

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil.

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

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS LINEAMIENTOS PARA EL DESBLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES QUE DEBEN OBSERVAR LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL.

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 propio, 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 6o. y 7o. 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*" mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014.

Cuarto.- Reglas de Portabilidad Numérica. El 6 de noviembre de 2014, el Pleno del Instituto, en su XXV Sesión Extraordinaria, aprobó 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*" (en lo sucesivo, las "Reglas de Portabilidad"), publicado en el DOF el 12 de noviembre de 2014.

Quinto.- Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio. El 25 de septiembre de 2017 el Pleno del Instituto en su XXXIX Sesión Ordinaria, aprobó 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*", mediante Acuerdo P/IFT/250917/592 publicado en el DOF el 8 de noviembre de 2017.

Sexto.- NOM-184-SCFI-2018. El 8 de marzo de 2019, se publicó en el DOF la "*Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones*" (en lo sucesivo, la "NOM-184-SCFI-2018").

Séptimo.- Carta de Derechos mínimos de los Usuarios. El 6 de diciembre de 2021 la Procuraduría Federal del Consumidor (en lo sucesivo, la "Profeco") y el Instituto suscribieron el "*Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión*", publicado en el DOF el 25 de enero de 2022.

Octavo.- Consulta Pública. El 09 de marzo de 2022, el Pleno del Instituto en su V Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/090322/134 determinó someter a Consulta Pública el "*Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a consulta pública el Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil*", por un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de su publicación en el portal de Internet del Instituto.

Noveno.- Ampliación de la Consulta Pública. El 06 de abril de 2022, el Pleno del Instituto en su VIII Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/060422/232, determinó ampliar el plazo de Consulta Pública del *“Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a consulta pública el Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil”* por 10 (diez) días hábiles adicionales.

En virtud de los Antecedentes señalados, y

Considerando

Primero.- Competencia del Instituto. De conformidad con los artículos 6º, apartado B fracción II, 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y fracción IV del párrafo vigésimo de la Constitución, así como los artículos 1 y 7 de la LFTR, el Instituto es un órgano público autónomo, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confiere la Constitución y en los términos que fijan la LFTR y demás disposiciones aplicables.

Asimismo, el párrafo vigésimo, fracción IV, del artículo 28 de la Constitución, señala que el Instituto podrá emitir disposiciones administrativas de carácter general exclusivamente para el cumplimiento de su función regulatoria en el sector de su competencia. En ese sentido, el artículo 15 fracciones I y LVI de la LFTR señala que el Instituto podrá emitir disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de evaluación de la conformidad, procedimientos de homologación y certificación y ordenamientos técnicos en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; así como demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en la LFTR exclusivamente para el cumplimiento de su función regulatoria en el sector de su competencia.

De la misma manera, de conformidad con el artículo 12, fracción I, de la Ley Federal de Competencia Económica, el Instituto está facultado para garantizar la libre competencia y competencia económica; prevenir, investigar y combatir monopolios, las prácticas monopólicas, las concentraciones y demás restricciones al funcionamiento eficiente de los mercados e imponerles las sanciones derivadas de dichas conductas.

Asimismo, la LFTR en la fracción IV, inciso C) del artículo 298, señala que el Instituto sancionará el establecimiento de barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones, como es el caso de la falta de desbloqueo de los equipos terminales.

Por lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en los artículos indicados, el Instituto está facultado para emitir lineamientos generales para prevenir, evitar y, en su caso, sancionar prácticas que afecten a la competencia y libre competencia.

Segundo.- Derecho al desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. La LFTR establece en las fracciones XI y XII del artículo 191, que es un derecho de los usuarios, solicitar y obtener el desbloqueo del equipo terminal cuando concluya la vigencia del contrato o se haya liquidado su costo, y al desbloqueo del equipo terminal móvil, cuando lo pague de contado, liquide su costo o venza el plazo inicial de contratación, debiendo en cualquier supuesto el concesionario o autorizado proporcionar la clave de desbloqueo.

Asimismo, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 191 de la LFTR, el Instituto y la Profeco emitieron la *“Carta de Derechos Mínimos de las Personas Usuaras de los servicios de Telecomunicaciones”*, cuyo numeral 57 establece el derecho de los usuarios a solicitar y obtener el desbloqueo de los equipos terminales de manera gratuita sin requisitos adicionales a la solicitud del usuario, cuando concluya la vigencia del contrato, se haya liquidado su costo o venza el plazo inicial de contratación o de financiamiento, para lo cual los usuarios tienen derecho a recibir la clave de desbloqueo. Además, para el ejercicio de este derecho, el numeral 57 de la Carta referida establece que los proveedores de servicios deben contar con mecanismos ágiles a efecto de realizar el desbloqueo de los equipos terminales en un plazo máximo de 24 horas, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y hora hábil.

Tercero.- Problemática en torno al desbloqueo de Equipos Terminales Móviles. Como parte del costo que un usuario paga para hacer uso de los servicios de un proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles, se encuentra el costo de adquisición de un equipo terminal móvil. En ese sentido, los usuarios pueden verse desincentivados a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones cuando se ven obligados a adquirir un nuevo equipo terminal o bien cuando el proceso para desbloquear un equipo que poseen para utilizarlo en otra red resulta lento e incierto.

Los costos de cambio (*switching costs*) pueden configurar una barrera para cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones aun cuando existan otros que ofrezcan mejores condiciones para el usuario, lo cual resulta en perjuicio no sólo para los usuarios sino para el proceso de competencia, pues se puede desincentivar la entrada de nuevos competidores o restringir la capacidad de los operadores alternativos existentes de competir en el mercado. Los costos de cambio constituyen un obstáculo al desbloqueo que 1)

coarta la libertad de los usuarios de utilizar un producto de su propiedad, 2) reduce la flexibilidad y las opciones para los usuarios al elegir a su proveedor de servicios móviles, lo cual a su vez 3) puede disminuir la presión competitiva que ejerce la posibilidad de perder clientes sobre los operadores incumbentes.

En tal sentido, el desbloqueo de equipos terminales móviles facilita que los usuarios elijan entre diferentes proveedores de servicios por lo que desde la perspectiva de la garantía de la libre competencia y de protección a los usuarios es necesario que el equipo terminal pueda ser desbloqueado de manera efectiva. No obstante, los usuarios aún enfrentan obstáculos para realizar el desbloqueo efectivo de los equipos terminales móviles, lo cual se traduce en costos adicionales que generan desincentivos para los usuarios que ya cuentan con un equipo terminal móvil y desean cambiar de proveedor de servicios.

Muestra de lo anterior, son las inconformidades relacionadas con el desbloqueo de equipos reportadas en el portal "Soy Usuario", mismas que en el año 2019 fueron 772, en el año 2020 se reportaron 1273, 959 en el año 2021, 704 en el 2022 y 331 en el primer semestre del 2023.

Cuarto.- Medidas regulatorias relativas al desbloqueo de equipos terminales móviles. El Instituto ha emitido diversas disposiciones en las que se incluyen medidas relacionadas con el desbloqueo de equipos terminales móviles, a fin de que los usuarios puedan ejercer el derecho establecido en la fracción XII del artículo 191 de la LFTR.

En ese sentido, en las Reglas de Portabilidad se establece que los derechos de los usuarios en materia de portabilidad son irrenunciables y que, entre éstos, se encuentra el derecho a obtener, en términos de las disposiciones legales y administrativas aplicables, el desbloqueo o el código de desbloqueo de sus equipos terminales para, en su caso, poder utilizarlos en la red del proveedor de servicios de telecomunicaciones al que porte su número.

Adicionalmente, el Instituto al emitir la regulación asimétrica aplicable al Agente Económico Preponderante en el sector de las Telecomunicaciones, estableció obligaciones específicas para el desbloqueo de equipos móviles como su obligación a desbloquear sin costo alguno, especificando que para el caso de suscriptores en el esquema de pospago, el desbloqueo se realizaría una vez vencido el plazo contratado, bajo condiciones de terminación anticipada del contrato del servicio de telecomunicaciones y al momento de adquisición del equipo correspondiente si éste ha sido pagado en su totalidad. Para el caso de suscriptores en el esquema de prepago, los equipos deben encontrarse desbloqueados.

Por otra parte, la norma oficial mexicana NOM-184-SCFI-2018 establece la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones de contar con un mecanismo que les permita proporcionar a los consumidores la información necesaria para realizar el desbloqueo, previendo el desbloqueo de los equipos terminales móviles bajo el esquema de prepago en un plazo máximo de 24 horas a partir de la solicitud del usuario, y para el caso de equipos terminales móviles pospago, en un plazo de máximo de 24 horas, cuando éstos hayan sido pagados de contado, concluido su plazo forzoso o se haya realizado su liquidación anticipada, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil.

De lo que se sigue que, una vez liquidado el costo del equipo ante el proveedor de servicios de telecomunicaciones, con independencia del esquema de contratación de los servicios y de su continuidad, el usuario es el propietario del equipo terminal móvil y debe disponer del mismo para su uso en cualquier red móvil de telecomunicaciones técnicamente compatible, considerando que los equipos terminales móviles son elementos independientes de las redes públicas de telecomunicaciones y de los servicios prestados a través de éstas. Por lo que una vez que el equipo terminal móvil ha sido liquidado en su totalidad se debe garantizar el cumplimiento de los mecanismos que faciliten el ejercicio del derecho de los usuarios al desbloqueo de sus equipos terminales.

Asimismo, desde la perspectiva técnica, el desbloqueo de un equipo terminal se refiere a la desactivación de las restricciones lógicas que limitan que los equipos terminales móviles se conecten a la red de otros concesionarios, aun cuando el equipo terminal sea técnicamente compatible. El tipo de bloqueo, así como el proceso para su desactivación pueden variar de acuerdo con el fabricante del equipo terminal y los requerimientos del operador que comercializa los equipos terminales, siendo posible el desbloqueo mediante el ingreso manual de un código de desbloqueo, o bien, mediante la actualización del software y/o configuración del equipo terminal móvil, lo cual en algunos equipos puede ser realizado de manera remota sin requerirse el ingreso de un código de desbloqueo.

Además, como una medida para fortalecer el ejercicio del derecho de los usuarios al desbloqueo e incentivar la competencia entre concesionarios y autorizados del servicio móvil que comercialicen equipos terminales móviles, una vez que no existan adeudos por parte de los usuarios con los prestadores del servicio móvil por la compra de equipos terminales móviles en el esquema de pospago, se considera adecuado el envío de una notificación en la que se indique el procedimiento a seguir para el desbloqueo de su equipo terminal y la información necesaria para solicitarlo.

Por otra parte, se han identificado múltiples factores que dificultan el desbloqueo de equipos móviles, tales como, errores en los códigos de desbloqueo entregados a los usuarios, diferencias en los mecanismos de desbloqueo entre equipos de distintos fabricantes, existencia de equipos terminales móviles “obsoletos”, entre otros, los cuales deben ser considerados para el establecimiento de los parámetros que serán utilizados para determinar el cumplimiento de las obligaciones que serán establecidas para el desbloqueo de equipos. En este sentido, para efectos de los presentes Lineamientos, la totalidad de los equipos terminales móviles comercializados bajo los esquemas prepago y pospago deben ser desbloqueados dentro de un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud de los usuarios, pero se reconoce que existen factores externos fuera del control de los proveedores de servicios móviles que dificultan su desbloqueo, por lo que se plantea como parámetro de cumplimiento el que el 99% de los equipos terminales móviles sean desbloqueados dentro del plazo máximo de 24 horas referido.

En tal sentido, el desbloqueo efectivo de los equipos terminales móviles favorece la competencia al permitir que un usuario seleccione entre los diferentes proveedores de servicios móviles el que mejor se adapte a sus necesidades, sin que el bloqueo de su equipo terminal constituya una barrera que impida la conexión de este a la red de un nuevo proveedor de servicios, garantizando con ello condiciones de competencia entre los prestadores del servicio móvil.

Es así que, para prevenir y, en su caso, sancionar posibles barreras a la competencia y libre concurrencia, resulta necesaria la emisión de los Lineamientos para el desbloqueo de equipos terminales móviles, en los que el Instituto establezca las obligaciones y plazos a los que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y los parámetros que serán utilizados para determinar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los mismos.

Quinto.- El desbloqueo de equipos en el ámbito internacional. De la experiencia internacional relacionada con el desbloqueo de equipos terminales es posible identificar diversos esquemas regulatorios en los cuales los equipos terminales son comercializados de manera desbloqueada sin importar la modalidad contractual en la que son puestos a disposición del usuario final y otros en los que el desbloqueo se realiza una vez cumplidas condiciones como la conclusión del plazo del contrato del servicio o la terminación anticipada del mismo.

Ejemplo de lo anterior se observa en países como Canadá, en donde el regulador del sector de telecomunicaciones, Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC, por sus siglas en inglés), ha emitido diversas disposiciones¹ mediante las cuales determinó que cualquier dispositivo proporcionado por un proveedor de servicios móviles debe encontrarse desbloqueado. De forma similar, la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile² (SUBTEL), determinó que todos los equipos terminales móviles comercializados bajo cualquier modalidad contractual no deben contar con restricciones técnicas que limiten su uso en una sola red.

Por otra parte, en Estados Unidos, la asociación Cellular Telecommunications Industry Association (CTIA, por sus siglas en inglés) emitió los principios de desbloqueo que los proveedores de servicios móviles adscritos al “Código del Consumidor para el servicio inalámbrico de CTIA”³ (del inglés, CTIA’s Consumer Code for Wireless Service) deben observar para el desbloqueo de equipos terminales móviles, en los que se considera el esquema del servicio, la vigencia del contrato y el estado del financiamiento del equipo terminal móvil, así como el envío de notificaciones cuando los dispositivos sean elegibles para el desbloqueo y su realización automatizada y de forma remota.

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, misma que se llevó a cabo del 15 de marzo al 03 de mayo de 2022.

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. En relación con lo anterior, se menciona que, durante la Consulta Pública de mérito, se recibieron nueve participaciones de concesionarios y del público en general.

¹ Telecom Regulatory Policy CRTC 2017-200. 2017. Review of the Wireless Code. Disponible en: <https://crtc.gc.ca/eng/archive/2017/2017-200.pdf>

² Resolución 1683 Exenta. 2013. Fija Norma Técnica que regula la habilitación de los equipos terminales utilizados en las redes móviles. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/havegar?idNorma=1051179>

³ Consumer Code for Wireless Service. 2020. Disponible en: <https://api.ctia.org/wp-content/uploads/2020/03/CTIA-Consumer-Code-2020.pdf>

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/181/2023 del 30 de agosto de 2023, la Coordinación General de Mejora Regulatoria emitió la opinión no vinculante respecto del *"Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil"*.

El Análisis de Impacto Regulatorio del *"Anteproyecto de Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil"*, 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 en términos del artículo 51 de la LFTR.

Por lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo fracción IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 7, 15 fracciones I, LVI y LXIII, 51, 191 fracciones XI y XII, y 298, inciso C), fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, 1, 4, fracción I y 6 fracciones I y XXV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

Acuerdo

Primero.- Se aprueban y emiten los *"Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del servicio móvil"*, mismos que se encuentran como Anexo Único del presente Acuerdo y que forma parte integral de este, los cuales entrarán en vigor a los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- Publíquese el presente Acuerdo y su Anexo Único en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en el portal de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Anexo Único

Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del servicio móvil.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Primero.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto, exclusivamente en el ámbito de competencia del Instituto, establecer las obligaciones, parámetros y plazos a los que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el Servicio Móvil para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles, a efecto de prevenir y evitar el establecimiento de barreras que impidan su conexión en cualquier red pública de telecomunicaciones.

Segundo.- Los presentes Lineamientos son aplicables a los titulares de Concesiones Únicas, Concesiones de Red Pública de Telecomunicaciones y autorizados que comercialicen Equipos Terminales Móviles para su utilización en una red pública de telecomunicaciones determinada.

Tercero.- Para efectos de los presentes Lineamientos, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión serán aplicables las siguientes:

- I. **AEPT:** Agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones declarado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76;
- II. **Código de desbloqueo:** Conjunto de dígitos necesario para el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil;
- III. **Concesionario:** Persona física o moral, titular de una Concesión Única o de Red Pública de Telecomunicaciones que le permite prestar servicios públicos de telecomunicaciones móviles;
- IV. **Concesionario Mayorista Móvil:** Titular de una concesión de las previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y que ofrece servicios mayoristas de telecomunicaciones móviles;

- V. **Desbloqueo:** Eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Terminales Móviles para que puedan ser utilizados en cualquier red pública de telecomunicaciones técnicamente compatible;
- VI. **Día hábil:** De lunes a sábado de cada semana, salvo los días de descanso obligatorio conforme a lo establecido en el artículo 74 de la Ley Federal de Trabajo.
- VII. **Equipo Terminal Móvil:** Dispositivo móvil que utiliza el usuario para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones;
- VIII. **Horario hábil:** De 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, donde UTC es el tiempo universal coordinado.
- IX. **IMEI:** Identificador Internacional del Equipo Terminal Móvil (*International Mobile Equipment Identity*);
- X. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- XI. **Ley:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- XII. **Lineamientos:** Los presentes Lineamientos para el Desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del servicio móvil;
- XIII. **Operadores Móviles Virtuales:** Concesionario o autorizado que preste, comercialice o revenda servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún Concesionario Mayorista Móvil;
- XIV. **Plazo inicial:** Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones;
- XV. **Pospago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera posterior a la utilización de estos;
- XVI. **Prepago:** Esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga los servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de estos;
- XVII. **Prestadores del Servicio Móvil:** Los Concesionarios y Operadores Móviles Virtuales que prestan el servicio móvil a los que se refiere el Lineamiento Segundo;
- XVIII. **Servicio Móvil:** Servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales móviles, que de acuerdo con los títulos de concesión y autorizaciones correspondientes se presta a través de Equipos Terminales Móviles que no tienen una ubicación geográfica determinada, y
- XIX. **Usuario:** Persona física o moral que utiliza un Servicio Móvil como destinatario final.
- XX. **Ventanilla Electrónica:** Punto de contacto digital a través del Portal de Internet del Instituto definido en los "*Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la Ventanilla Electrónica*".

Las definiciones comprendidas en la presente disposición pueden ser utilizadas indistintamente en singular o plural.

Capítulo II

Del Desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles

Cuarto.- Los Prestadores del Servicio Móvil están obligados a realizar de forma gratuita el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles conforme a lo dispuesto en los presentes Lineamientos para lo cual deberán contar con los mecanismos para realizar el desbloqueo correspondiente o con los códigos de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles antes de su comercialización.

Quinto.- Al momento de comercializar un Equipo Terminal Móvil tanto en el esquema de Prepago como Pospago, los Prestadores del Servicio Móvil deberán informar a los Usuarios a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el equipo se encuentra bloqueado y, en su caso, los requisitos y procedimiento para solicitar el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil.

Los Prestadores del Servicio Móvil deberán implementar mecanismos para que los Equipos Terminales Móviles que hayan sido adquiridos de contado bajo cualquier esquema de contratación, o cuyo financiamiento en el esquema Pospago haya sido liquidado, notifiquen a los usuarios mediante el envío de un mensaje corto dentro de los 10 (diez) días naturales posteriores a estos supuestos, que los Equipos Terminales Móviles podrán ser desbloqueados y el procedimiento para solicitarlo. Para el caso de los Equipos Terminales Móviles desbloqueados de manera previa al envío de dicha notificación, no será necesario el envío de información adicional.

Sexto.- Para el caso de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Prepago, el desbloqueo se realizará en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario, siempre y cuando se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario dicho plazo se computará a partir del siguiente día y horario hábil.

Séptimo.- El desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles comercializados a Usuarios en el esquema de Pospago podrá solicitarse:

- a) Cuando el Usuario haya liquidado anticipadamente el Equipo Terminal Móvil.
- b) Una vez concluido el plazo inicial contratado y no existan adeudos por la compra del Equipo Terminal Móvil.

Una vez actualizado cualquiera de los supuestos anteriores, dentro de las 24 horas siguientes contadas a partir de la solicitud del Usuario, los Prestadores del Servicio Móvil deberán desbloquear o entregar el Código de Desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles, siempre y cuando la solicitud se haya realizado en un día y horario hábil. En caso contrario, dicho plazo comenzará a partir del siguiente día y horario hábil.

Octavo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán publicar en sus sitios de Internet los requisitos, procedimiento y manual de instrucciones para realizar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles. Además, deberán contar con una sección para solicitar el envío del Código de desbloqueo, o en su caso, el desbloqueo remoto.

Noveno.- El desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles podrá solicitarse en el centro de atención a clientes, en el número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos disponibles en el sitio de Internet del Prestador del Servicio Móvil.

En todos los casos, el desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo no podrá exceder de 24 horas conforme a las condiciones establecidas en los Lineamientos Sexto y Séptimo.

Para la atención de solicitudes en las que resulte indispensable la entrega del Código de desbloqueo, los Prestadores del servicio móvil deberán asegurar su entrega a través de medios electrónicos dentro del tiempo establecido.

Décimo.- Para solicitar el desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo en los centros de atención a clientes únicamente será necesaria la presentación del Equipo Terminal Móvil.

Para solicitar el desbloqueo o el envío del Código de desbloqueo a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos, únicamente será necesario proporcionar el IMEI del Equipo Terminal Móvil.

Para cada solicitud, los Prestadores del Servicio Móvil deberán generar un comprobante, físico o electrónico, indicando fecha y hora de la solicitud de desbloqueo.

Décimo Primero.- Los Prestadores del Servicio Móvil no podrán establecer condiciones contractuales o prácticas comerciales que limiten directa o indirectamente el derecho al desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o establecer barreras de cualquier naturaleza que impidan la conexión del equipo terminal del usuario con otros concesionarios que operen redes de telecomunicaciones en términos de lo dispuesto en los artículos 191 fracciones XI y XII y 298 inciso C) fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Décimo Segundo.- El AEPT estará sujeto a lo establecido en los presentes Lineamientos en lo que no se contraponga con las medidas que al efecto el Instituto le ha impuesto a través del régimen de preponderancia.

Décimo Tercero.- Los Prestadores del Servicio Móvil no deberán desbloquear o entregar el Código de desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles cuyo IMEI haya sido reportado como robado, extraviado o duplicado.

Décimo Cuarto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán brindar atención oportuna, eficiente y respetuosa a los usuarios con discapacidad que requieran efectuar el desbloqueo de los Equipos Terminales Móviles, de conformidad con los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2016.

Capítulo III

Del Cumplimiento

Décimo Quinto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán entregar a través de la Ventanilla Electrónica del Instituto, dentro de los primeros 20 (veinte) días hábiles de cada trimestre calendario, un reporte de la información generada en el trimestre inmediato anterior a la que se refiere el Lineamiento Décimo Sexto de conformidad con lo establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos.

Décimo Sexto.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán reportar el total de solicitudes de desbloqueo recibidas indicando la fecha y hora de la solicitud, fecha y hora del desbloqueo o de la entrega del Código de desbloqueo y, en su caso, la causa por la cual no se realizó el desbloqueo del Equipo Terminal Móvil o se realizó fuera del plazo establecido en los presentes Lineamientos, sin que esto último se constituya como una excepción al cumplimiento de su obligación.

Décimo Séptimo.- El Instituto supervisará el cumplimiento de las obligaciones contenidas en los presentes Lineamientos para cada uno de los meses reportados de acuerdo con el siguiente parámetro:

- i. Proporción de Equipos Terminales Móviles desbloqueados en un plazo máximo de 24 horas: mayor o igual al 99%.

Para determinar el cumplimiento de este índice se utilizará la siguiente fórmula:

$$\text{Proporción de ETM desbloqueados} = \frac{ETM D}{SD} \times 100[\%]$$

Donde,

ETM D, es el total de Equipos Terminales Móviles desbloqueados o cuyo Código de desbloqueo fue entregado en los centros de atención a clientes, a través del número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos del Prestador de Servicio Móvil en un máximo de 24 horas contadas a partir de la solicitud del Usuario y,

SD, es el total de solicitudes de desbloqueo recibidas conforme a los requerimientos establecidos en los presentes Lineamientos.

Décimo Octavo.- El Instituto verificará y supervisará el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los Lineamientos de conformidad con lo dispuesto en el Título Décimo Cuarto de la Ley.

Décimo Noveno.- El incumplimiento a lo dispuesto en los presentes Lineamientos será sancionado por el Instituto en términos de lo establecido en la Ley, sin perjuicio de la competencia que la Procuraduría Federal del Consumidor u otras autoridades tengan en materia de protección de consumidores.

Transitorios

Primero.- El presente Acuerdo entrará en vigor a los 180 (ciento ochenta) días naturales siguientes al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo.- Los Prestadores del Servicio Móvil deberán entregar al Instituto el reporte al que se refieren los Lineamientos Décimo Quinto y Décimo Sexto a través de la Oficialía de Partes del Instituto, en tanto no se haya implementado y establecido su entrega a través de la Ventanilla Electrónica del Instituto.

Para la entrega del reporte ante la Oficialía de Partes Común del Instituto, la información deberá presentarse de acuerdo con lo señalado en el Anexo II a través de algún medio magnético (CD, memoria USB, etc.), acompañado del Formato de Solicitud descrito en el Anexo I de los presentes Lineamientos.

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

Acuerdo P/IFT/081123/504, aprobado por unanimidad en la XXVIII Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 08 de noviembre de 2023.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 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.

El Comisionado Arturo Robles Rovalo, previendo su ausencia justificada, emitió su voto razonado por escrito en términos de los artículos 45, párrafo tercero de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 8, párrafo segundo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los Comisionados Sóstenes Díaz González y Ramiro Camacho Castillo, previendo su ausencia justificada, asistieron, participaron y emitieron su voto razonado en la sesión utilizando medios de comunicación electrónica a distancia, en términos de los artículos 45, párrafo cuarto de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 8, párrafo tercero 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.

Anexo I

Formato de Entrega del Reporte estadístico de desbloqueo de Equipos Terminales Móviles

Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.

1. Completar la información requerida en cada uno de los rubros, conforme al tipo de procedimiento que corresponda.
2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.
3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, máquina de escribir o a computadora. Una vez completado el formato, y de ser el caso, deberá imprimirlo para su suscripción y posterior presentación ante la Oficialía de Partes Común del Instituto Federal de Telecomunicaciones.
4. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en su información.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)

Unidad de Cumplimiento

Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena,

Demarcación territorial Benito Juárez,

C.P. 03720, Ciudad de México, México

Tel. 55-5015-4000

www.ift.org.mx

Lugar y Fecha:

SECCIÓN 1.

TIPO DE PROCEDIMIENTO

Procedimiento* (Sólo debe seleccionar una opción)

☐ Inicio de trámite o servicio	☐ Desahogo de prevención Oficio IFT: _____ Fecha de oficio IFT: _____ DD/MM/AAAA	☐ Alcance Folio de Acuse: _____ Fecha de Acuse: _____ DD/MM/AAAA

SECCIÓN 2.

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Datos generales del prestador del servicio móvil obligado

Nombre, denominación o razón social*:

Representante legal

Nombre del Representante Legal*:	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido
----------------------------------	------------	-----------------	------------------

Domicilio para oír y recibir notificaciones

Calle y No. exterior e interior*:	Colonia*:	
Municipio o Demarcación Territorial*:	Entidad Federativa*:	
Código Postal*:	Correo electrónico*:	
Teléfono fijo*:	Teléfono móvil:	

Autorizados (Agregar tantos autorizados sean necesarios)			
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones:	_____	_____	_____
	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido
	_____	_____	_____
	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido

SECCIÓN 3. DATOS DEL REPORTE ESTADÍSTICO DE DESBLOQUEO DE EQUIPOS TERMINALES MÓVILES	
Información del año y trimestre a reportar*	
Año por reportar*:	_____
	AAAA
Trimestre por reportar*:	_____
	(T1, T2, T3, T4)

Declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO
Responsable del tratamiento El IFT, a través de la Dirección General de Supervisión, es el responsable del tratamiento de los datos personales que a continuación se recaban y se protegerán conforme a lo dispuesto por la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (LGPDPPO), y demás normatividad que resulte aplicable. Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales • Dar seguimiento a su solicitud. • Mantener un punto de contacto para comunicarse en caso de ser necesario. Transferencias de datos personales El IFT, a través de la Dirección General Supervisión, 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. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPO. Ejercicio de los derechos ARCO Para ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición (ARCO) al tratamiento de los datos personales que establecidos en la LGPDPO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del IFT ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 555015 4598 y 555015 2200, o al correo electrónico unidad.transparencia@ift.org.mx. Aviso de privacidad Integral El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección General Supervisión del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

Reporte estadístico de desbloqueo de Equipos Terminales Móviles

Los datos personales recabados serán protegidos y tratados en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los artículos 68, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 16, 113, fracción I, y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

Datos Generales:

Este Instructivo establece y describe los elementos que componen el formato determinado por el Instituto para la entrega de la información indicada en dicho formato.

- **Disposición aplicable a este Formato de Información y Métricas:**

Los Prestadores del Servicio Móvil deben entregar la siguiente información de acuerdo con las definiciones, criterios e indicaciones establecidos en los "**Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil**".

- **Reglas para llenar el formato de las hojas de información de este instructivo:**

El formato se presentará a través de la Ventanilla Electrónica del Instituto.

La información se entregará mediante un archivo CSV por cada hoja de información incluida en el presente reporte. Los archivos CSV son un tipo de documento abierto y sencillo para presentar datos en forma de tabla, con las siguientes características:

- o Las columnas se separan por el carácter de coma (,).
- o Las filas se separan por saltos de línea (Carácter CRLF).
- o La última fila del archivo puede terminar o no con el carácter de fin de línea.
- o Los campos que contengan una coma, un salto de línea, una comilla doble, un espacio o los caracteres de fin de línea (CR, LF o ambos a la vez), deben ser encerrados entre comillas dobles.
- o El archivo CSV puede contener tantas líneas como sean necesarias para la entrega de la información correspondiente. No debe contener líneas vacías.
- o Cada fila debe contener siempre el mismo número de campos.
- o La primera fila del archivo contendrá los campos correspondientes a los nombres de las columnas.

El archivo CSV se guiará por lo dispuesto en <http://tools.ietf.org/html/rfc4180>, y deberá entregarse en formato de compresión sin pérdida con extensión ".zip".

- **Dirección de contacto:**

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato, por favor contactar al siguiente correo electrónico:

reporte.desbloqueo.etm@ift.org.mx

- **Condiciones aplicables:**

- o Periodo para la entrega de información:

Dentro de los primeros 20 días hábiles de cada trimestre calendario.

- o Periodo que debe abarcar la información requerida:

El trimestre calendario inmediato anterior al inicio del periodo para la entrega de información.

- o Plazo para formular una aclaración por parte del IFT:

Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la presentación de la información.

- o Plazo para desahogar el requerimiento de aclaración por parte del sujeto obligado:

10 días hábiles desde la notificación del requerimiento de aclaración.

- o Carácter de la información:

Público a nivel desagregado.

Descripción de los indicadores:

La siguiente información deberá ser entregada por los Prestadores del Servicio Móvil.

Las solicitudes de desbloqueo recibidas en cualquier medio: los centros de atención a clientes, a través del número telefónico de atención a clientes o a través de los medios electrónicos del Prestador de Servicio Móvil.

Nombre del Indicador	Descripción del Indicador
IMEI	Indicar el IMEI del equipo terminal móvil.
Medio de solicitud del desbloqueo.	Indicar si la solicitud de desbloqueo se realizó en el centro de atención a clientes, a través del número telefónico de atención a clientes o a través de medios electrónicos.
Fecha de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la fecha en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa).
Hora de recepción de la solicitud de desbloqueo	Indicar la hora en la que se recibió la solicitud de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (hh:mm).
Fecha del desbloqueo	Indicar la fecha en la que se realizó el desbloqueo o se entregó el Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (dd/mm/aaaa).
Hora del desbloqueo	Indicar la hora en la que se realizó el desbloqueo o se entregó el Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil (hh:mm).
Justificación ante imposibilidad de desbloqueo	En su caso, señalar la justificación por la cual no fue posible desbloquear o entregar el Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil.
Justificación por desbloqueo fuera del plazo debido	En su caso, señalar la justificación por la cual se realizó el desbloqueo o la entrega del Código de desbloqueo del Equipo Terminal Móvil en un plazo mayor a 24 horas desde la fecha y hora de solicitud.

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 quince 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 emite los Lineamientos para el desbloqueo de Equipos Terminales Móviles que deben observar los prestadores del Servicio Móvil.”**, aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXVIII Sesión Ordinaria, celebrada el 08 de noviembre de dos mil veintitrés, identificado con el número P/IFT/081123/504.

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

Ciudad de México, a 14 de noviembre de dos mil veintitrés.- Rúbrica.