

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA LOS LINEAMIENTOS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES POR PARTE DE OPERADORES MÓVILES VIRTUALES.

Antecedentes

Primero.- Decreto de Reforma Constitucional. El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, "DOF") el "*DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones*" mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijan las leyes, teniendo a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Constitución.

Segundo.- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "*DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión*" entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTR") el 13 de agosto del 2014.

Tercero.- Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones. El 4 de septiembre de 2014, se publicó en el DOF el "*ESTATUTO Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*", aprobado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270814/209, mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

Cuarto.- Reglas de Portabilidad Numérica. El 12 de noviembre de 2014, se publicó en el DOF el "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite las Reglas de Portabilidad Numérica y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, el Plan Técnico Fundamental de Señalización y las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos*", aprobado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/061114/213 (en lo sucesivo, las "Reglas de Portabilidad").

Quinto.- Acuerdo de Lineamientos de OMV. El 9 de marzo de 2016, se publicó en el DOF el "*ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos para la comercialización de servicios por parte de operadores móviles virtuales*", aprobado mediante Acuerdo P/IFT/170216/35 (en lo sucesivo, los "Lineamientos de OMV").

Sexto.- Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio. El 8 de noviembre de 2017, se publicó en el DOF el "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*", aprobado mediante Acuerdo P/IFT/250917/592.

Séptimo.- Consulta Pública. El 7 de agosto de 2024, el Pleno del Instituto, aprobó someter a consulta pública el "*Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales*", mediante Acuerdo P/IFT/070824/279, y determinó que dicha consulta pública se realizaría por un

periodo de 20 (veinte) días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto, lo que transcurrió del 9 de agosto al 5 de septiembre de 2024.

Octavo.- Ampliación de la Consulta Pública. El 4 de septiembre de 2024, el Pleno del Instituto, determinó ampliar el plazo de Consulta Pública del “*Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales*” por 10 (diez) días hábiles adicionales, mismos que transcurrieron del 6 al 20 de septiembre de 2024.

Noveno.- Decreto de Reforma Constitucional en materia de simplificación orgánica. El 20 de diciembre de 2024 se publicó en el DOF el “*Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica*” (Decreto de simplificación orgánica) mediante el cual, de conformidad con lo previsto en los Transitorios Primero, Décimo y Décimo Primero el Instituto se extinguirá en un plazo de 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la entrada en vigor de la legislación secundaria en materia de competencia y libre concurrencia; y en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, respectivamente, que el Congreso de la Unión expida, por lo cual, los actos emitidos por el Instituto con anterioridad a la entrada en vigor del Decreto de simplificación orgánica, continuarán surtiendo todos sus efectos legales en términos de lo señalado en el artículo Décimo Primero transitorio.

En virtud de los antecedentes señalados y,

Considerando

Primero.- Competencia del Instituto. De conformidad con lo dispuesto en los artículos 6o., apartado B, fracción II, y 28, párrafos décimo sexto y décimo séptimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución) vigentes, en relación con los artículos transitorios Primero, Décimo y Décimo Primero del Decreto de simplificación orgánica; 1 y 7 de la Ley, y 1 del Estatuto Orgánico, el Instituto es un órgano público autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, además de ser la autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.

Para tal efecto, el Instituto tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, los recursos orbitales, los servicios satelitales, las redes públicas de telecomunicaciones y la prestación de los servicios de radiodifusión y de telecomunicaciones, así como del acceso a la infraestructura activa y pasiva y otros insumos esenciales.

En este sentido, como órgano máximo de gobierno del Instituto, el Pleno resulta competente para emitir el presente Acuerdo, con fundamento en los artículos 15 fracciones I y LVI, 16 y 17 fracción I de la Ley, 4 fracción I y 6 fracciones I y XXXVIII del Estatuto Orgánico.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo previsto en los Transitorios Primero y Décimo Primero del Decreto de simplificación orgánica señalado en el Antecedente Noveno, el Instituto se extinguirá en términos de su artículo Décimo transitorio, esto es, en un plazo de 180 días contados a partir de la entrada en vigor de la legislación secundaria que el Congreso de la Unión expida en materia de competencia y libre concurrencia; y en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, respectivamente. Al efecto, es un hecho notorio para este Instituto que, al momento de dictarse el presente Acuerdo, el Congreso de la Unión no ha emitido la legislación secundaria referida, por lo que el Pleno, como órgano máximo de gobierno de este Instituto, resulta competente para la emisión del presente Acuerdo.

Segundo.- Las telecomunicaciones como servicio público de interés general. Como lo prevé el artículo 28 Constitucional, el Instituto tiene el mandato de garantizar lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Constitución, disposiciones que prevén, entre otras cosas, el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones. En este orden de ideas, en términos de la fracción II, del apartado B, del artículo 6 de la Constitución y 2 de la LFTR, las

telecomunicaciones son un servicio público de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias.

Es así que, considerando las telecomunicaciones como servicio público de interés general, es imperativo preservar las condiciones legales que rigen su prestación, garantizando su provisión de forma continua y obligatoria, en estricto apego a los principios y objetivos establecidos en el marco constitucional y legal aplicable, a fin de satisfacer las necesidades de la población y salvaguardar el interés general.

Sin perjuicio de lo anterior, de conformidad con lo previsto en el artículo Décimo Primero Transitorio del Decreto en materia de simplificación orgánica señalado en el Antecedente Noveno, el Instituto se extinguirá en términos de su artículo Décimo transitorio, esto es, en un plazo de 180 días contados a partir de la entrada en vigor de la legislación secundaria que el Congreso de la Unión expida en materia de competencia y libre concurrencia; y en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, respectivamente. Al efecto, es un hecho notorio para este Instituto que al momento de dictarse el presente Acuerdo el Congreso de la Unión no ha emitido la legislación secundaria referida, por lo que este Instituto debe mantener el mandato de garantizar lo establecido en los artículos 6 y 7 de la Constitución.

Tercero.- Necesidad de mantener la conectividad de los usuarios. Como parte del desarrollo dinámico del mercado de telecomunicaciones, pueden presentarse situaciones en las que los Operadores Móviles Virtuales (OMV) que prestan servicios a los usuarios finales a través de una integración total o parcial con Concesionarios Mayoristas Móviles, ya sea por cuestiones asociadas a los planes de negocio de los primeros, estrategia, o debido a situaciones económicas adversas, cesan de manera abrupta operaciones y con ello la prestación de servicios de telecomunicaciones móviles a sus usuarios.

Dicho escenario configura una problemática para los usuarios finales, pues si no se cuenta con una adecuada adopción de medidas que faciliten la migración oportuna de los usuarios a fin de obtener los servicios de otro operador activo en el mercado, podrían experimentar afectación en su acceso a la comunicación a través de las redes públicas de telecomunicaciones, así como limitaciones para el ejercicio de sus derechos mínimos como usuarios de servicios de telecomunicaciones, tales como el derecho a la portabilidad numérica, acceso a números de emergencia, acceso a sistemas de atención telefónica para cualquier tipo de consulta relacionada con su número, entre otras.

Si bien, actualmente en términos del artículo 13, fracción VI de los Lineamientos de OMV, se establece la obligación de los OMV de dar aviso al usuario final con al menos 30 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados, deben preverse los mecanismos necesarios que garanticen que el mayor número de usuarios ejerzan sus derechos y contribuyan a que se mantenga el acceso a servicios de telecomunicaciones.

Cuarto.- Dinamismo en el mercado de OMV en México. Con los avances en la regulación en materia de telecomunicaciones en México y la evolución tecnológica y de mercado en el país, la cantidad de OMV ha tenido un crecimiento importante que ha permitido una diversificación en las opciones que tienen los usuarios finales para escoger al proveedor de servicios de telecomunicaciones. La apertura y regulación para este tipo de operadores permite que los usuarios finales cuenten con alternativas que se ajusten a sus necesidades, saliendo del paradigma que suponía escoger entre los operadores de telecomunicaciones móviles tradicionales.

Como se ha señalado en el Análisis sobre el Mercado de Operadores Móviles Virtuales 2023¹, de 2020 a 2022 se experimentó un crecimiento del 312.7% de las líneas del servicio móvil de telefonía OMV, atribuible a diferentes factores como la fidelización de sus clientes y la oferta de servicios más económicos y personalizados. Lo anterior se observa como una participación del 7.7% del total del mercado de líneas de telefonía móvil en el país por parte de los OMV, contabilizando 10,525,271 líneas correspondientes a 111 OMV identificados en dicho Análisis.

¹ <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenido/general/estadisticas/omvs2023.pdf>

No obstante, si bien la cantidad de OMV que entran al mercado presenta un incremento año con año, pasando de un promedio de entre 6 y 7 OMV de 2014 a 2019, a ser un promedio de 53 nuevos OMV que iniciaron operaciones entre 2021 y 2022, los datos del mencionado Análisis también señalan que diferentes OMV han dejado de prestar servicios a sus usuarios en los años recientes.

Casos de OMV como Simpati (Celmex Innova S.A.P.I. de C.V.) quien notificó al Instituto el cese de la prestación de servicios, y la renuncia de su autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones en 2022; o Yo Mobile (Yonder Media Mobile México, S. de R.L. de C.V.) que dejó de prestar servicios de telecomunicaciones durante 2022, establecen antecedentes para una situación que podría afectar a los usuarios finales, además de la pérdida de líneas móviles para el sector de telecomunicaciones, puesto que el número de portaciones completadas de usuarios de estos OMV hacia las redes de otros prestadores de servicios es claramente bajo, lo anterior considerando los plazos establecidos en los Lineamientos de OMV y en las Reglas de Portabilidad, en que el OMV debe dar aviso al usuario final sobre el cese de prestación de los servicios contratados, y el plazo máximo en que este último puede recuperar su número telefónico a través del proceso establecido en las mencionadas Reglas de Portabilidad.

Tabla 1. Portaciones completas en OMV que cesaron operaciones.

OMV	Fecha cese de operaciones	Estatus Autorización	Usuarios al cese de operaciones (último dato reportado)	Portaciones donadas dentro los últimos 30 días de operación más el plazo de recuperación ²
Cierto (Teligentia, S.A. de C.V.)	21 de octubre de 2020	Renuncia	6233	2
Compartfon (Ome Tel, S.A. de C.V.)	7 de junio de 2022	Vigente	9254	0
Maz Tiempo (Maz Tiempo, S.A.P.I. de C.V.)	4 de mayo de 2020	Vigente	2123	n/d
Simpati (Celmex Innova S.A.P.I. de C.V.)	30 de noviembre de 2022	Renuncia	33659	1068
Simplii (Mobilebandits, S.A. de C.V.)	13 de febrero del 2021	Renuncia	2391	2066
Six Móvil (Hip Cricket de México, S.A. de C.V.)	15 de agosto de 2018	Vigente	682	2

Fuente: Elaboración propia con información del Administrador de la Base de Datos de portabilidad numérica.

Asimismo, es del conocimiento de este Instituto, la rescisión de diversos contratos suscritos entre Concesionarios Mayoristas Móviles con diferentes OMV^{3,4,5,6,7,8}, derivadas del incumplimiento de diversas obligaciones por parte de los OMV, en las cuales no se ha contado con un mecanismo que contenga las medidas necesarias para que los usuarios finales puedan continuar con los servicios de telecomunicaciones mediante la contratación con otro autorizado o concesionario, con el objetivo de asegurar su continuidad y

² De acuerdo con las Reglas de Portabilidad, el plazo máximo de recuperación de un número mediante el proceso de portabilidad son 40 días naturales contados a partir de la cancelación del servicio.

³ El 9 de noviembre de 2022, Altán Redes S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo "Altán"), notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Yonder Media Mobile México, S. de R.L. de C.V.

⁴ El 27 de octubre de 2023, Altán notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Guga Telecom, S.A.P.I. de C.V.

⁵ El 27 de octubre de 2023, Altán notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Solucionika, S.A. de C.V.

⁶ El 22 de noviembre de 2023, Altán notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Tritium, S.A. de C.V.

⁷ El 19 de junio de 2024, Altán notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Mobecel, S.A. de C.V.

⁸ El 7 de agosto de 2024, Altán notificó a este Instituto la rescisión de Contrato suscrito con Altcel II, S.A.P.I. de C.V.

preservar los derechos de los usuarios finales involucrados. Este tipo de casos, en los que el OMV resulta ser omiso al ofrecer una comunicación clara con los Concesionarios Mayoristas Móviles, también genera una problemática para estos últimos, en términos económicos y operativos, que resultan perjudiciales de la misma manera para los usuarios finales, quienes también se ven impedidos de obtener una atención clara y directa por parte de quien fuera su prestador de servicios, para que se puedan tomar las medidas necesarias y evitar una afectación en la recepción de servicios de telecomunicaciones móviles.

Por otra parte, en el Registro Público de Concesiones, obran constancias de la inscripción de sanciones impuestas por el Instituto a distintos OMV, por incumplimientos a las obligaciones relacionadas con la terminación anticipada de su autorización⁹, así como por incumplimientos a las obligaciones referentes a garantizar que los servicios de telecomunicaciones se presten de forma continua y eficiente de conformidad con la legislación aplicable¹⁰, conductas que resultan en afectaciones graves a los usuarios, al limitar su acceso a servicios públicos de telecomunicaciones y/o a la posibilidad de ejercer su derecho a la portabilidad numérica.

En este sentido, se advierte que los usuarios finales de aquellos OMV que han detenido operaciones y con ello la comercialización de servicios de telecomunicaciones, ya sea por un cese de operaciones programado o por una interrupción abrupta, no siempre son migrados oportunamente hacia otros prestadores de servicios, poniendo en riesgo la continuidad de la conectividad de los usuarios y limitando su derecho al uso de servicios de telecomunicaciones, al no existir mecanismos claros que enfrenten dicha situación, como asegurar que los usuarios cuenten con información suficiente y oportuna para el ejercicio de su derecho a la portabilidad numérica.

Quinto.- Modificación de los Lineamientos de OMV. En los Lineamientos de OMV se han establecido diversas reglas asociadas a la relación que se tiene entre los Concesionarios Mayoristas Móviles y los OMV para la prestación de servicios por y/o a través de estos. Sin embargo, de un análisis a dichos lineamientos, se observa que estos no establecen lo aplicable en el caso de que un OMV que deja de prestar servicios, no dé aviso oportuno a los usuarios finales sobre el cese de prestación de los servicios contratados por éstos, ni qué sucederá con aquellos usuarios finales que ante la falta de información suficiente para el ejercicio de sus derechos, como el derecho a la portabilidad, no hayan establecido previamente una relación contractual con algún otro prestador de servicios de telecomunicaciones móviles, lo cual genera incertidumbre sobre la continuidad de la conexión de dichos usuarios en las redes públicas de telecomunicaciones.

En este sentido, se considera necesario establecer obligaciones adicionales para los Operadores Móviles Virtuales, con el fin de garantizar que, en caso de cesar la prestación de servicios de telecomunicaciones, sus usuarios dispongan de toda la información necesaria para ejercer su derecho a la portabilidad numérica oportunamente.

Asimismo, se ha identificado que, en el caso de los Operadores Móviles Virtuales Completos que cuentan con infraestructura de conmutación y transmisión que permite la gestión de su tráfico y que pueden administrar recursos de numeración, resulta necesario que dichos operadores realicen las acciones necesarias para presentar, a los Concesionarios Mayoristas Móviles, toda información que sea técnicamente necesaria para la identificación de los usuarios activos en el momento en que suspendan definitivamente la prestación de servicios de telecomunicaciones, pues durante las actividades comerciales, son estos operadores móviles virtuales quienes llevan un completo control de la numeración y seguimiento de sus usuarios finales.

Por lo anterior, este Instituto considera necesario realizar modificaciones a los Lineamientos de OMV, mediante las cuales se prevea estos escenarios y se tenga una alternativa que permita mantener la conectividad de las líneas de los usuarios de estos OMV, con los principales objetivos de salvaguardar el acceso a servicios de telecomunicaciones considerados de interés general y así garantizar su continuidad, a través del establecimiento de un periodo en el cual, la red del Concesionario Mayorista Móvil en la cual se

⁹ https://sert.ift.org.mx/tarifasVE/publish/pdfs/informes/71636_6518_230711192018.pdf

¹⁰ https://sert.ift.org.mx/tarifasVE/publish/pdfs/informes/71086_4106_230626200547.pdf

encuentren conectados estos usuarios, dé continuidad únicamente a las funcionalidades necesarias para la ejecución de la portabilidad numérica, así como para el trámite de comunicaciones destinadas a números de emergencia.

Sexto.- Consulta pública y Análisis de Impacto Regulatorio. El artículo 51 de la LFTR establece que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, así como en cualquier caso que determine el Pleno, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana; asimismo señala que previamente a la emisión de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general de que se trate, el Instituto deberá realizar y hacer público un análisis de impacto regulatorio.

En este sentido, el Pleno del Instituto estimó conveniente someter a consulta pública el Anteproyecto de Lineamientos. Al efecto, una vez concluido el plazo de consulta respectivo, se publicaron en el portal de Internet del Instituto todos y cada uno de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyecto materia de dicha consulta pública.

De las manifestaciones y propuestas realizadas, el Instituto identificó oportunidades de precisión y mejora del instrumento regulatorio de mérito, logrando clarificar y robustecer su contenido. Las respuestas y comentarios a las participaciones recibidas del público durante el periodo de consulta pública se encuentran disponibles en la página de Internet del Instituto.

Por otra parte, la Unidad de Política Regulatoria del Instituto realizó el Análisis de Impacto Regulatorio correspondiente, mismo que fue sometido formalmente a opinión no vinculante de la Coordinación General de Mejora Regulatoria del propio Instituto.

Como consecuencia de lo anterior, mediante oficio IFT/211/CGMR/006/2025 del 13 de enero de 2025, la Coordinación General de Mejora Regulatoria emitió la opinión no vinculante respecto del "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales*".

El Análisis de Impacto Regulatorio del "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales*", fue debidamente publicado en la página de Internet del Instituto, en el espacio destinado para los procesos de consultas públicas, a efecto de darle debida publicidad.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 6°, apartado B, fracción II y 28, párrafo décimo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en relación con los artículos transitorios Primero, Décimo y Décimo Primero del "*Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica*", publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2024; 1, 2, 7, 15 fracciones I y LVI, 16, 17 fracción I y 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1, 4, fracción I y 6 fracciones I y XXV del Estatuto Orgánico, el Pleno de este Instituto expide el siguiente:

Acuerdo

Único.- Se **ADICIONAN** la fracción XIII al artículo 8 y el Capítulo VI "De la Continuidad de Funcionalidades", que incluye los artículos 22, 23, 24, 25, 26 y, se **MODIFICAN** el artículo 13, fracción VI, así como el artículo 18, fracción VIII, de los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de Operadores Móviles Virtuales, para quedar como sigue:

Artículo 8. ...

I a XII. ...

XIII. Llevar a cabo las acciones necesarias para implementar el mecanismo establecido en el Capítulo VI de los presentes Lineamientos, con la finalidad de mantener provisionalmente la conectividad de los usuarios en las redes públicas de telecomunicaciones y salvaguardar sus derechos.

Artículo 13. ...

I a V. ...

VI. Dar aviso al usuario final con al menos 30, 15 y 5 días de anticipación en caso del cese de prestación de los servicios contratados por éste, informándole la fecha de conclusión de su servicio, sobre su derecho a la portabilidad numérica, y en su caso, las alternativas de concesionarios y/o autorizados que puedan ofrecer la continuidad en la prestación de los servicios. Asimismo, deberá notificar al Concesionario Mayorista Móvil respecto de la fecha de suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones en los términos y plazos establecidos en el contrato entre las partes; y

VII. ...

Artículo 18. ...

I a VII. ...

VIII. Cláusula(s) en la(s) cual(es) el Concesionario Mayorista Móvil señale expresamente que garantizará la continuidad de funcionalidades al usuario, de conformidad con lo establecido en el Capítulo VI de los presentes Lineamientos y, por otro lado, que indiquen los sistemas y procedimientos que se seguirán para la atención de fallas e incidencias, trabajos de emergencia, programación de los mantenimientos respectivos y cualquier otra que asegure la continuidad en la prestación de los Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles y de los Servicios Móviles al usuario final;

IX. a XX. ...

...

CAPÍTULO VI

DE LA CONTINUIDAD DE FUNCIONALIDADES

Artículo 22. Cuando un Operador Móvil Virtual cese operaciones, suspendiendo de manera definitiva la prestación de servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales, y no exista o no se haya llevado a cabo una migración de usuarios total hacia otros concesionarios u Operadores Móviles Virtuales, el Concesionario Mayorista Móvil con quien se haya celebrado un Contrato de Servicios Mayoristas de Telecomunicaciones Móviles deberá garantizar a dichos usuarios las funcionalidades necesarias para realizar la portabilidad numérica, así como la capacidad de realizar llamadas a números de emergencia, durante un periodo de 40 días naturales, contados a partir de la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones y/o de la rescisión o terminación del contrato por la prestación de servicios mayoristas móviles con el Operador Móvil Virtual.

En el caso de los Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales, será obligación de estos entregar al Concesionario Mayorista Móvil, junto con la notificación de cese definitivo de operaciones, toda información técnica necesaria para la identificación de los usuarios activos en su red, a efecto de que, en caso de ser necesario, sean implementadas las

funcionalidades a las que se refiere el párrafo anterior. Los Concesionarios Mayoristas Móviles no estarán obligados a implementar las funcionalidades si los Operadores Móviles Virtuales que cuenten con infraestructura para la gestión de los servicios provistos a los usuarios finales incumplen con su obligación de entregar la información mencionada en este párrafo.

Artículo 23. Las funcionalidades temporales que deberá brindar el Concesionario Mayorista Móvil se limitarán a la conexión en su red del equipo terminal del usuario con los siguientes propósitos:

- I. Originación y terminación de las llamadas y/o mensajes cortos previstos en las Reglas de Portabilidad;
- II. Originación de llamadas con destino a los números de emergencia establecidos en los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y
- III. Cualquier comunicación con el usuario para brindar información relacionada con el trámite de portabilidad numérica y/o para la atención de cualquier tipo de consulta de los usuarios relacionada con su número.

Artículo 24. A partir de la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones por parte del Operador Móvil Virtual y/o de la rescisión o terminación del contrato por la prestación de servicios mayoristas móviles con el Operador Móvil Virtual, el Concesionario Mayorista Móvil deberá informar dicha circunstancia al Instituto e iniciar con la prestación de las funcionalidades a las que se refiere el artículo anterior, a más tardar al día hábil siguiente.

El aviso se realizará mediante escrito libre y deberá contener el nombre del Concesionario Mayorista Móvil, así como del Operador Móvil Virtual y la cantidad de usuarios finales a los que se les brindarán las funcionalidades a las que se refiere el artículo anterior, así como la descripción de los hechos que motivan la continuidad de tales funcionalidades.

El Concesionario Mayorista Móvil deberá informar a los usuarios correspondientes, a través del envío de mensajes cortos, sobre el estado que guarda la continuidad en su red y el plazo durante el cual estarán disponibles las funcionalidades que les permitan ejercer su derecho de portabilidad hacia otro Operador Móvil Virtual o Concesionario, además de señalar que posterior a dicho plazo su línea telefónica será desactivada y no podrá ejercer la portabilidad del número.

Artículo 25. Durante el plazo establecido en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá poner a disposición de los usuarios, a través de mensajes cortos, toda la información necesaria para ejercer el derecho a la portabilidad de manera informada, así como la información referida en el último párrafo del artículo 24, a través del siguiente procedimiento:

- I. El Concesionario Mayorista Móvil deberá enviar al menos un mensaje corto a los usuarios del Operador Móvil Virtual dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles contados a partir de la suspensión definitiva de los servicios de telecomunicaciones por parte del Operador Móvil Virtual, o de la rescisión o terminación del contrato por la prestación de servicios mayoristas móviles con el mismo;
- II. Si aún existieran usuarios no portados en el día 20 (veinte) del plazo mencionado en el artículo 22, el Concesionario Mayorista Móvil deberá enviar al menos otro mensaje corto con la información, y
- III. Se deberá mandar al menos un mensaje corto a los usuarios no portados 72 horas antes de que se desactive la línea, indicando, además de la información relativa a

la portabilidad numérica, la próxima desactivación de la línea y la pérdida de número.

Adicionalmente, el Concesionario Mayorista Móvil deberá habilitar, durante el plazo establecido para la portabilidad de los usuarios del Operador Móvil Virtual, un sistema de atención gratuita de consultas de los usuarios afectados y podrá brindar información de portabilidad por cualquier otro medio.

Una vez concluido el periodo de funcionalidades temporales, el Concesionario Mayorista Móvil deberá desactivar las líneas de aquellos usuarios que no ejercieron su derecho de portabilidad y deberá informar al Instituto el número de usuarios no portados a más tardar 15 (quince) días hábiles posteriores a la terminación del periodo establecido.

Artículo 26. En ningún caso, la continuidad de funcionalidades habilitará al Concesionario Mayorista Móvil a ofrecer servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales del Operador Móvil Virtual; las comunicaciones y el mecanismo descritos en el presente capítulo se limitan exclusivamente al ejercicio de los derechos mínimos de los usuarios, y no a la comercialización de servicios de telecomunicaciones propios o de terceros.

Transitorios

Primero.- Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Segundo.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 60 (sesenta) días naturales siguientes al día de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Comisionado Presidente*, **Javier Juárez Mojica.**- Firmado electrónicamente.- Comisionados: **Arturo Robles Rovalo, Sóstenes Díaz González, Ramiro Camacho Castillo.**- Firmado electrónicamente.

Acuerdo P/IFT/150125/4, aprobado por unanimidad en la I Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 15 de enero de 2025.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo sexto y décimo séptimo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en relación con los Transitorios Décimo y Décimo Primero del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de simplificación orgánica”; 7, 16, 23, fracción I y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

* En suplencia por ausencia del Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones, suscribe el Comisionado Javier Juárez Mojica, con fundamento en el artículo 19 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DAVID GORRA FLOTA, SECRETARIO TÉCNICO DEL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, con fundamento en los artículos 25 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 16, primer párrafo, fracción XIX del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, así como numerales Primero, inciso a) y Cuarto del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece el uso de la Firma Electrónica Avanzada para los actos que emitan los servidores públicos que se indican”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de noviembre de 2020, **CERTIFICA:** Que el presente documento, constante de diez fojas útiles, es una representación impresa que corresponde fielmente con el documento electrónico original suscrito con Firma Electrónica Avanzada emitida por el Servicio de Administración Tributaria, del **Acuerdo mediante el cual el**

Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica los Lineamientos para la comercialización de servicios móviles por parte de operadores móviles virtuales aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su I Sesión Ordinaria, celebrada el 15 de enero de dos mil veinticinco, identificado con el número P/IFT/150125/4.

Se certifica con la finalidad de que se publique en el Diario Oficial de la Federación.

Ciudad de México, a 22 de enero de dos mil veinticinco.- Rúbrica.