

Teléfonos de México, S. A. B. de C. V.

México, D. F., 17 de abril de 2008

Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones
Bosque de Radiatas 44
Colonia Bosques de las Lomas
C. P. 05120 México D. F.

Francisco Javier Islas Mancera, en mi carácter de apoderado general para pleitos y cobranzas y actos de administración de **Teléfonos de México, S. A. B. de C. V.** (en adelante, "TELMEX"), y Teléfonos del Noroeste, S. A. de C. V. (en lo sucesivo "TELNOR") personalidad que tengo debidamente acreditada ante esa H. Comisión, con el debido respeto comparezco a exponer:

Por medio del presente escrito vengo a hacer del conocimiento de esa H. Comisión los comentarios de mis mandantes respecto de la Consulta Pública relativa a la *Resolución mediante la cual esa H. Comisión Federal de Telecomunicaciones determina el mecanismo para migrar hacia una marcación uniforme de diez dígitos para todas las llamadas que se realicen dentro del territorio nacional, de conformidad con el numeral 7 del Plan Técnico Fundamental de Numeración*, extensivo a los concesionarios del servicio local fijo, realizada por esa H. Comisión a través de su página de Internet.

- **Confusión de los clientes por el desconocimiento de tarifa que aplica al eliminar los prefijos.**

Es importante tomar en cuenta que la marcación uniforme a 10 dígitos para todas las llamadas en territorio nacional, causará confusión entre los usuarios por el desconocimiento de tarifas aplicables, al eliminar los prefijos de acceso.

En la actualidad los prefijos de acceso en las redes fijas permiten al usuario identificar el tipo de llamadas que realizan, ya sea local fija (cargo por llamada), de larga distancia (por minuto) o a un teléfono móvil (por minuto). Con esta marcación que se pretende implantar se elimina la identificación que es indispensable para que cualquier usuario sepa la forma en la que le cobrarán la llamada. Por ello, consideramos que la forma que se utiliza actualmente para hacer las llamadas es la que debe prevalecer.

Serán frecuentes los casos en los que los usuarios no se darán cuenta de si el número que marcan es local fijo o local móvil, provocando confusión, ya que no sabrán si es conveniente que la duración de la llamada sea corta al tratarse de cobro por minuto o un poco mas larga al tratarse de cobros por evento.

Consideramos que la implantación de esta marcación puede traer graves perjuicios a los usuarios, los cuales además de tener que marcar ahora números de 10 dígitos, también tendrán que preocuparse por aprenderse los números identificadores de

región, para poder identificar el tipo de llamada al momento de llevar a cabo la marcación o peor aún, deberán aprenderse los números que correspondan a series celulares para evitar verse sorprendidos con el cobro de cantidades superiores a las que hasta el día de hoy pagan, pues con esta modalidad se verán inmersos en un gran descontrol que afectará directamente a sus finanzas personales.

- **Se generarán quejas de los clientes por la facturación de llamadas no reconocidas de Larga Distancia y hacia Celulares.**

Como consecuencia del desconocimiento de las tarifas aplicables a las llamadas originadas por los clientes, al momento de eliminar los prefijos de acceso a los distintos servicios de voz, las quejas que se generarán en el sector por concepto de llamadas no reconocidas de larga distancia y de celulares se incrementará notablemente, debido a la molestia de los usuarios, se elevará el volumen de trabajo de la Procuraduría Federal del Consumidor. Lo anterior afectará injustamente la imagen de los prestadores de servicios de telefonía fija y de larga distancia frente a la opinión pública, como resultado de una modificación que pretende imponer esa H. Comisión.

Adicionalmente a lo anterior, la cartera vencida puede incrementarse en virtud del aumento de casos de llamadas no reconocidas. Esta situación perjudicará notablemente a todos los concesionarios.

Los operadores dejarán de percibir ingresos por servicios efectivamente prestados que los usuarios no reconocerán, además de provocar un incremento en los saldos a pagar por los usuarios, lo que provocará que la situación financiera de estos se desequilibre pues ya tienen medida la forma y los tiempos en que acostumbran hacer sus llamadas y esta nueva marcación alterará de manera notable este control propio de cada usuario.

- **Requerimiento de Inversiones de los operadores**

Para que las redes permitan la eliminación de los códigos de acceso nacionales (01, 044 y 045) y que todas las llamadas nacionales se marquen a 10 dígitos, se necesitan realizar inversiones en la red, las cuales tendrán que ser repercutidas a los clientes finales.

- **Sobre los conmutadores telefónicos privados (en inglés *Private branch exchange* o PBX) de los clientes corporativos**

Si el equipo es de tecnología reciente ("Digital"), esto implica que la misma contiene un Software que necesariamente tendrá que ser actualizado, lo cual representará un costo para el cliente corporativo.

Si el equipo es de tecnología anterior, lo más probable es que se tenga que sustituir el equipo, puesto que este tipo de equipos en su mayoría son electromecánicos, lo cual representa un costo adicional para el usuario al tener que adquirir uno nuevo.

- **Los clientes comerciales y los casos en que restringen algunas llamadas a algunos empleados.**

Las líneas fijas, a diferencia de los celulares que son teléfonos personales, están conectadas en los domicilios o negocios de los clientes. En el caso de los negocios (ya sean empresas PYMES o corporativos) una buena parte de las líneas están al servicio de los empleados y es muy común que en los negocios se decida bloquear algunas de las funcionalidades a las que tienen acceso ciertos empleados, tales como las llamadas a números 900, llamadas de larga distancia nacional y las llamadas a celulares en la modalidad "el que llama paga". Estas restricciones las realizan los clientes corporativos por medio de sus PBX y en el caso de líneas analógicas, mediante sencillos dispositivos. En general estas restricciones se realizan mediante bloqueo de llamadas con ciertos códigos de acceso. Si se eliminan estos códigos de acceso (01, 044 y 045), la dificultad técnica para realizar los bloqueos será mucho mayor, ya que en los dispositivos se tendrán que cargar las series o NIR a bloquear, lo que obligará a los clientes a hacer inversiones y gastos adicionales que seguramente no tienen contemplados.

Por lo anterior, a esa H. Comisión Federal de Telecomunicaciones, atentamente solicito se sirva:

ÚNICO.- Tenerme por presentado en los términos del presente escrito con la personalidad que ostento, haciendo del conocimiento de esa H. Comisión los comentarios de Telmex y Telnor relativos a la *Resolución mediante la cual esa H. Comisión Federal de Telecomunicaciones determina el mecanismo para migrar hacia una marcación uniforme de diez dígitos para todas las llamadas que se realicen dentro del territorio nacional, de conformidad con el numeral 7 del Plan Técnico Fundamental de Numeración* para que los mismos sean tomados en cuenta al momento de hacer las adecuaciones al proyecto que se somete a consulta pública.

México, D. F. abril 16 de 2008.

Lic. Francisco Javier Islas Mancera
Apoderado General para Pleitos y Cobranzas y
Actos de Administración.
Teléfonos de México S. A. B. de C. V.
Teléfonos del Noroeste, S. A. de C. V.