

016999

con anexo único
y sobre cerrado

9

PROFECO
PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

12:19 Hrs.
26 ABR. 2019

RECIBIDO
COORDINACIÓN GENERAL DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
Conite

INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT/093/2019

Ciudad de México, a 25 de abril de 2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

ASSUÁN OLVERA SANDOVAL
COORDINADOR GENERAL DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES.
PRESENTE:

En atención a la reunión sostenida el día 23 de abril del presente año, entre el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, en relación con la consulta pública del "Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica las reglas de portabilidad numérica, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014, y las modificaciones publicadas en el Diario oficial de la Federación el 11 de mayo de 2018", y de conformidad con lo establecido en los artículos 1, 6 párrafo tercero, 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 1, 20, 22, 24, 85, 86 y 87 de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículos 1, 42 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; artículo 4, fracción IV Bis y XVII Ter así como el penúltimo y último párrafo y 17 fracciones IX y XVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; artículos 1, 3 fracción III Bis, 13 SEXTUS fracción XIX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal del Consumidor; penúltimo y último párrafo del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en relación con el Convenio Marco de colaboración que celebró en Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, el 20 de septiembre de 2016, me permito informar lo siguiente:

• **Problemática en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones relacionada con Portabilidad.**

En la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, se han recibido diversas quejas presentadas por consumidores vía concilianet, relacionadas con la portabilidad numérica, siendo los principales motivos: (se adjunta CD que contiene 6 expedientes de procedimiento conciliatorio relacionados con portabilidad)

1.- La ejecución de portaciones no solicitadas por los consumidores, afectando principalmente a los consumidores que cuentan con contratos de adhesión en la modalidad de pos pago y que al momento de llevarse a cabo la portabilidad no requerida por el consumidor, la relación contractual finaliza. (problema cuándo existen penalidades, equipo financiado etc.)

2.- Cuando se ejecuta la portación de números en modalidad prepago, en el momento en que el consumidor acude con el proveedor receptor para concluir el proceso, le es negado el número, ya que dicho número se encuentra registrado a nombre de una persona distinta a la que solicitó la portabilidad, por lo que el objetivo de la portabilidad no se cumple o se entorpece el proceso. En estos casos, se alude a que el proveedor receptor asignó el número a una tercera persona, la cual no solicitó la portabilidad.

EIFT19-17094



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Subprocuraduría de Telecomunicaciones
Dirección General de Defensa Colectiva y
Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones

Oficio: PFC/SPT/DGDCCAT/093/2019

Ciudad de México, a 25 de abril de 2019

"2019, Año del Caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

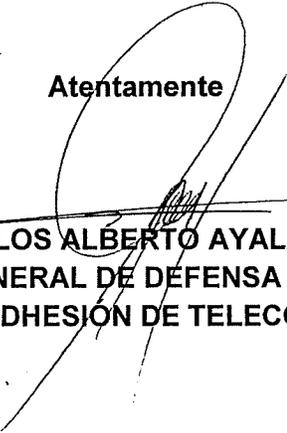
Lo anterior se informa, con la finalidad de que el Instituto al ser la autoridad competente en la emisión de las reglas de portabilidad y la autoridad técnica en materia de telecomunicaciones, considere alguna solución o mecanismo para poder mitigar las problemáticas antes descritas, en la modificación de las reglas.

- Comentarios al Anteproyecto de Acuerdo, sometido a consulta pública.

Se adjunta el documento sometido a consulta pública con comentarios en globos que realiza la Subprocuraduría de Telecomunicaciones.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente


LCDO. CARLOS ALBERTO AYALA ROSTRO
DIRECTOR GENERAL DE DEFENSA COLECTIVA Y
CONTRATOS DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

ANEXO ÚNICO

ÚNICO. Se MODIFICAN las reglas 39, 40, 47 y 52, para quedar como sigue:

Regla 39. NIP de Confirmación. ...

...

I. ...

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

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

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

En caso de que, durante las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la recepción del mensaje, el Usuario responda a través de un mensaje de texto con la palabra "SI", el ABD generará el NIP de Confirmación y lo enviará por la misma vía, a través del Sistema Automático de Verificación. Este mensaje deberá ser enviado al mismo número telefónico desde el que se originó la respuesta del Usuario y contendrá la siguiente leyenda:

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

Donde: XXXX es el NIP de Confirmación generado por el ABD, y

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

Si en un lapso de 24 (veinticuatro) horas el Usuario no confirma su autorización para la generación del NIP, el ABD deberá desechar la solicitud de envío y remitir el siguiente mensaje al Usuario:

Comentario [AVVM1]: Se sugiere considerar algún mecanismo para atender la siguiente problemática:

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

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

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

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

Comentario [AVVM2]: ¿Cuándo se inserta "a través de este mecanismo", se refieren a vía mensaje de texto?

De ser el caso, se sugiere analizar cuándo el Proveedor Receptor, no ocupa este mecanismo para concluir la portabilidad ya que ocupa llamadas telefónicas para confirmar voluntad del usuario.

COMENTARIOS SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

"La solicitud de NIP expiró. Si desea portarse marque al 051 o envíe un SMS con la palabra "NIP" al 051."

Los concesionarios del servicio local móvil deberán habilitar un mecanismo para que cuando el Usuario envíe un mensaje de texto con la palabra "NIP" al número 051, el concesionario solicite el NIP de Confirmación al ABD y éste lo genere y envíe a través del Sistema Automático de Verificación, al número telefónico desde el que se originó el mensaje.

...

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

...

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

II. a IV. ...

...

Regla 40. Calidad en la Entrega de NIP. El Concesionario Donador no podrá alterar, manipular, retrasar o retener los mensajes de texto que contienen la solicitud de aprobación al Usuario, la confirmación del Usuario y el NIP de Confirmación y éstos se deberán entregar en términos no discriminatorios. En todo momento el Concesionario Donador deberá respetar la confidencialidad de la comunicación entre el ABD y el Usuario y abstenerse de realizar cualquier tipo de acto que signifique tomar ventaja de la información, obstaculizar el Proceso de Portabilidad, afectar el servicio previsto al Usuario o impedir la actuación del Proveedor Receptor u otros Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones.

I. Los mensajes de texto referidos en la Regla 39 fracción I, deberán ser entregados por el Concesionario Donador conforme a los siguientes parámetros de calidad, siempre y cuando el equipo se encuentre encendido y dentro del área de cobertura de la red del Concesionario Donador:

a. a c. ...

II. ...

Comentario [AVVM3]:

Problemática:

Cuándo el Proveedor realiza llamada telefónica, modifica el mensaje al Usuario.

¿Se puede incorporar algún mecanismo para atender lo anterior?

COMENTARIOS SUBPROCURADURIA DE TELECOMUNICACIONES

Los Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones deberán remitir a los Usuarios la información necesaria, completa y veraz para acceder al Sistema de Información, sólo en los casos en que el Usuario haya presentado una Solicitud de Portabilidad.

III. ...

a. a h. ...

i. ...

j. ...

...

...

IV. y V. ...

VI. **Envío de rechazo del Proveedor Donador. ...**

a. y b. ...

c. Si la causa de rechazo es por la causa señalada en el inciso d de la fracción V de la presente Regla, deberá indicar los números que pertenecen a otro usuario y acreditarlo con la factura que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria o contrato emitido para ese número a otro Usuario, los cuales no deberán tener una antigüedad mayor a 40 (cuarenta) días naturales contados a partir de la fecha de emisión o celebración, y

d. Si la causa de rechazo es la señalada en el inciso e) de la fracción V de la presente Regla, el Proveedor Donador deberá acreditarlo con la factura que pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria, emitida para ese número a una Persona Moral, la cual no deberá tener una antigüedad mayor a 40 (cuarenta) días naturales contados a partir de la fecha de emisión.

VII. **Validación del rechazo por parte del ABD. ...**

a. a d. ...

e. Que la factura que el Proveedor Donador haya adjuntado como válida para acreditar que algún(os) número(s) pertenece(n) a una Persona Moral y el trámite se realizó como Persona Física, pueda ser autenticada a través del sistema de verificación de comprobantes fiscales digitales por Internet que administra el Sistema de Administración Tributaria.

...

...

...

VIII. a X. ...

Regla 52. Proceso de Reversión. ...

I. El Proveedor Donador deberá ingresar la solicitud que contenga al menos los siguientes campos:

a. a c. ...

II. ...

III. Cuando el Usuario solicite al Proveedor Donador promover la reversión a causa de portabilidad ejecutada sin su consentimiento, éste deberá remitir un escrito firmado por el Usuario, acompañado de documentos de identificación y un comprobante de numeración válido, a más tardar el día hábil siguiente a la solicitud del Usuario y de la entrega de la documentación requerida. Si el Proveedor Donador no envía dicha información la solicitud de reversión se tendrá por rechazada. En caso de que se haya exhibido la información completa mencionada, el ABD deberá resolver sobre la solicitud de reversión a más tardar a las 21:00 horas del Día Hábil en que se ingresó la solicitud de reversión.

IV. y V. ...

...

...

...

Comentario [AVVM4]: Derivado de diversas quejas realizadas por consumidores en la Subprocuraduría de Telecomunicaciones, relacionada con portaciones no requeridas principalmente en esquemas de pos pago, se sugiere analizar la viabilidad de agregar una excepción en la regla 13 fracción VI que dice:

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

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

- a) Penalidades,
- b) Equipos financiados

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

Con motivo de lo anterior se encuentran relacionadas las reglas 13 fracción VI, XI; 14; 16 párrafo tercero y 21 penúltimo párrafo ... [1]

Comentario [AVVM5]:

Se estima que la afectación sería directamente para el consumidor, retrasando la reversa, por lo que el usuario no contaría con servicio y el término de 15 días para la reversa podría transcurrir antes de que pueda concluirse ésta.

TRANSITORIO

ÚNICO. Las presentes modificaciones a las Reglas de Portabilidad Numérica entrarán en vigor a los 60 (sesenta) días naturales contados a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

h p o e t

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

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

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

- a) Peñalidades,
- b) Equipos financiados

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

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

