

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: seguridad.voz@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción 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) de la persona que funja como 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 conforme a la estructura de la Sección III del presente formato.
- 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 14 de diciembre de 2023 al 26 de enero de 2024 (i.e. 20 días hábiles). Una vez concluido dicho periodo, 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 el siguiente punto de contacto, Gabriel Huichán Muñoz, Director de Regulación Técnica de Servicios Mayoristas, correo electrónico: gabriel.huichan@ift.org.mx y número telefónico 55 5015 4000, extensión 2085.

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	DIRECTO TELECOM, S.A. DE C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	EUGENIO TENA DEL CASTILLO
Documento para la acreditación de la representación: En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA	
<p>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 Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPSSO"); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos Generales"); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los "Lineamientos de Portabilidad"), numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <p>I. Denominación del responsable Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").</p> <p>II. Domicilio del responsable Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.</p> <p>III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles Los datos personales que el IFT recaba, a través de la <i>Unidad de Política Regulatoria</i> son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.</i> • <i>Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.</i> • <i>Datos laborales: Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.</i> <p>Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.</p> <p>IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento El IFT, a través de la <i>Unidad de Política Regulatoria</i>, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la <i>Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión</i>, última modificación publicada en el <i>Diario Oficial de la Federación</i> el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la <i>Ley Federal de Competencia Económica</i>, última modificación publicada en el <i>Diario Oficial de la Federación</i> el 20 de mayo de 2021, así como el <i>Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones</i>, publicados en el <i>Diario Oficial de la Federación</i> el 8 de noviembre</p>	

de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

V. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la *Unidad de Política Regulatoria*, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)	Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.
B. Datos de contacto (dirección de correo electrónico)	Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT. Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.
C. Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)	Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.

VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La *Unidad de Política Regulatoria* no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

VII. 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

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, 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 (en lo sucesivo el "INAI").

El procedimiento se regirá por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones¹, de conformidad con lo siguiente:

- a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.
 - Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
 - Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
 - De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
 - La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
 - Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.
- b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

- c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

¹ Disponible para consulta en: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección "Protección de Datos Personales" / "Ingresa tu solicitud o denuncia" / "Formatos" / "En el sector público" / "Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público".

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios. Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IFT para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (*.xlsx)
- b) Texto (*.txt)
- c) Archivo de texto (*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el **formato** diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico siguiente: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip.

Consulta Pública de integración para recabar información y propuestas para el diseño y elaboración del Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico unidad.transparencia@ift.org.mx, o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la “Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones”, la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip.

X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de “Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones”, del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: https://www.ift.org.mx/proteccion_de_datos_personales/avisos_de_privacidad

Última actualización: (XX/06/2023)

II. Cuestionario de la Consulta Pública de Integración

Nota 1: El documento “**Estudio sobre la Seguridad de las Comunicaciones de Voz a través de Redes Públicas de Telecomunicaciones**”, es un documento de referencia que ayuda en la comprensión de los cuestionamientos listados en la siguiente tabla. Por sí mismo, dicho documento de referencia no se encuentra en Consulta Pública.

Nota 2: Se recomienda responder a todas las preguntas contenidas en la siguiente tabla, acompañado de los argumentos, planteamientos, justificaciones y elementos de análisis que se considere necesario para sustentar la opinión, incluyendo documentos de soporte que se deseen adjuntar.

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
1	¿Cuál considera que es el impacto de prácticas no deseadas en los servicios de telefonía tales como llamadas no solicitadas, no autorizadas o de suplantación de identidad (spoofing), entre otras, en la experiencia y satisfacción de los usuarios?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Consideramos que es un error catalogar a las comunicaciones no solicitadas con una connotación siempre negativa, como fundamentamos en la sección III de este formato. En general, las comunicaciones tienen efectos positivos para la sociedad y las personas físicas o morales entre las que se establece la comunicación, en total independencia a si la comunicación fue previamente solicitada por el receptor o no. (como ejemplo de esto están los mensajes sobre emergencias o desastres, no se pueden solicitar porque no se sabe que van a ocurrir y en una definición tan restrictiva serían “No deseados” porque nadie “desea” que ocurran desastres).

<p>2</p>	<p>¿Cuál considera que es el impacto de prácticas no deseadas en los servicios de telefonía tales como llamadas no solicitadas, no autorizadas o de suplantación de identidad (spoofing), entre otras, en los servicios de telecomunicaciones y en la operación de redes públicas de telecomunicaciones?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Consideramos que es un error catalogar a las comunicaciones no solicitadas con una connotación siempre negativa, como fundamentamos en la sección III de este formato. En general, las comunicaciones tienen efectos positivos para la sociedad y las personas físicas o morales entre las que se establece la comunicación, en total independencia a si la comunicación fue previamente solicitada por el receptor o no 3. Consideramos que la práctica establecida de autorización para recibir llamadas es imperfecta ya que generalmente la autorización se da en contratos o aceptación de términos y condiciones que no son debidamente leídos, concientizados y/o entendidos por quién brinda la autorización como fundamentamos en la sección III de este formato. Prejuizar o arrancar cualquier comunicación asumiendo que no se tiene el consentimiento puede llevar directamente a prácticas discriminatorias, a coartar el derecho de las comunicaciones “a priori”, aún antes de saber si se cuenta con autorización o no. 4. Consideramos que la práctica de spoofing, definida como “la práctica maliciosa de manipular la información que se muestra en la identificación de llamadas del destinatario, con el objetivo de ocultar la verdadera fuente de una llamada” es siempre perjudicial. En particular fomenta y contribuye al incremento del fraude telefónico, la extorsión telefónica, la negociación de secuestros y otros ilícitos, el vhsing y la proliferación de esquemas de montadeudas. En todos estos casos opera para reducir el valor esperado de sanciones al reducir la probabilidad de reunir evidencia para identificar el origen de las prácticas. Al ser un mecanismo para obstaculizar la investigación de las fiscalías y la impartición de justicia
----------	--	--

		<p>mediante afectar el funcionamiento de un bien público como lo son las redes públicas de telecomunicaciones, debería ser tipificado como sabotaje.</p> <p>5. Adicional a las consideraciones e impactos escritos en el documento de la consulta, que son mayoritariamente vistos desde un punto de vista de usuario receptor, resulta fundamental tener una visión integral y considerar otros impactos muy relevantes, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Aceleración de migración de telecomunicaciones a servicios OTP de plataformas LOS CUALES AUN SIENDO DE LA MISMA NATURALEZA (LLAMADAS DE VOZ) SALEN DEL AMBITO REGULADO tanto en alcance de la regulación como en el ámbito jurisdiccional y disminuyen la capacidad de actuación del regulador. Estas plataformas se ofrecen generalmente bajo un modelo “gratis”, es decir sin una contraprestación monetaria, pero en realidad tienen costos ocultos para el usuario en lo relativo a recabar su información personal, sus patrones de consumo, sus relaciones y ubicaciones y que posteriormente son utilizados para diversos medios al margen de la regulación (ver ejemplo de extracto de condiciones de la whatsapp en la sección III de este formato). El spoofing no es un problema específico a las comunicaciones telefónicas, las llamadas realizadas entre usuarios de plataformas OTP (v.gr., Whatsapp) también pueden manipularse para modificar el número de origen; inclusive resulta más sencillo de hacer con un simple cambio en la configuración local de la plataforma. Esta migración, pone en peligro la seguridad de las comunicaciones entre personas y menoscaba su capacidad y la posibilidad de tener más alternativas de comunicación. b. Algunos de los presupuestos planteados en la consulta fomentan acciones que, justificando una supuesta protección de consumidores, permiten que un grupo de interés común suplanten al regulador e inicien acciones unilaterales y arbitrarias que constituyen restricción a insumos esenciales y otras barreras a la competencia. Una evidencia de esto es el acuerdo firmado el 25 de enero de 2024 por el grupo de
--	--	---

		<p>concesionarios móviles (un subgrupo de los concesionarios de telecomunicaciones) frente a PROFECO y en flagrante ausencia del IFT, adelantando las conclusiones que pudieran derivarse de la iniciativa que motiva esta consulta pública (ver nota Profeco en https://www.gob.mx/profeco/prensa/profeco-y-la-industria-de-telefonía-movil-suman-esfuerzos-para-combatir-el-spam-356244)</p> <p>c. Generan un espacio para que empresas que etiquetan números de teléfono establezcan un modelo de negocio con incentivos perversos, ya que generan ingresos a través de corregir etiquetado de números, creando una mediación y dependencia artificiales en el mercado, en donde además de los servicios de telecomunicaciones se tienen que pagar los servicios de bloqueo de llamadas (o en algunos casos se paga por desbloquear números, lo cual está peor y deja fuera de toda decisión e injerencia al IFT). Estos organismos tampoco están regulados.</p> <p>d. Los esfuerzos mal regulados o permitidos que intentan limitar las comunicaciones con base a frecuencia (número de llamadas/mensajes desde un mismo origen en un periodo de tiempo) fomentan una utilización del recurso nacional de numeración de manera sub-óptima y atentan contra el principio de facilitar la identificación del originador de la llamada. En esencia, permiten al operador que tiene como suscriptor al número de destino, el controlar el acceso a sus usuarios mediante la gestión subjetiva de la interconexión, lo cual es de facto contrario a la regulación de competencia en el ámbito de las telecomunicaciones.</p> <p>6. En resumen, se requiere un análisis holístico que haga un balance de los efectos e implicaciones desde el punto de vista no solo del receptor molesto de la llamada, sino también de los receptores que se ven beneficiados, que generan cientos de miles de empleos y en efecto contratan bienes y servicios derivados de una llamada probablemente no solicitada ni autorizada previamente, de los originadores de las llamadas que las realizan con fines legítimos (no solo aquellos que intentan</p>
--	--	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>aprovecharse de la tecnología para fines ilícitos) y de la sociedad que se beneficia por contar con una fuente importante de empleo en los centros de contacto, y los efectos de desarrollo que conllevan las telecomunicaciones. Es importante considerar los impactos potencialmente inconstitucionales de censura y competencia que las propuestas de regulación podrían generar.</p>

<p>3</p>	<p>¿Qué prácticas no deseadas en los servicios de voz considera que debieran ser consideradas en el desarrollo del "Anteproyecto de Lineamientos para garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de redes públicas de telecomunicaciones"?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término "prácticas no deseadas" no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los "deseos" son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Respecto a prácticas irregulares específicas consideramos relevante incluir estas: <ol style="list-style-type: none"> a. Spoofing, definida como "la práctica maliciosa de manipular la información que se muestra en la identificación de llamadas del destinatario, con el objetivo de ocultar la verdadera fuente de una llamada" b. Llamadas abandonadas bajo la definición de "llamadas que terminan antes de ser contestadas por el usuario" c. Llamadas fraudulentas con el fin de defraudar, colocar productos y servicios ilegales (v.gr., montadeudas) o intimidar d. Llamadas irregulares de origen internacional, que aprovechan lagunas regulatorias para implementar prácticas irregulares e. Etiquetado de números de origen, que sin verificación ni control de calidad generan mayor demanda de numeración, dificultan la correcta identificación del originador y generan modelos de negocio con incentivos perversos de etiquetar para cobrar por la corrección. f. Llamadas de cobranza, si bien existe regulación sólida respecto a prácticas de cobranza de entidades financieras reguladas y supervisadas, hay un vacío en las empresas que tienen necesidad de cobrar pero que no se encuentran en este grupo.
----------	---	---

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>3. Respecto a prácticas específicas que NO deben considerarse en el desarrollo del anteproyecto y que son mencionadas en la consulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Llamadas sin agente, sean estas pregrabadas o automatizadas de cualquier manera. Estas llamadas por el simple hecho de utilizar tecnología de automatización NO atentan contra la seguridad de las comunicaciones de voz a través de las redes públicas de telecomunicaciones. Existen infinidad de ejemplos de este tipo de llamadas, que se usan para fines legítimos y que incrementan la productividad y seguridad de los contactos telefónicos. Algunos ejemplos son llamadas, o segmentos de la misma que se utilizan para cambios de NIP o para procesamiento de pagos, evitando así que información sensible sea escuchada o transferida a un agente. También las llamadas de recordatorio de pago personalizadas con nombres y montos específicos por persona. En muchas ocasiones, las llamadas automatizadas son menos invasivas que las realizadas por personas y son susceptibles de mayor control. La tendencia mundial es en la innovación de mecanismos que no dependan al 100% de interacción humana. b. Mecanismos artificiales de control de marcado por origen o destino. Es previsible, legítimo y deseable que una persona moral con una gran cantidad de usuarios/clientes utilice un número reducido de identificadores de llamada para hacer o recibir llamadas, en independencia de que cada una de estas se atendida de manera simultánea por diferentes agentes bajo su control directo o indirecto.

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
4	¿Actualmente implementa medidas o proporciona herramientas a sus usuarios para evitar o gestionar llamadas no deseadas?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Si implementamos diversos mecanismos para evitar o gestionar llamadas con prácticas irregulares, estas están dirigidas a los originadores de llamadas como mecanismos que fomentan la auto regulación y control: <ol style="list-style-type: none"> a. Brindamos servicio de bloqueo centralizado de listas negras, incluyendo internas, REPEP y REUS para evitar que inadvertidamente se realicen llamadas a números de destino no permitidos por regulación y/o políticas internas. b. Brindamos servicio de bloqueo centralizado por horarios y/o frecuencias para garantizar cumplimiento con lineamientos regulatorios y de políticas internas c. Brindamos servicio de grabación centralizada y auditoría de llamadas al originador, para que pueda detectar prácticas irregulares y auto regularse

<p>5</p>	<p>¿Cuáles considera que son los principales desafíos técnicos y operativos que se enfrenta para la detección y prevención de llamadas no deseadas y/o de suplantación de identidad (spoofing)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. La regulación de llamadas con origen internacional. Hemos detectado que frecuentemente llamadas irregulares se desvían a través de operadores internacionales para eludir limitaciones de regulaciones que se aplican para llamadas de origen nacional. 3. La capacidad de trazabilidad de llamadas, cuando se detecta que incurrieron en prácticas irregulares y que cursaron a través de múltiples redes de telefonía. 4. El cumplimiento de restricciones volumétricas artificiales sobre el origen y destino de las llamadas, como de facto se han implementado en SMS, genera una mayor demanda de numeración y una mejor identificación del originador de la llamada. 5. El etiquetado indiscriminado y no regulado de etiquetadores de llamadas, entre los principales google, hiya y truecaller supuestamente con base en reportes sociales. Por ejemplo, hemos identificado números que se utilizan de manera legítima y auditable de instituciones financieras realizando cobranza, que el deudor en venganza etiqueta como “pederastas”, “acosadores”, “fraude” o similares y que son publicados así por los etiquetadores sin verificación o control de calidad. La dificultad y/o costo de quitar la etiqueta fomenta mayor demanda de numeración y contrario a la promesa de las plataformas dificulta la correcta identificación del originador 6. La implementación de mecanismos de trazabilidad/tokenización tiene retos técnicos, organizacionales y operativos de implementación que no deben descartarse. En el caso de STIRRED/SHAKEN se pueden conocer de experiencias nacionales e internacionales de operadores con llamadas
----------	---	---

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>en/hacia los mercados que lo requieren. Adicional a los temas técnicos de tokenización y señalización, existen factores organizacionales, como la creación y operación del <i>Industry Traceback</i> Group que se deben tomar en cuenta. En el caso de blockchain no existe hasta nuestro conocimiento de implementaciones previas a escala que puedan brindar experiencia relevante para nuestro país.</p>

6	<p>¿Qué tecnologías y métodos identifica para detectar y bloquear llamadas no deseadas y/o llamadas de suplantación de identidad telefónica (spoofing)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el ateproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. La verificación de derecho a originar. El plan Nacional de Numeración y la base de datos de portabilidad hoy son usados para asegurar la correcta terminación de llamadas en el operador correcto. Esas mismas bases pueden ser utilizadas para verificar que el operador que entrega la llamada tiene asignado ese número de origen. Este podría ser un mecanismo valioso para controlar las llamadas de spoofing 3. STIR/SHAKEN para el caso de Estados Unidos y Canadá que facilita la trazabilidad y crea un mecanismo para concretar consecuencias de realizar llamadas irregulares 4. Mecanismos de tokenización para validación de llamadas, donde una entidad establece una base centralizada para la identificación de llamadas que son legítimamente identificadas. 5. El etiquetado de llamadas. Cuando se usa correctamente permite la implementación de <i>Branded Calling</i>, es importante que su implementación venga acompañada de mecanismos de certificación de llamadas para evitar que los spoofers se beneficien de un etiquetado que no les corresponde. Adicionalmente, deben existir reglas/mecanismos de desetiquetado legítimo sin costo para el originador para evitar modelos de incentivos perversos 6. La creación, mantenimiento y operación de listas de no llamar o no originar (DNC/DNO por sus siglas en ingles del término <i>Do not Call/do not originate</i>). En México existen las listas de REPEP y REUS, ambas con áreas de oportunidad en sus reglas de operación y que administradas
---	---	---

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>eficientemente por las autoridades relevantes tendrían un impacto mucho más positivo que el que tienen actualmente.</p> <p>7. Las bases de datos de números de origen que detectan llamadas fraudulentas, como la operada en México por el Consejo Ciudadano para la seguridad y Justicia, aunque tiene áreas de oportunidad para su implementación y funcionamiento</p> <p>8. Las bases de datos oficiales para identificar la identidad del originador de la llamada. Un ejemplo de estas en México es el REDECO, aunque tiene importantes deficiencias en su operación</p>

<p>7</p>	<p>¿Qué prácticas identifica para el manejo y atención de las quejas de los usuarios relacionadas con llamadas no deseadas o de suplantación de identidad (spoofing) y qué procedimientos de respuesta a este tipo de incidentes identifica o considera que deben ser establecidos?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el ateproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Hoy en día existen y operan en México diversos mecanismos para regular mensajes comerciales, haciendo explícito y objetivo en este caso el deseo del receptor de recibir cierto tipo de comunicaciones, así como los derechos explícitos que le confiere al originador para contactarlo: <ol style="list-style-type: none"> a. El Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor y administrado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). En el REPEP se registran números telefónicos y el tipo de publicidad que no desean o no desean recibir dentro de las categorías de comercio, turístico y telecomunicaciones. La Ley establece diversas sanciones cuando originadores realizan llamadas con fines comerciales hacia números registrados en el REPEP. El REPEP, al ser público puede ser libremente adquirido por las personas que realizan llamadas con fines comerciales. El REPEP es un mecanismo existente, útil y eficiente para regular las llamadas con fines comerciales. Aun así, tiene áreas de oportunidad respecto de su difusión, de la limitación de categorías que incluye, del conocimiento de las reglas de vigencia del registro, de la permanencia del registro más allá de la asignación del número telefónico a una persona y de la capacidad de las sanciones de evitar llamadas irregulares. b. El Registro Público de Usuarios (REUS), establecido en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y administrado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). En el REUS. El el REUS se registran los usuarios que no desean
----------	---	--

		<p>recibir comunicaciones comerciales desde instituciones financieras. A diferencia del REPEP, si incluye datos personales de los registrados y permite registrar hasta 2 números telefónicos personales, 2 números telefónicos laborales y 2 direcciones de correo electrónico. También permite establecer hasta 2 instituciones financieras como excepción para recibir publicidad. La Ley establece diversas sanciones hacia las instituciones financieras cuando originadores realizan llamadas con fines comerciales hacia números registrados en el REUS. A diferencia del REPEP, el REUS no es un registro público y no está disponible salvo para las Instituciones financieras reguladas o supervisadas por CONDUSEF. La evolución natural del mercado financiera ha visto surgir una multitud de empresas de servicios financieros que por ejemplo otorgan crédito o generan prospectos hacia otros proveedores de servicios financieros y que no caen dentro del ámbito de competencia de CONDUSEF.</p> <p>El REUS es un mecanismo existente, útil y eficiente para regular las llamadas con fines comerciales desde o en representación de instituciones financieras. Aun así tiene áreas de oportunidad respecto de su difusión, de la limitación de acceso al registro para empresas no reguladas o supervisadas por CONDUSEF (aún como un listado simple de números de teléfono, sin inclusión de ningún dato personal), de la aplicación limitada de regulación a solo un sector del total de empresas que promocionan o brindan servicios financieros, del conocimiento de las reglas de vigencia del registro, de la permanencia del registro más allá de la asignación del número telefónico a una persona y de la capacidad de las sanciones de evitar llamadas irregulares.</p> <p>c. La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece mecanismos adicionales al REUS, donde las instituciones financieras deben mantener registros complementarios al REUS de usuarios que les solicitan directamente restringir las comunicaciones con fines comerciales y establece diversas sanciones por la falta de actualización del registro o por realizar llamadas en contra de</p>
--	--	---

		<p>las solicitudes explícitas de los usuarios. Este es un mecanismo existente y eficiente para limitar un subgrupo de llamadas con fines comerciales desde instituciones financieras; pero por su propia naturaleza no son de aplicación general.</p> <p>d. El Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) está fundamentado en la Ley Federal de Protección al Consumidor de México y es administrado por PROFECO. Este registro asegura que los contratos no contengan cláusulas abusivas y protege los derechos de los consumidores. En los contratos de adhesión están normalmente articulados los permisos explícitos que dan los usuarios a las personas con las que contratan servicios o adquieren bienes respecto a si pueden o no ser contactados, bajo que circunstancias y a qué terceros, en su caso se extienden los mismos permisos. También articulan que mecanismos pueden utilizar los contratantes para revocar los permisos, en caso de que estos sean revocables. El permiso más común es el permiso para ser contactado en relación a cobranza, y estos no pueden ser revocados. El RPCA es un mecanismo existente y útil para regular las llamadas con distintos fines. Aun así presenta importantes áreas de oportunidad respecto a su difusión, a que los contratos de adhesión, aunque son revisados por PROFECO para no contener cláusulas abusivas, rara vez son leídos por los contratantes, y aun si son leídos, su lenguaje no siempre permite entender y tener claridad sobre los permisos que se otorgan. Estos permisos además generan confusión respecto a la jerarquía que tienen respecto a las limitaciones establecidas por registros en el REPEP y/o REUS. El mecanismo de consulta no es fácil para entender los permisos que se han otorgado. Adicionalmente, existe un sub-registro importante. Muchas empresas, como por ejemplo las operadoras de redes sociales y/o servicios de coordinación de servicios (UBER, Rappi, Didi por mencionar los principales) justifican que el servicio prestado no ocurre en el país, para no ser sujetos de la regulación mexicana.</p>
--	--	--

		<p>e. El Registro de Contratos de Adhesión (RECA) está fundamentado en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y es administrado por CONDUSEF. Este registro asegura que los contratos no contengan cláusulas abusivas y protege los derechos de los usuarios de servicios financieros. En los contratos de adhesión están normalmente articulados los permisos explícitos que dan los usuarios a las personas con las que contratan servicios o adquieren bienes respecto a si pueden o no ser contactados, bajo que circunstancias y a qué terceros, en su caso se extienden los mismos permisos. También articulan que mecanismos pueden utilizar los contratantes para revocar los permisos, en caso de que estos sean revocables. El permiso más común es el permiso para ser contactado en relación a cobranza, y estos no pueden ser revocados. El RECA es un mecanismo existente y útil para regular las llamadas con distintos fines. Aun así presenta importantes áreas de oportunidad respecto a su difusión, a que los contratos de adhesión, aunque son revisados por CONDUSEF para no contener cláusulas abusivas, rara vez son leídos por los contratantes, y aun si son leídos, su lenguaje no siempre permite entender y tener claridad sobre los permisos que se otorgan. Estos permisos además generan confusión respecto a la jerarquía que tienen respecto a las limitaciones establecidas por registros en el REPEP y/o REUS. El mecanismo de consulta no es fácil para entender los permisos que se han otorgado. Adicionalmente, existe un sub-registro importante. El registro en el RECA se requiere para las empresas que están reguladas y/o supervisadas por CONDUSEF. Existen múltiples empresas de servicios financieros, entre ellas algunas sociedades anónimas que otorgan crédito, empresas que coordinan redes de microcréditos y otras fintech con base fuera de México que justifican que el servicio prestado no ocurre en el país, para no ser sujetos de la regulación del país.</p> <p>f. En general, como se ha mostrado ya existen en México diversos mecanismos útiles y eficientes para regular las llamadas con fines comerciales, sin embargo, estos presentan áreas de</p>
--	--	---

		<p>oportunidad en lo individual y en conjunto respecto a la exhaustividad de su aplicación y a la falta de coordinación que facilitaría por ejemplo un registro único. La mejora de estos mecanismos es una clara oportunidad de mejora regulatoria y de evitar una sobre-regulación mediante mecanismos de cooperación inter-institucional.</p> <p>3. Mecanismos para cobranza indebida:</p> <p>a. Existen diversas reglamentaciones en México que aplican para regular las actividades de cobranza, incluyendo aquella que se hace por medio de llamadas telefónicas. Entre estas están la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, las Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza y el Acuerdo A/002/2015 de PROFECO. En estas reglamentaciones, se establecen horarios para realizar gestiones de cobranza, no realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios. Así mismo, prohíben el spoofing en cobranza y realizar gestiones de cobro en teléfonos distintos a los proporcionados por el deudor, obligado solidario o aval. El conjunto normativo que aplica a la cobranza ha sido producto de un esfuerzo legislativo e institucional de fondo y es una base sólida existente. Si bien existen oportunidades de mejora en la coordinación y ejecución de acciones, y por consecuencia en su efectividad, estas deben revisarse antes de determinar la normatividad fallida emitiendo mayor normatividad.</p> <p>b. El Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) es un Sistema electrónico, fundamentado en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y que es operada por la CONDUSEF. Contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. El REDECO permite al público conocer la información relativa a los</p>
--	--	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>Despachos de Cobranza, mediante los cuales las Entidades Financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos, entre la cual destaca su denominación o razón social, domicilio, teléfonos y correo electrónico utilizados para realizar sus gestiones. Está prohibido que las entidades financieras o sus despachos de cobranza realicen gestiones de cobro utilizando números de teléfono de origen no registrados por la entidad financiera en el REDECO. Esta es una medida adicional para evitar el spoofing de este tipo de llamadas. Así mismo, cualquier persona puede presentar una queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema. El REDECO es un mecanismo existente, útil y eficiente para regular las llamadas con de cobranza desde o en representación de instituciones financieras. Aun así, presenta oportunidades de mejora. Entre estas áreas de oportunidad están que el REDECO tiene un nivel importante de sub-registro de números telefónicos de origen y falta de verificación de la validez de los números reportados; por ejemplo, si los números reportados se encuentran o no asignados a un operador dentro del plan nacional de numeración.</p> <p>c. En general, como se ha mostrado ya existen en México diversos mecanismos útiles y eficientes para regular las llamadas con fines de cobranza, sin embargo, estos presentan áreas de oportunidad en lo individual y en conjunto respecto a la exhaustividad de su aplicación y a la falta de coordinación que facilitaría por ejemplo un registro único y completo. La mejora de estos mecanismos es una clara oportunidad de mejora regulatoria y de evitar una sobre-regulación mediante mecanismos de cooperación inter-institucional.</p>

<p>8</p>	<p>¿Realiza trabajos de coordinación con otras entidades o redes para abordar el problema de llamadas no deseadas y de suplantación de identidad (spoofing)?, ¿qué tipo de colaboración entre operadores considera necesaria para combatir efectivamente este tipo de prácticas?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Como empresa con relaciones comerciales con operadores de internacionales, particularmente en Estados Unidos, actualmente ya participamos en múltiples esfuerzos de coordinación y trabajos enfocados en mitigar y prevenir tanto la suplantación de identidad como las llamadas no deseadas en Estados Unidos, entre los que se encuentra el protocolo de seguridad STIR/SHAKEN y la cooperación en los procesos de rastreo en la originación de llamadas fraudulentas con el Industry Traceback Group, el mecanismo que agrupa a los operadores norteamericanos que, en cooperación, determinan dónde se pudo haber originado una llamada fraudulenta. De facto, actualmente ya contamos con la tecnología para poder acompañar las llamadas que salen de nuestra red con la certificación (o “atestation”) del protocolo de seguridad Stir/Shaken. 3. Adicionalmente trabajamos con diversos operadores mexicanos, en el ámbito de los mensajes SMS con revisiones y reportes semanales, en donde ambos operadores reportan posibles irregularidades o anomalías en el envío de mensajes SMS e internamente se realiza un análisis de los hechos y se elabora un reporte de conclusiones y, en su caso, se hacen ajustes o se acuerda la mejor manera de tratar cada uno de los hechos reportados, cuando así lo amerita la situación o en su caso, se presentan los elementos por los cuales no se encontró ninguna anomalía. 4. Por último, de manera interna se tiene un equipo que realiza reportes diarios, semanales y mensuales sobre el comportamiento de la red, en el que se analizan posibles irregularidades y se hacen investigaciones internas técnicas y regulatorias para determinar si hay o no acciones que
----------	--	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>ejecutar respecto de situaciones irregulares, incluyendo situaciones de llamadas no deseadas o suplantación de identidad.</p>
9	<p>¿Qué soluciones podrían introducir los prestadores de servicios para proteger a los usuarios de las llamadas no deseadas y las llamadas de suplantación de identidad (spoofing)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. Consideramos que la mayor contribución para incrementar la seguridad de las comunicaciones de voz a través de las redes públicas de telecomunicaciones radica en fortalecer las capacidades de trazabilidad de las llamadas. Para este fin, la solución de STIR/SHAKEN empieza a dar resultados positivos en los mercados donde se ha implementado. Es la solución más natural dada la relación que tenemos con nuestros principales socios comerciales dentro del marco del T-MEC y migratorio. El mercado de llamadas internacionales entre México, Estados Unidos y Canadá es el más grande del mundo en llamadas y minutos. Con excepción de México, el protocolo de STIR/SHAKEN ya se encuentra implementado. Por la necesidad de conectar llamadas hacia las redes públicas de telecomunicaciones de estos países, varios operadores, entre ellos Directo Telecom, ya han implementado STIR/SHAKEN, extender la implementación hacia México resulta una extensión hasta cierto punto natural. A través de la tokenización y atestación de llamadas, es posible establecer desde el momento de la conexión la probabilidad de hacer un trazado inverso (<i>traceback</i>) en caso de que este llegue a ser requerido. El IFT puede establecer un calendario, con hitos, para que paulatinamente los operadores puedan bloquear las llamadas sin atestación o con un nivel que impida eventualmente conocer el origen último de la llamada para poder controlar prácticas irregulares.

<p>10</p>	<p>¿Cuál considera que sería el impacto de la adopción de medidas para la autenticación de identidad de origen en la reducción de llamadas no deseadas?, ¿Identifica algún enfoque o estrategia alternativa mejor?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término “prácticas no deseadas” no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos. En particular los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios. Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares. 2. En nuestra opinión, la mayor área de oportunidad para la reducción de prácticas irregulares es mejorar la autenticación y por consecuente la trazabilidad de las llamadas. Estos mecanismos influyen de manera positiva de 2 maneras: <ol style="list-style-type: none"> a. Permiten establecer criterios objetivos (v.gr., nivel de atestación, número de origen inválido, índice reputacional del operador que envía la llamada) para determinar condiciones en las que se puede rechazar la conexión de una llamada. Esto evita los malos usos de criterios subjetivos (v.gr., inferir los deseos del usuario destino o inferir las intenciones del usuario origen) e incluso prácticas que atentan contra la inviolabilidad de las telecomunicaciones que usan criterios <i>del contenido</i> como se ha dado de facto en el ámbito de los SMSs. b. La trazabilidad aumenta la probabilidad de que existan consecuencias reales a prácticas irregulares, tanto para los originadores de las llamadas como para las entidades que facilitan comunicaciones irregulares (v.gr., proveedores de servicios con spoofing). En este sentido disminuye el valor esperado de utilizar prácticas irregulares ya sea con fines legítimos o fraudulentos. 3. El impacto real de la adopción de medidas para autenticación es totalmente dependiente, tanto de la definición específica de las medidas como de su implementación. <ol style="list-style-type: none"> a. En otras secciones ya hemos articulado que ya existen muchos mecanismos regulatorios en nuestro país para evitar prácticas
-----------	--	--

		<p>irregulares. Este conjunto de medidas ya ha tenido impacto positivo, aunque indiscutiblemente mejorable por dolencias tanto de diseño e implementación, mismas que proponemos se mejoren mediante mecanismos de vinculación institucional y mejora regulatoria.</p> <p>b. Bajo el supuesto de un buen diseño e implementación las medidas de autenticación de origen pueden tener un impacto muy positivo para reducir o incluso eliminar el spoofing, incrementar la confianza de los usuarios en el uso de canales establecidos y regulados de telecomunicaciones y por lo tanto su utilización. Así mismo evitará una mayor migración a canales sustitutos que al no ser regulados presentan carencias muy significativas (v.gr., no acceso a servicios de emergencias, contacto con autoridades) y costos ocultos para el usuario y la sociedad.</p> <p>c. Por el contrario, de tener un diseño y/o implementación deficiente, estos mismos mecanismos pueden fomentar prácticas de censura, prácticas anti-competitivas, fomentar la migración a comunicaciones no reguladas y ser un freno de desarrollo del país.</p> <p>4. Dentro de las medidas de autenticación consideramos que la solución de STIR/SHAKEN empieza a dar resultados positivos en los mercados donde se ha implementado. Es la solución más natural dada la relación que tenemos con nuestros principales socios comerciales dentro del marco del T-MEC y migratorio. El mercado de llamadas internacionales entre México, Estados Unidos y Canadá es el más grande del mundo en llamadas y minutos. Con excepción de México, el protocolo de STIR/SHAKEN ya se encuentra implementado. Por la necesidad de conectar llamadas hacia las redes públicas de telecomunicaciones de estos países, varios operadores, entre ellos Directo Telecom, ya han implementado STIR/SHAKEN, extender la implementación hacia México resulta una extensión hasta cierto punto natural. A través de la tokenización y atestación de llamadas, es posible establecer desde el momento de la conexión la probabilidad de hacer un trazado inverso (<i>traceback</i>) en caso de que este llegue a ser requerido. El IFT puede</p>
--	--	---

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		establecer un calendario, con hitos, para que paulatinamente los operadores puedan bloquear las llamadas sin atestación o con un nivel que impida eventualmente conocer el origen último de la llamada para poder controlar prácticas irregulares.

<p>11</p>	<p>¿Cuál es su opinión sobre la implementación de STIR/SHAKEN para el combate de llamadas no deseadas y/o de suplantación de identidad (spoofing)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término de prácticas no deseadas no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos 2. Es un mecanismo valioso, sobre todo para realizar la trazabilidad de llamadas que se confirman como llamadas irregulares y facilitar que existan consecuencias. Tiene sus retos de implementación y operación que deben ser debidamente considerados, tales como el evitar lagunas o excepciones a las reglas que se establezcan. Por ejemplo, en el caso de U.S. aquellas llamadas que vienen del extranjero no tienen el mismo nivel de certificación que las llamadas que se originan al interior del país, lo que en algunas ocasiones permite que entren llamadas irregulares desde el extranjero. 3. Hemos identificado puntualmente los siguientes beneficios del protocolo STIR/SHAKEN: <ul style="list-style-type: none"> • Reducción de llamadas irregulares: STIR/SHAKEN ayuda a reducir las llamadas irregulares al autenticar la identidad del llamante y verificar que el número de teléfono mostrado en la pantalla del destinatario sea legítimo. • Mejora de la confianza del consumidor: Al reducir las llamadas fraudulentas, los consumidores pueden confiar más en la autenticidad de las llamadas entrantes, lo que mejora la experiencia general del usuario. • Protección contra el fraude telefónico: El programa ayuda a prevenir el fraude telefónico al hacer más difícil para los estafadores utilizar números de teléfono falsificados para llevar a cabo estafas y fraudes. • Mejora de la eficacia de las medidas antispam: STIR/SHAKEN complementa las medidas antispam existentes al proporcionar una capa adicional de autenticación de llamadas, lo que hace que sea más difícil para los spammers evadir las medidas de seguridad mediante <i>spoofing</i>. • Cumplimiento regulatorio: El programa STIR/SHAKEN fue implementado para cumplir con regulaciones gubernamentales destinadas a abordar el problema de las llamadas irregulares el
-----------	--	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>fraude telefónico. Si se refuerza además con un procedimiento de Conocer a tu Cliente o KYC, esto ayuda a que se tenga siempre se tenga bien identificable la identidad de cualquier operador que pase llamadas en el país.</p>

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
12	¿Qué retos técnicos, operativos y económicos considera de importancia para la implementación de soluciones de autenticación de llamadas, como STIR/SHAKEN?	<p>STIR/SHAKEN es un procedimiento que es perfectible, por ejemplo, se pueden implementar las siguientes medidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administración de un padrón confiable de proveedores de servicios de telecomunicaciones, que esté siempre actualizado. 2. Cuidar mucho en el otorgamiento de concesiones a nuevos operadores, ya que si se otorgan fácilmente, un particular puede, pedir concesiones indefinidamente con distintas razones sociales y nunca enfrentar consecuencias de hacer llamadas fraudulentas. Hemos identificado esta situación entre operadores en Estados Unidos, que utilizan una razón social con malas prácticas de tokenización hasta que son enlistadas en la lista negra del <i>Industry Traceback Group</i> y que simplemente migran a una nueva razón social para continuar con prácticas irregulares. 3. Exigir un 100% de certificación en todas las llamadas que pasen por cualquier proveedor de servicios independientemente del país en el que se origine (origen, intermedio, pasarela) sería un paso en la dirección correcta para combatir adecuadamente los números A falsificados, siempre y cuando el regulador y el administrador de SHAKEN supervisen adecuadamente el ecosistema. Instituir licencias específicas para comerciar en la terminación en México, para operadores extranjeros o por lo menos una autorización o un proceso de validación de identidad y seriedad y responsabilidad al enviar llamadas o al menos un proceso KYC adecuado para calificar para formar parte del ecosistema Stir/Shaken, sería una mejora significativa y ayudaría a eliminar a muchos de los actores malintencionados que se encuentran fuera del país y pueden abrir empresa tras empresa para procesar sus llamadas automáticas originadas internacionalmente.

<p>13</p>	<p>¿Cuál es su opinión sobre la implementación de otras soluciones como <i>blockchain</i>, AB Handshake, bloqueo y filtrado de llamadas, listas de "No Llamar", entre otras, para el combate de llamadas no deseadas y/o de spoofing?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término de prácticas no deseadas no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos 2. Las soluciones de blockchain no han sido probadas a escala, si bien el mecanismo puede ser prometedor, la necesidad de infraestructura distribuida para evitar corromper el blockchain puede ser un factor en particular costoso o difícil de implementar en mecanismos en vivo con niveles inmediatos de respuesta en el tiempo de señalización y conexión de la llamada 3. Las soluciones de bloqueo por operadores tienen efectos muy perniciosos, la justificación parece estar sustentada en principios nobles de protección de usuarios, en la práctica lo que generan son prácticas autorizadas de control de insumos esenciales y otros mecanismos anti-competencia 4. El etiquetado de números de origen con base en reportes comunitarios, sin verificación ni reglas genera un modelo de negocio con incentivos perversos y desinformación. Sin regularse, pueden incluso manipularse con fines ilegales tan nocivos como el spoofing y las prácticas que buscan controlar 5. Las listas de no llamar o no originar han demostrado poder ser efectivas. En el caso de México existen diversas áreas de oportunidad que deberían ser objeto de mejora regulatoria: <ol style="list-style-type: none"> a. El REUS tiene aplicación limitada solo a entidades financieras reguladas y/o supervisadas. La innovación en el sector financiero, por ejemplo, en el sector de las fintech ha permitido que entidades que ofrecen servicios financieros operen sin la obligación de utilizarlo para la realización de llamadas. Adicionalmente, la base del REUS es una base cerrada, es decir solo se comparte con las entidades financieras reguladas o supervisadas, no con proveedores de contenidos, comparadores u otros que les es útil no llamar a números registros en el REUS. Una versión del REUS, solo como listado
-----------	---	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones
		<p>de números de teléfono sin datos personales debería ser de acceso público o acceso público controlado (como en el caso del REPEP)</p> <p>b. Tanto REPEP como REUS tienen reglas de vigencia de registro que son correctas. Sin embargo, encontramos que muchos usuarios tienen la impresión incorrecta de que son permanentes. Esto ocasiona quejas innecesarias por llamadas realizadas después de la terminación del periodo de vigencia.</p> <p>c. Debería existir un mecanismo para que los operadores notifiquen a los operadores de las listas de no llamar cuando un usuario ha dado de baja/terminado su contrato de uso de la línea. En ese momento debería terminarse la vigencia de registro en las listas, para evitar que el registro de una persona se transfiera in consentimiento a una segunda</p> <p>d. Podría existir un mecanismo de registro de opt-in en REUS y REPEP, con el fin de clarificar cuando un usuario ha dado autorización explícita de ser contactado por una institución específica. Esto permitiría una atención más ágil de quejas, pero a su vez conlleva retos importantes de seguridad de información</p> <p>6. Las listas de verificación de identidad de quien llama. En México existe el REDECO, operado por CONDUSEF. Este tiene limitaciones importantes al ser solo aplicable para las entidades reguladas o supervisadas por CONDUSEF (que son solo una fracción de las empresas que realizan gestiones de cobro) y en la práctica está severamente sub-reportada. Consideramos que solo contiene un aproximado del 10% de los números que deberían estar registrados</p>

<p>14</p>	<p>¿Hay algún otro enfoque técnico o regulatorio que considere deba ser tomado en cuenta para el combate de llamadas no deseadas y/o de suplantación de identidad (spoofing)?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consideramos que el término de prácticas no deseadas no debe ser utilizado, como fundamentamos en la sección III de este formato. No puede obligarse a un originador o transmisor de telecomunicaciones a conocer los deseos de un receptor a menos de que estos hayan sido explícitos en una forma que pueda ser accedida por ellos 2. Existen ya en México diversos mecanismos para evitar llamadas irregulares y/o spoofing que deberían fortalecerse antes de implementar mecanismos restrictivos, de censura o de bloqueo de comunicaciones: <ol style="list-style-type: none"> a. Existen ya listas de no llamar o de verificación como el REPEP, REUS y REDECO que tienen áreas de oportunidad b. Las bases del plan nacional de numeración y de portabilidad pueden ser un recurso valioso de los operadores para certificar que un número de origen pertenece efectivamente al operador que solicita la conexión de la llamada. Esto cerraría la puerta a modelos de spoofing que llegan por otros operadores c. Las tecnologías de grabación, auditoría y control de llamadas que permiten que los originadores implementen mecanismos de autorregulación; podría considerarse implementar reglas para requerir su utilización con base en el tamaño de la operación/volumen de llamadas realizadas d. Las soluciones de número identificado o branded calling si son adecuadamente reguladas pueden ser de gran utilidad e. Las consecuencias de hacer spoofing son, en su caso sanciones administrativas. Si bien el código penal tiene contenido que en principio sería aplicable a prácticas de spoofing (v.gr., falsificación, entrega de información falsa, auxiliar a una organización criminal, sabotaje) la falta de actualización de las condiciones que tipifican estos delitos dificulta que el spoofing pueda ser correctamente encuadrado y perseguido 3. Quizá el mayor hueco el día de hoy es sobre trazabilidad de llamadas, en particular las de origen internacional
-----------	---	--

No. de pregunta	Pregunta	Comentarios, opiniones o aportaciones

III. Comentarios, opiniones, aportaciones generales u otros elementos de análisis formulados por el participante

Nota 3: En la presente sección se podrán realizar comentarios, opiniones, aportaciones generales u otros elementos de análisis.

Nota 4: El interesado deberá añadir las filas que considere necesarias para formular los comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis que considere pertinentes.

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
Conclusiones de análisis propio	<p>Es muy importante no partir del lenguaje de “NO DESEADO” en las consideraciones o cualquier propuesta regulatoria. Los deseos de los receptores de llamadas o de otro tipo de telecomunicaciones dependen de una serie de factores particulares del receptor que son variables en el tiempo y que tienen a la subjetividad y a una multiplicidad de criterios. Un solo usuario receptor puede desear hoy ciertos mensajes, mañana no desearlos y al día siguiente cambiar de nuevo sus “deseos”. Adicionalmente señalar que los “deseos” son términos subjetivos, que se prestan a definiciones ambivalentes y polivalentes que hacen imposible normar criterios.</p> <p>La definición de la Real Academia de la Lengua Española define Deseo como: “Movimiento afectivo hacia algo que se apetece. apetencia, apetito, aspiración, ansia, afán, anhelo, pretensión, capricho, empeño, antojo, pasión, ambición, interés, berretín.”</p> <p>Como se puede apreciar, si dentro de la definición se contempla inclusive el concepto de “capricho” o “antojo” no estamos ante un concepto que pueda ser aplicado de manera general a una universalidad de usuarios.</p> <p>Proponemos en vez de enfocar el anteproyecto en llamadas no deseadas se maneje el término llamadas irregulares.</p> <p>Los números telefónicos son transferidos entre personas; no están ligados permanentemente a una CURP, al transferir el teléfono no puede asumirse que los deseos del primer asignado se mantengan en la transferencia. Adicionalmente, los deseos del receptor pueden ser contrarios a los derechos que autorizaciones, contratos o la misma Ley le confiere al originador de la comunicación. Un claro ejemplo de esto son las comunicaciones de cobranza legítima o que el receptor autorizó explícitamente (con o sin conocimiento pleno de haberlo hecho) como condición para recibir un servicio. Los</p>

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>deseos particulares de un receptor en un momento dado son imposibles de conocer por el originador y en muchos casos la información requerida para inferirlos es mayor a la que las leyes permiten transferir libremente.</p> <p>Uno de los grandes riesgos de legislar alrededor de los deseos no hechos explícitos y públicos es permitir, incluso fomentar prácticas de censura y comportamientos anti-competitivos por el regulador y/o por los concesionarios. En ambos casos esto resultaría INCONSTITUCIONAL. Se corre el riesgo de controlar las interconexiones, y las redes públicas de telefonía que por Ley constituyen un insumo esencial en el ámbito de telecomunicaciones de manera selectiva con base en el contenido y/o criterios subjetivos de los operadores.</p> <p>Esto se puede ver en el caso de los SMS en México, donde el IFT ha avalado la inclusión de la terminología de NO DESEADO en los convenios marco de interconexión. En la práctica esto ha permitido a algunos concesionarios para bloquear subjetivamente, prejuzgando y con base en contenido telecomunicaciones, escogiendo que reciben y que no los usuarios y generando barreras a la competencia.</p> <p>Proponemos que en vez del término llamadas no deseadas se use el término de irregulares, con una mayor tipificación que sea objetiva y no se asocie a los deseos del receptor.</p>
Conclusiones de análisis propio	<p>Consideramos que el término de llamadas NO SOLICITADAS como una característica de connotación negativa para las telecomunicaciones es peligroso y puede conllevar a una serie de efectos perniciosos para la sociedad, en términos de desarrollo tanto social como económico. Las telecomunicaciones contribuyen al avance de la sociedad a través de lograr conexiones, no de eliminarlas. Una llamada informativa, puede no haber sido solicitada, y sin embargo el receptor sí se puede beneficiar de haberla recibido. Una llamada de promoción de bienes y servicios puede no haber sido solicitada, y sin embargo el receptor contrata el producto o servicio para su beneficio. Una llamada de cobranza puede no ser solicitada, pero tiene efectos positivos para el receptor (evitar consecuencias negativas de la falta de pago), para el originador (cobrar por un bien o servicio ya entregado) y para la sociedad (fomentar que se expanda el acceso al crédito en mejores condiciones). El beneficio de la existencia de una llamada no solicitada es algo que no puede establecerse a priori hasta que esta se concreta.</p>
Conclusiones de análisis propio	<p>En lo que respecta a las llamadas no autorizadas, si bien el término es objetivo, en la práctica se vuelve un concepto contencioso. La autorización en la mayoría de los casos queda documentada en contratos y/o aceptación de términos y condiciones entre particulares y proveedores de servicio. Lamentablemente, la práctica común es que los receptores de llamadas firman contratos y/o aceptan términos y condiciones de un servicio sin leer y sin plena conciencia de los compromisos y obligaciones que adquieren o de los derechos que le otorgan a su contraparte. Suelen estar más interesados en recibir el bien o servicio que en las condiciones asociadas a su proveduría. 2 ejemplos claros son la autorización explícita de ser contactados para fines de cobranza después de haber recibido un crédito directo o un servicio a crédito y la autorización que se brinda en plataformas de redes sociales para ser contactados por los</p>

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>proveedores de servicio, sus compañías asociadas y sus afiliados. En ambos casos pueden darse llamadas no deseadas, como en el caso de un gran volumen de llamadas legítimas de cobranza o que se perciban como no autorizadas como en llamadas en las que inadvertidamente se autorizó a un proveedor o incluso a aquellos terceros con los que tiene una relación comercial a llamar para ofrecer bienes o servicios.</p>
<p>Conclusiones de análisis propio</p>	<p>Proponemos la siguiente definición para spoofing: Spoofing se refiere a la práctica maliciosa de manipular la información que se muestra en la identificación de llamadas del destinatario, con el objetivo de ocultar la verdadera fuente de una llamada o un mensaje.</p>
<p>Conclusiones de análisis propio</p>	<p>En el material que se adjuntó a la consulta pública para establecer el contexto del ámbito de aplicación de los lineamientos objeto de esta consulta pública se menciona como un mecanismo potencial la eliminación de tarifas planas. En este contexto nos parece relevante hacer una aclaración sustantiva. Las tarifas planas a las que se refiere el documento son tarifas hacia el usuario. Hoy no existe ningún impedimento legal para que un operador ejerza su derecho de libertad tarifaria para establecer tarifas diferenciadas que frenen prácticas irregulares cuando, por ejemplo, se rompan las condiciones de uso justo que ya se encuentran establecidas en la mayor parte de los contratos de adhesión. El incentivo de establecer planes tarifarios “ilimitados” bajo tarifa plana ha sido la condición de mercado contestado de las telecomunicaciones, mismo que ha contribuido a la baja generalizada de tarifas al usuario final que hemos visto desde la Reforma Constitucional en Materia de Telecomunicaciones. El argumento de eliminar tarifas planas no debe extenderse bajo ningún concepto a las tarifas reguladas de interconexión. Hacerlo solo contribuirá a generar imperfecciones de mercado, crear oportunidades de arbitraje y nichos para prácticas monopólicas relativas y absolutas y sería contrario al mandato constitucional del IFT.</p>
<p>Whatsapp: Términos y condiciones (https://www.whatsapp.com/legal/terms-of-service#terms-of-service-licenses) y política de privacidad (https://www.whatsapp.com/legal/privacy-policy)</p>	<p>Como ejemplo del riesgo potencial de migración de llamadas hacia plataformas no reguladas y de los permisos que, de manera explícita, y generalmente no consciente, se otorgan a este tipo de plataformas, reproducimos algunos de los términos contractuales que los usuarios otorgan a whatsapp, por ser una plataforma de uso masivo en nuestro país y que ofrece un producto sustituto a las llamadas de voz tradicionales que operan en redes públicas de telecomunicaciones. Este tipo de términos y condiciones son contrarias a garantizar la seguridad de las comunicaciones de voz y otras comunicaciones entre usuarios de las redes públicas de telecomunicaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tu licencia a WhatsApp. Para poder operar y proveer nuestros Servicios, otorgas a WhatsApp una licencia para todo el mundo, no exclusiva, libre de regalías y que puede sublicenciarse y transferirse para usar, reproducir, distribuir, crear obras derivadas, mostrar y ejecutar la información (incluido el contenido) que subes, presentas, almacenas, envías o recibes a través de nuestros Servicios. • Información que proporcionas:

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ... debes proporcionar tu número de teléfono móvil junto con cierta información básica (incluido un nombre de perfil de tu elección) ... ○ ... Tus conexiones. Puedes utilizar la función de carga de contactos y, de conformidad con la legislación aplicable, proporcionarnos los números de teléfono que figuran en tu libreta de contactos de forma habitual, incluidos los de los usuarios de nuestros Servicios y tus otros contactos.... ○ ... Datos de pagos y transacciones. Si usas nuestros servicios de pagos, o usas nuestros Servicios para compras u otras transacciones financieras, trataremos información adicional sobre ti, incluida la información sobre transacciones y cuentas de pagos.... ○ ... Recopilamos información sobre tu actividad en nuestros Servicios, como datos relativos al servicio, el diagnóstico y el rendimiento. Esto incluye información sobre tu actividad (incluido cómo usas nuestros Servicios, los ajustes que elegiste, cómo interactúas con otros por medio de ellos [incluido cuando interactúas con una empresa] y el tiempo, la frecuencia y la duración de tus actividades e interacciones), archivos de registro, así como registros e informes de diagnóstico, error, sitio web y rendimiento. También incluye información sobre el momento en el que te registraste para usar nuestros Servicios, las opciones que usas, como mensajería, llamadas, estados, grupos (incluidos el nombre, la foto y la descripción del grupo), las opciones de empresa o pagos, la foto del perfil, información sobre ti mismo, si te encuentras en línea, así como la última vez que usaste nuestros Servicios (tu estado de última conexión) y la última vez que actualizaste los datos de tu información.. ○ ... Recopilamos información específica relacionada con el dispositivo y la conexión cuando instalas o usas nuestros Servicios, o bien cuando accedes a ellos. Esto incluye información como el modelo del hardware, el sistema operativo, el nivel de carga de la batería, la potencia de la señal, la versión de la aplicación, el navegador, la red móvil, la conexión (incluido el número de teléfono, el operador de telefonía móvil o proveedor de servicios de Internet), el idioma y la zona horaria, la dirección IP, datos sobre las operaciones de dispositivos e identificadores... ○ ...Información de ubicación. Recopilamos y usamos información de ubicación precisa de tu dispositivo... ○ Información que otros proporcionan sobre ti. Recibimos información sobre ti de otros usuarios. Por ejemplo, cuando otros usuarios que conoces usan nuestros Servicios, pueden proporcionar tu

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>número de teléfono, nombre y otra información (como la que se encuentra en la libreta de contactos de su teléfono móvil), así como tú puedes proporcionar la de ellos....</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO SE PROPORCIONA ACCESO A SERVICIOS DE EMERGENCIA: Hay diferencias importantes entre nuestros Servicios y los servicios de mensajes SMS, teléfono móvil y de línea fija. Nuestros Servicios no proporcionan acceso a servicios de emergencia ni a proveedores de servicios de emergencia, como la policía, los bomberos u hospitales, ni se conectan con puntos de respuesta de seguridad pública. Debes asegurarte de que puedes ponerte en contacto con tus proveedores de servicios de emergencia desde un teléfono móvil, un teléfono de línea fija u otro servicio.
<p>CONCLUSIONES FINALES DE ANÁLISIS PROPIO Y RECAPITULACIÓN DE PUNTOS MÁS IMPORTANTES</p>	<p>Independientemente de los argumentos, experiencias y razones que han quedado aquí expuestas, queremos destacar y recapitular cuatro posiciones que consideramos fundamentales a la presente consulta:</p> <p>PRIMERO: Coincidimos en que es válida y genuina la necesidad de incrementar la seguridad en las comunicaciones a través de redes públicas de telecomunicaciones, incluyendo las llamadas de voz, considerando el entorno actual, los retos que ya existen y la posibilidad de que las llamadas fraudulentas y/o no deseadas aumenten. Este incremento de seguridad se tiene que hacer de manera inteligente: considerando mecanismos y regulación que ya existe, así como las experiencias que han sido efectivamente positivas en otros países.</p> <p>SEGUNDO. Consideramos importante destacar e insistir en que ya existen múltiples mecanismos y un cuerpo extenso de regulación vigente y aplicable para evitar llamadas irregulares y la suplantación de identidad, dichos mecanismos ya están en operación, hoy en día y a continuación se destacan los más importantes:</p>

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<ul style="list-style-type: none"> i. Registro Público de Usuarios (REUS) que es el padrón de usuarios del sistema financiero que no desean ser molestados y que administra la CONDUSEF. ii. Mecanismos adicionales de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que restringe comunicaciones con fines comerciales y establece diversas sanciones por la falta de actualización del registro o por realizar llamadas en contra de las solicitudes explícitas de los usuarios. iii. El Registro de Contratos de Adhesión (RECA) fundamentado en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y administrado por CONDUSEF. Este mecanismo asegura que los contratos no contengan cláusulas abusivas y protege los derechos de los usuarios de servicios financieros incluyendo permisos explícitos que dan los usuarios a las personas con las que contratan servicios o adquieren bienes respecto a si pueden o no ser contactados, bajo que circunstancias y a qué terceros, en su caso se extienden los mismos permisos y regulan las llamadas con distintos fines. iv. Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) que administra PROFECO. v. El Registro Público de Contratos de Adhesión (RPCA) fundamentado en la Ley Federal de Protección al Consumidor de México y administrado por PROFECO. Mecanismo que asegura que los contratos no contengan cláusulas abusivas y protege los derechos de los consumidores incluyendo permisos explícitos que dan los usuarios a las personas con las que contratan servicios o adquieren bienes respecto a si pueden o no ser contactados, bajo

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>que circunstancias y a qué terceros, en su caso se extienden los mismos permisos. También articulan que mecanismos pueden utilizar los contratantes para revocar los permisos, en caso de que estos sean revocables.</p> <p>vi. El Registro de Despachos de Cobranza (REDECO) que es un mecanismo a través de un Sistema electrónico, fundamentado en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y que es operada por la CONDUSEF que contiene (o debería contener) TODA la información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor. Este mecanismo permite al público conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza, mediante los cuales las Entidades Financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos y funciona para poder presentar quejas en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.</p> <p>vii. La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en sus Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza y el Acuerdo A/002/2015 de PROFECO que señala horarios para realizar gestiones de cobranza, no realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios. Así mismo, prohíben el spoofing en cobranza y realizar gestiones de cobro en teléfonos distintos a los proporcionados por el deudor, obligado solidario o aval.</p> <p>Como se puede apreciar de las múltiples legislaciones vigentes, consideramos que antes de volver a legislar o crear reglas adicionales, es importante fortalecer cada uno de los</p>

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>mecanismos que ya existen, ten su aplicabilidad en el día a día, su observancia por los responsables y su implementación.</p> <p>De manera adicional, dichos esfuerzos tendrían un impacto mucho más positivo y efectivo si, antes de generar regulación adicional se establecen mecanismos de vinculación institucional.</p> <p>Dentro de las medidas para fortalecer dichos mecanismos consideramos los más importantes los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El REPEP tiene áreas de oportunidad respecto de su difusión, la limitación de categorías que incluye, publicidad del conocimiento de las reglas de vigencia del registro, revisión de la permanencia del registro más allá de la asignación del número telefónico a una persona y de la capacidad de las sanciones de evitar llamadas irregulares. b) El REUS tiene áreas de oportunidad y mucha mejora respecto de su difusión, así como la limitación de acceso al registro para empresas no reguladas o supervisadas por CONDUSEF ya que debería aplicar a todas las empresas que promocionan o brindan servicios financieros. c) La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que debería también tener aplicación general, para cualquier entidad que ofrezca servicios financieros, no solo para las entidades reguladas por CONDUSEF. d) El RPCA se beneficiaría de mayor difusión, mayor actualización y mejora de la revisión que hace PROFECO a cláusulas abusivas o que tienen condiciones de Opt In automático, además de que se requiere una campaña para que sean claras dichas condiciones para el contratante. Adicionalmente extender su aplicabilidad a servicios y empresas que justifican que el servicio prestado no ocurre en el país, para no ser sujetos de la regulación mexicana, lo cual es absurdo. e) El RECA debería tener mejor difusión, también es importante que se haga campaña para que los contratos de adhesión, aunque son revisados por CONDUSEF para no contener cláusulas abusivas, se lean realmente y se entienda lo que se pretende con

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>los mismos. El sepultar condiciones abusivas dentro de un texto interminable debería estar prohibido. También debe extenderse por allá de las empresas de servicios financieros, a sociedades anónimas que otorgan crédito, empresas que coordinan redes de microcréditos y otras fintech con base fuera de México que justifican que el servicio prestado no ocurre en el país, para no ser sujetos de la regulación del país, lo cual es absurdo.</p> <p>f) Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en sus Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de Despachos de Cobranza y el Acuerdo A/002/2015 de PROFECO tiene oportunidades de mejora en la coordinación y ejecución de acciones, y por consecuencia en su efectividad, estas deben revisarse antes de determinar la normatividad fallida emitiendo mayor normatividad.</p> <p>g) El REDECO podría mejorar si se verificara la validez de los números reportados; por ejemplo, si los números reportados se encuentran o no asignados a un operador dentro del plan nacional de numeración.</p> <p>Adicional a las acciones puntuales para fortalecer su implementación y subsanar algunas fallas, todos estos mecanismos deberían funcionar a través de mecanismos de vinculación institucional, para que todas las entidades responsables compartan experiencias, comparen y fortalezcan cada una de sus medidas en lo particular.</p> <p>TERCERO. Como propuesta proactiva para mejorar la seguridad de las comunicaciones, considerando la falta de trazabilidad de las llamadas que existe actualmente en México, nuestra recomendación es la implementación del sistema STIR/SHAKEN como el mecanismo que ha probado eficiencia en otros países y es que además de ser el más natural a la manera de operar en el mercado mexicano homologaría la operación de nuestras llamadas con el sistema que ya tienen implementado en Estados Unidos, lo que provocaría sinergias</p>

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>con posibles consecuencias económicas positivas para los operadores nacionales por encima de otros países.</p> <p>CUARTO. Consideramos que son muchos y graves los impactos y riesgos que se generarían al generar lineamientos artificiales, que fueran más allá de la esfera de control del IFT y que disfrazados de protección a los usuarios, podrían permitir a unos cuantos operadores controlar arbitraria y unilateralmente el acceso a sus usuarios, lo que fomentaría barreras a la competencia, mecanismos de censura y aceleración de migración a canales de comunicación no regulados (con un mayor riesgo de seguridad) en donde el IFT, entonces sí, no tendría ninguna medida para proteger al usuario, que es uno de sus mandatos constitucionales más importantes.</p> <p>Entre estas medidas graves, artificiales de sobreregulación asimétrica:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incorporar el concepto de “deseos” subjetivos y no explícitos de los usuarios como es causa para bloquear comunicaciones. 2. Establecer reglas artificiales de límites de llamadas por usuario origen, pues esto incentivaría el uso ineficiente de numeración y haciendo más difícil la autenticación del usuario origen y probablemente saturaría o pondría en riesgo la administración del Plan Nacional de Numeración que el mismo IFT controla. 3. Establecer tarifas diferenciadas de interconexión con base en contenido u otros criterios atentando flagrantemente contra la neutralidad de las redes en la transmisión de comunicaciones y fomentando la segmentación artificial de mercados, en contravención directa a los mandatos constitucionales aplicables. 4. Riesgos e impactos al desarrollo económico y competitividad en México, entre los que destacan: <ol style="list-style-type: none"> a. El beneficio de desarrollo social y económico que conllevan las telecomunicaciones, que la Constitución reconoce de interés general y que el Estado tiene obligación de garantizar que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión,

Número de página del estudio/documento de referencia	Comentario(s), opinión(es), aportación(es) u otros elementos de análisis
	<p>convergencia, continuidad, acceso libre y <i>sin injerencias arbitrarias de particulares que acabarían arrogándose en reguladores.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> b. La contribución de las telecomunicaciones en actividades de cobranza, sin la cual se afectaría el acceso al crédito en condiciones de mayor competencia. Esto es importante si consideramos que la base de la ciudadanía tiene poco acceso al crédito ¿quién va a querer otorgar un crédito a personas cuando no se puede cobrar al deudor? c. La generación de cientos de miles de empleos legítimos en la industria de los centros de contacto, una industria en la que México puede competir a nivel mundial y que en otros países como India representa un factor económico de peso. d. El desarrollo y competitividad del país, que presentan a nivel mundial el desarrollo de aplicaciones de automatización e inteligencia artificial aplicada al ámbito de las telecomunicaciones.