b> Instituto Federal de Telecomunicaciones.</li> <li>II. <b>Domicilio del responsable:</b> Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, México.</li> <li>III. <b>Datos personales que serán sometidos a tratamiento y su finalidad:</b> Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de cada consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del Instituto y, en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos en términos de lo dispuesto en el artículo 120, fracción I, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En caso de que dentro de los documentos que sean remitidos se advierta información distinta al nombre, opinión y que éstos tengan el carácter de confidencial se procederá a su protección. Con relación al nombre y la opinión de quien participa en este ejercicio, se entiende que otorga su consentimiento para la difusión de dichos datos cuando menos en el portal del Instituto en términos de lo dispuesto en el artículo 21, segundo párrafo de la LGPDPO. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en promover la participación ciudadana y transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como de cualquier otro asunto</li> </ol>	

**Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia para la Prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Comercialización o Reventa de Servicios; del servicio de Acceso y uso Compartido de Infraestructura; y de arrendamiento de Enlaces Dedicados Prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.**

<p>que estime el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones a efecto de generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre cualquier tema de interés que este órgano constitucional autónomo someta al escrutinio público.</p> <p>IV. <b>Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento:</b> Ninguno de los datos personales recabados con motivo de los procesos de consulta pública es objeto de transferencia en términos de lo dispuesto por el Artículo 3, fracción XXXII de la LGPDPPSO.</p> <p>V. <b>Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento:</b> Artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p> <p>VI. <b>Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular:</b> Se ponen a disposición los siguientes puntos de contacto: Adriana Williams Hernández, Directora de Modelos de Costos, correo electrónico: <a href="mailto:adriana.williams@ift.org.mx">adriana.williams@ift.org.mx</a>, o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 2403, César Zamora Martínez, Subdirector de Modelos de Costos 1, correo electrónico: <a href="mailto:cesar.zamora@ift.org.mx">cesar.zamora@ift.org.mx</a> o bien, a través del número telefónico (55) 50154000 extensión 2795, y Carlos Rodríguez Chavarría, Subdirector de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 2, correo electrónico: <a href="mailto:carlos.rodriguez@ift.org.mx">carlos.rodriguez@ift.org.mx</a> o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 4689, con quienes el titular de los datos personales podrá comunicarse a efecto de manifestar, de ser el caso, su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades que requieran su consentimiento.</p> <p>VII. <b>Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO:</b> Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. El procedimiento se regirá por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.</p> <p>VIII. <b>El domicilio de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones:</b> Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, México.</p> <p>IX. <b>Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad:</b> Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en el apartado de consultas públicas del portal de internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.</p>
---

<b>II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos del participante sobre el asunto en consulta pública</b>	
<b>Artículo o apartado</b>	<b>Comentario, opiniones o aportaciones</b>
<b>Anexo VI Calidad en el Servicio</b>	<p>Es necesario que en este anexo se especifiquen cuáles son los elementos y metodología para la medición de la calidad del servicio de Telcel hacia el OMV y los usuarios finales de Telcel.</p> <p>De igual modo, solicitamos que Telcel entregue al instituto y a los OMV un reporte trimestral de mediciones en la calidad de su servicio tanto al OMV y los usuarios finales de Telcel.</p> <p>Asimismo requerimos que Telcel no cobre a los OMVs por las validaciones de calidad que le requieran; especialmente cuando Telcel manifiesta contar con los elementos necesarios para garantizar la calidad de su red para todos los usuarios (ya sean OMVs o usuarios finales de Telcel).</p> <p>Como parte de este anexo, Telcel debe indicar que cuenta con un enlace de redundancia y demás elementos de red que garanticen el funcionamiento del servicio al OMV en la misma forma que garantiza el servicio para sus usuarios finales.</p> <p>Todo lo anterior, a fin de hacer efectiva la obligación de Telcel de proveer la misma calidad de servicio al OMV que aquella que tienen los usuarios finales de Telcel.</p>
<b>Anexo VII Procedimientos de la atención a incidencias.</b>	<p><b>Comunicarse al Centro de Atención Telefónico para OMV.</b></p> <p>Los horarios de atención del call center de Telcel para los OMVs deben ser de 24 horas los 365 días de año, iguales a los que los operadores y comercializadores están obligados a tener para la atención de sus usuarios finales.</p> <p>Cabe señalar que un servicio de correo electrónico para la atención de fallas críticas no es una</p>

**Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia para la Prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Comercialización o Reventa de Servicios; del servicio de Acceso y uso Compartido de Infraestructura; y de arrendamiento de Enlaces Dedicados Prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.**

	<p>opción satisfactoria para el OMV.</p> <p><b>Procedimiento para levantar el Reporte.</b></p> <p>Para levantar un reporte, Telcel solicita el llendo de varios campos y consideramos que los campos “Marca y modelo de teléfono” no deberían ser solicitados dentro del reporte de fallas, en virtud de que no son relevantes para la atención de una falla. <b>Atención del Reporte.</b></p> <p>Al solo contar con 2 estatus del reporte para una falla, y siendo estos estatus asignados de manera unilateral por Telcel, solicitamos que los tickets abiertos no adquieran el estado de “Terminado” hasta que el OMV haya validado la resolución de la falla o reporte de que se trate.</p> <p><b>Tiempos de Solución del Reporte en casos de Incidencias de OMV Revendedor y/o Telcel como Habilitador de Red.</b></p> <p>Solicitamos que cuando el OMV reporte una falla Critica, Telcel le informe cada diez minutos por vía telefónica el estado que guarda la misma durante el tiempo que dure la falla y solicitamos que el tiempo de solución para el 98% de las fallas reportadas sea máximo de 1 hora, y que la resolución definitiva no rebase las 24 hrs.</p>
<p><b>Anexo IX</b></p> <p><b>Procedimiento de venta de equipos terminales y tarjetas SIM/USIM.</b></p>	<p>Lo que se establece en este anexo no permite al OMV acceder a los equipos terminales y tarjetas SIM de modo que pueda replicar as ofertas de Telcel y competir en iguales condiciones.</p> <p>Como parte de este anexo se deberán establecer las condiciones bajo las que el OMV podrá tener acceso a los mismos equipos terminales que comercializa Telcel, y en las mismas condiciones comerciales (precio, plazo, protecciones de precio, rebates, etc.) en las que el AEP adquiere actualmente sus terminales</p>
<p><b>Anexo IX</b></p> <p><b>Procedimiento de venta de equipos terminales y tarjetas SIM/USIM</b></p>	<p>El mercado de terminales está controlado por el agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y los equipos terminales son un insumo esencial para los OMVs por lo que los términos y condiciones de los contratos que Telcel tenga celebrados con proveedores de equipos terminales deben extenderse a los OMVs.</p> <p>De lo contrario, las ventajas que estos contratos generan para el AEP continuarán constituyendo una barrera a la entrada y a la libre competencia, impidiendo que los OMVs repliquen las ofertas de Telcel.</p> <p>Así pues, las condiciones contractuales que Telcel reciba de los proveedores de tecnología en equipos terminales deberán ser iguales para los OMVs.</p> <p>Cabe mencionar que esta falta de disponibilidad de terminales (en términos similares a los del AEP) se ve agravada por situaciones como el que proveedores de equipos terminales en terceros países no venden terminales para su venta final en México.</p>
<p><b>Anexo X</b></p> <p><b>Comprobacion de equipos terminales</b></p> <p><b>Anexo XI</b></p>	<p>Los procedimientos y costos establecidos en este anexo para la comprobación de equipos terminales son una barrera de entrada para los OMVs.</p> <p>En este caso, el AEP deberá proporcionar sin cargo los servicios de comprobación de equipos terminales; especialmente considerando que éste es un requerimiento del AEP y que se trata de los mismos modelos y marcas que vende el AEP, sin importar que las terminales del OMV</p>

**Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia para la Prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Comercialización o Reventa de Servicios; del servicio de Acceso y uso Compartido de Infraestructura; y de arrendamiento de Enlaces Dedicados Prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.**

<b>Comprobacion de tarjetas SIM/USIM.</b>	tengan cargadas aplicaciones o pantallas de inicio personalizadas
<b>Anexo XII. Solicitud de autorización de uso de código IDO</b>	<p>Ese Instituto debe incorporar mecanismos técnicos que permitan a los OMVs contratantes de la Oferta de Referencia, hacer uso simultáneo de las ofertas o servicios de otros concesionarios (incluyendo la Red Compartida) sin que esto conlleve que deban escoger entre la oferta del AEP o la de otros concesionarios.</p> <p>Cabe mencionar que la inversión que un OMV tendría que hacer para acceder a la red de un concesionario distinto al que ya le provee servicios sería muy alta.</p> <p>A esta fecha, un OMV no puede proveer servicios de telecomunicaciones mediante dos o más concesionarios.</p>
<b>ANEXO XIII Penas Convencionales</b>	<p>Consideramos que la capacidad operativa de la plataforma del AEP y de sus servicios al OMV deberá ser del 99.9% durante el mes calendario de que se trate y no del 99.5%, como está definido.</p> <p>Esto en virtud de que los niveles de disponibilidad garantizados son amplios para Telcel y generan un gran impacto negativo para el OMV, de cara a los usuarios finales.</p> <p>Derivado de estas fallas en los servicios de Telcel, el OMV se ve obligado a realizar una compensación a su base de usuarios en caso de afectaciones a su servicio por lo que se requiere que Telcel compense al OMV las horas en las que el servicio no haya estado disponible (o tuviera una calidad deficiente) más el 20% de dicho monto.</p>
<b>Anexo XIV. Cláusula Décima Tercera Trato no discriminatorio</b>	<p>No hay razón para que esta cláusula se bilateral cuando es Telcel quien actúa como proveedor.</p> <p>Es imposible saber cuándo se ofrecieron condiciones más favorables a otros OMV salvo que Telcel lo haga de su conocimiento.</p> <p>Debe decir:</p> <p>“En caso de que Telcel haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo o por resolución del Instituto, términos y condiciones distintos a otros OMV(s), a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de servicios de la Oferta, deberá hacer extensivos los mismos términos y condiciones al OMV a partir de la fecha en que se lo soliciten. A petición del OMV, deberán celebrar el convenio o la modificación correspondiente, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.”</p>
<b>Anexo XIV. Cláusula Décima Seguros.</b>	Esta cláusula no debería de aplicar a los OMV que solo son revendedores del servicio, puesto que el OMV no puede ocasionar algún daño a los supuestos mencionados en dicha cláusula que son daños a equipos de conmutación, transmisión, sistemas de energía, equipos de climatización, equipos de red y plataformas de servicios y componentes de red.

**Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia para la Prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante; de Comercialización o Reventa de Servicios; del servicio de Acceso y uso Compartido de Infraestructura; y de arrendamiento de Enlaces Dedicados Prestados por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.**

<p><b>Anexo XIV, A. Precios y tarifas</b></p>	<p>Las tarifas deben incluir el compromiso de Telcel de no cobrar a sus usuarios finales tarifas más bajas que aquellas que ofrece al OMV; en caso de incumplimiento, deberá rembolsar el diferencial al OMV a partir de a fecha en que ofreció tarifas más bajas a sus usuarios finales. En cuanto al Roaming Internacional dado que no tenemos alternativas para poder hacer acuerdos de manera individual, requerimos que las tarifas por este concepto sean las mismas que Telcel tiene.</p>
<p><b>Nota:</b> añadir cuantas filas considere necesarias.</p>	

<p><b>III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales del participante sobre el asunto en consulta pública</b></p>
<p><b>Tráfico Irregular:</b> Se necesitan conocer los criterios bajo los cuales se determinan los cargos por uso irregular, así mismo dentro de la definición no es claro que será considerado un “tráfico irregular”.</p> <p><b>Garantía:</b> Hacemos la propuesta para que el monto de la garantía solicitada se disminuya cuando el OMV cuente con un buen historial de pago.</p> <p><b>Trato no discriminatorio.</b> Para hacer efectiva la obligación de trato no discriminatorio de Telcel, solicitamos que se le obligue a notificar a los OMVs de los términos y condiciones que ofrezca a otros OMVs (ya sean autorizados o concesionarios) y que dichos términos y condiciones estén disponibles al mismo tiempo para todos los OMVs; ya sea de manera retroactiva o iniciando al mismo tiempo</p> <p><b>Servicios de Valor Agregado:</b> Telcel debe de proporcionar al OMV, los servicios de valor agregado que ellos ofrecen a sus clientes, como son, los envíos de mensajes de validación vía sms, para recibir cualquier notificación de activación de servicios, es necesario que Telcel haga extensivos los acuerdos para estos servicios de valor agregado.</p>
<p><b>Nota:</b> añadir cuantas filas considere necesarias.</p>