INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

AUTORIZACIÓN: IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017

Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que otorga el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de la C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ, de conformidad con los siguientes antecedentes y condiciones:

ANTECEDENTES

I. Con fecha 27 de octubre de 2017, la **C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ** por su propio derecho, presentó ante este Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), Solicitud para obtener una Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, mediante el formato IFT-AUTORIZACIÓN-A de las Reglas de carácter general que establecen los plazos y requisitos para el otorgamiento de autorizaciones en materia de telecomunicaciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

II. Con oficio número IFT/223/UCS/2562/2017 de fecha 24 de noviembre de 2017, previo a los trámites correspondientes y considerando lo establecido en las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, la Unidad de Concesiones y Servicios del Instituto resolvió otorgar Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario a favor de la **C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ**.

III. La **C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ** realizó el pago de derechos a que se refiere el artículo 174-D, fracción I, de la Ley Federal de Derechos, por el estudio de la Solicitud y expedición del título de Autorización.

Por lo anteriormente expuesto, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 28, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3 fracción XI, 170 fracción I, 173, 174, 183 y 185 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo "la Ley"); Reglas 1, 2 fracción I, 4, 5 y 6 de las Reglas de carácter general que establecen los plazos y requisitos para el otorgamiento de autorizaciones en materia de telecomunicaciones establecidas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, las "Reglas de carácter general"); 1, 4 fracción V, inciso iii), 32 y 35 fracción II, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones; el Instituto otorga la presente Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones en favor de la **C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ** la cual queda sujeta a las siguientes:

CONDICIONES

Capítulo Primero
Disposiciones Generales

1.1 **Definición de términos:** En adición a los términos establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como de las Reglas de carácter general a las que se refiere el artículo 171 de dicha Ley, para los efectos de la presente Autorización, se entenderá por:

1.1.1. **Autorizado (a):** El titular del presente documento de Autorización.
1.1.2. **Autorización:** El contenido del presente documento, para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
1.1.3. **Comercializadora:** Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario.
1.1.4. **Instituto:** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.2 **Domicilio convencional:** La Autorizada señala como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos, el ubicado en Calle Pengos número 7, Colonia Ex escuela de tiro, Gustavo A. Madero, Ciudad de México, C.P. 07960.

En caso de que la Autorizada cambie el domicilio para oír y recibir notificaciones a que se refiere el párrafo anterior, deberá hacerlo del conocimiento del Instituto con una antelación de cuando menos 15 (quince) días naturales previos a tal evento, sin perjuicio que las notificaciones se sigan realizando durante ese periodo en el domicilio señalado en el párrafo anterior.

1.3 **Objeto de la Autorización.** El presente documento autoriza a la titular del mismo a establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario, en los términos y condiciones que en este documento se mencionan y conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables.

1.4 **Servicios comprendidos.** La presente Autorización se otorga para la comercialización del servicio de acceso a Internet.

Las Comercializadoras deberán dar aviso por escrito al Instituto de los servicios públicos de telecomunicaciones que adquieran para su comercialización de redes públicas de telecomunicaciones, distintos a los originalmente autorizados o de servicios asociados a su Autorización, previamente a la prestación de los mismos a fin de que, en su caso, se inscriba el aviso en el Registro Público de Concesiones.

Dicho registro surtirá efectos el día hábil siguiente a cuando se realice el registro de la tarifa del servicio respectivo, conforme a la normatividad aplicable.

1.5 **Vigencia.** La presente Autorización tendrá una vigencia de 10 (diez) años, contados a partir de la fecha de su emisión y podrá ser prorrogada en los términos que establezca la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las Reglas de carácter general y demás disposiciones reglamentarias y administrativas aplicables.

1.6 **Exclusividad.** La presente Autorización no confiere derechos de exclusividad a la Autorizada, por lo que el Instituto podrá otorgar otras autorizaciones a favor de terceras personas para que establezcan y operen o exploten comercializadoras de servicios de telecomunicaciones idénticos o similares a los que se refiere esta Autorización.

1.7 **Poderes o mandatos.** En ningún caso, la Autorizada podrá otorgar poderes y/o mandatos generales o especiales para actos de dominio con carácter de irrevocables, que tengan por objeto o hagan posible al apoderado o mandatario el ejercicio de los derechos y obligaciones de la presente Autorización.

1.8 **Gravámenes.** Cuando la Autorizada constituya algún gravamen sobre la presente Autorización o los derechos derivados de ella, deberá solicitar la inscripción de los instrumentos públicos respectivos en el Registro Público de Concesiones a más tardar dentro de los 60 (sesenta) días naturales siguientes a la fecha de su constitución; dicho registro procederá siempre y cuando el gravamen constituido no vulnere ninguna disposición legal, reglamentaria o administrativa aplicable.

Asimismo, el instrumento público en el que conste el gravamen deberá establecer expresamente que la ejecución del mismo en ningún caso otorgará el carácter de Autorizado al acreedor y/o a un tercero; por lo que se requerirá que el Instituto autorice e inscriba en su caso, en los términos de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas aplicables la transferencia o cesión de derechos, para que la Autorización le sea adjudicada al acreedor y/o a un tercero.

1.9 **Nacionalidad.** La Autorizada no tendrá en relación con esta Autorización, más derechos que los que las leyes mexicanas conceden a los mexicanos y, por consiguiente, la sociedad y sus socios extranjeros, en su caso, se comprometen a no pedir ni aceptar la intervención de algún país extranjero, bajo la pena de perder, en beneficio de la nación mexicana, todos los bienes y derechos que hayan adquirido para establecer y operar o explotar la comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

1.10 **Terminación anticipada de la Autorización.** Cuando la Autorizada por así convenir a sus intereses, desee la terminación anticipada de la presente Autorización, deberá dar aviso por escrito al Instituto de la renuncia a la misma. La terminación, así como la revocación de la Autorización, no extingue las obligaciones adquiridas por la Autorizada durante su vigencia con el Instituto, los terceros y en especial con los usuarios. En todo caso, la Autorizada deberá acordar con el Instituto y facilitar las medidas necesarias para que los usuarios puedan continuar con los servicios mediante la contratación con otro autorizado o concesionario.

Capítulo Segundo
Disposiciones Aplicables al Servicio

2.1. **Prestación del servicio.** En la comercialización del (los) servicio(s) objeto de esta Autorización, la Autorizada deberá ajustarse a lo dispuesto en la legislación, normatividad y disposiciones administrativas aplicables.

Asimismo, deberá comercializar el (los) servicio(s) materia de esta Autorización a usuarios finales mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones del (los) concesionario(s) con el (los) que celebre el (los) convenio(s) correspondiente(s).

La comercialización al público del (los) servicio(s) materia de esta Autorización deberá ser de manera no discriminatoria, con base en la tarifa y la calidad convenidas.

Para el caso en que se comercialicen servicios de telecomunicaciones que empleen bandas de frecuencias, la Autorizada sólo podrá ofrecerlos dentro del área de cobertura autorizada en los títulos de concesión de los operadores con quienes la Autorizada formalice los acuerdos correspondientes.

2.2. **Calidad del servicio.** La Autorizada deberá garantizar a los usuarios que los servicios objeto de esta Autorización se presten de forma continua y eficiente de conformidad con la legislación aplicable y sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad establecidos en el título de concesión de los concesionarios de quienes comercialice los servicios, por lo que no podrá ofrecer condiciones distintas a las que puede obtener de los concesionarios.

Asimismo, la Autorizada deberá implementar las medidas y adecuaciones necesarias para satisfacer las necesidades de comunicación de usuarios con discapacidad, con la finalidad de que éstos tengan acceso al servicio comprendido en esta Autorización, de conformidad con la regulación vigente o conforme a las recomendaciones que, en su caso, emitan las autoridades competentes.

2.3. **Sistema de atención de consultas y quejas.** La Autorizada deberá atender gratuitamente las consultas y quejas de los usuarios las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. El sistema de atención de consultas y quejas deberá operar al menos mediante un número telefónico no geográfico de cobro revertido y, aunado a esto, deberá poner a disposición del usuario un sistema en línea de atención a clientes y un correo electrónico para los mismos fines.

Deberá también especificar el procedimiento y plazos para el reporte de fallas y la reparación de las mismas, así como el mecanismo de bonificación al usuario por los días u horas en que el servicio no estuvo disponible.

2.4. **Registro de convenios o contratos.** Los convenios o contratos que formalice la Autorizada con uno o más concesionarios, así como las modificaciones a los mismos en cuanto a las partes contratantes, las condiciones económicas o el servicio objeto de la comercialización, los deberá presentar ante el Instituto para su inscripción en el Registro

Público de Concesiones dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha de su formalización.

La información contenida en los convenios o contratos inscritos en el Registro Público de Concesiones será tratada por el Instituto de conformidad con la Ley y demás disposiciones aplicables.

2.5. **Designación de representante legal.** La Autorizada en todo momento durante la vigencia de la Autorización, deberá tener un representante legal acreditado y registrado ante el Instituto, con poderes generales para pleitos y cobranzas, y para actos de administración en términos del artículo 2554 del Código Civil Federal, sin perjuicio de que pueda designar a otros representantes legales ante el Instituto, previo pago de los derechos correspondientes.

2.6. **Portabilidad.** Para el caso en que se comercialicen servicios de telefonía fija y/o móvil y de larga distancia internacional, la Autorizada no deberá obstaculizar o retrasar el ejercicio del derecho de los usuarios a portar sus números telefónicos, ni impedir o negar el desbloqueo de sus equipos terminales, cuando éste proceda legalmente.

Asimismo, deberá suscribir el contrato respectivo con el Administrador de la Base de Datos a que se refiere la normatividad en materia de portabilidad.

Capítulo Tercero
Tarifas y Aspectos Comerciales

3.1. **Tarifas.** La Autorizada, de conformidad con las disposiciones legales, deberá inscribir en el Registro Público de Concesiones, para su publicidad, las tarifas de los servicios que comercialice previo a su entrada en vigor, conforme a las disposiciones aplicables. Una vez inscritas por el Instituto, la Autorizada deberá tenerlas disponibles para sus usuarios en sus oficinas comerciales y, en su caso, en su página de Internet.

3.2. **Código de prácticas comerciales.** La Autorizada deberá tener a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios y, en su caso, en su página de Internet, un Código de Prácticas Comerciales, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios y deberá contener como mínimo la siguiente información:

3.2.1. Descripción de los Servicios que comercialice;
3.2.2. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios;
3.2.3. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que comercialice;
3.2.4. Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones;
3.2.5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;

3.2.6. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato;

3.2.7. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. En este sentido, las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicios.

El Código de Prácticas Comerciales no deberá contener obligaciones o cargas para el suscriptor o el usuario que no estén incluidas en el contrato de adhesión, ni deberá contener estipulaciones que sean referidas a los términos y condiciones bajo los cuales vayan a ser prestados los servicios de telecomunicaciones, los cuales deban ser pactados en el referido contrato.

La Autorizada deberá tener a disposición del Instituto el Código de Prácticas Comerciales cuando éste lo requiera.

Capítulo Cuarto
Información y Verificación

4.1. **Información.** La Autorizada deberá proporcionar la información necesaria que le sea requerida por el Instituto, en la forma y términos que éste determine, para el mejor conocimiento de la operación y prestación del o los servicios. Dicha información podrá ser consultada por el público en general, salvo aquella que por sus características, se considere legalmente de carácter confidencial o reservado.

Asimismo, la Autorizada deberá informar en su caso, respecto de los compromisos adquiridos en los programas de cobertura social con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

4.2. **Verificación.** La Autorizada deberá permitir a los inspectores o verificadores del Instituto debidamente acreditados, el acceso a su domicilio, así como aquellos en donde tenga sus instalaciones, las veces que fuere necesario, para efectuar las inspecciones técnicas y administrativas de su operación.

Capítulo Quinto
Causas de revocación

5.1 **Causas de revocación.** Serán causas de revocación las previstas en el artículo 303 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Capítulo Sexto
Legislación, jurisdicción y competencia

6.1. **Legislación, normatividad y disposiciones administrativas aplicables.** El establecimiento, y operación o explotación de la comercializadora de servicios de telecomunicaciones objeto de la presente Autorización, está sujeta a la Constitución Política de los Estados

Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, leyes, reglamentos, decretos, reglas, planes técnicos fundamentales, normas oficiales mexicanas, normas técnicas, resoluciones, acuerdos, circulares y demás disposiciones administrativas de carácter general, así como a las condiciones establecidas en esta Autorización.

En el supuesto de que la legislación, normatividad y disposiciones administrativas vigentes a la fecha de otorgamiento de la presente fueran abrogadas, derogadas y/o reformadas, la presente Autorización quedará sujeta a las nuevas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables, a partir de la fecha de su entrada en vigor.

6.2. **Jurisdicción y competencia.** Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de la presente Autorización, salvo lo que administrativamente corresponda resolver al Instituto, la Autorizada deberá someterse a la jurisdicción de los Juzgados Especializados en la materia ubicados en la Ciudad de México, renunciando al fuero que pudiere corresponderle en razón de su domicilio presente o futuro.

Ciudad de México, a 25 ENE 2018

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
EL TITULAR DE LA UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

RAFAEL ESLAVA HERRADA

LA AUTORIZADA

C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

ACTA CIRCUNSTANCIADA DE COMPARECENCIA DE NOTIFICACIÓN

En la Ciudad de México, siendo las 10 horas 30 minutos del día 25 de enero de 2018, se presenta en el domicilio oficial del Instituto Federal de Telecomunicaciones, sito en la Av. Insurgentes Sur 838, Colonia Del Valle, Benito Juárez, Ciudad de México, Código Postal 03100, la **C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ**, por su propio derecho, tal y como consta en el expediente abierto ante este Instituto Federal de Telecomunicaciones, quien se identifica con credencial para votar número IDMEX1433019683<<0553057252056840713 3M2612317MEX<< expedida por el Instituto Nacional Electoral, comparece ante el C. JOSÉ EVARISTO ROJAS MORENO, Director de Autorizaciones adscrito a la Unidad de Concesiones y Servicios del citado Instituto, identificándose con credencial número1713, por lo que con fundamento en lo dispuesto en los artículos 35 y 38 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y 317 del Código Federal de Procedimientos Civiles, de aplicación supletoria en términos de lo dispuesto por el artículo 6 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, manifiesta que comparece ante el suscrito con el objeto de recibir el título de Autorización número **IFT/223/UCS/AUT-COM-0094/2017 de fecha 25 de enero de 2018, emitido por el Titular de la Unidad de Concesiones y Servicios del Instituto Federal de Telecomunicaciones.** Al respecto, en este acto recibe original del título mencionado, firmando en otro tanto en original que servirá como constancia de notificación y de recibido del mismo.----------

---

No habiendo nada que agregar, se cierra la presente comparecencia de notificación a las 10:50 horas del día de su inicio.----------

EL SERVIDOR PÚBLICO

C. JOSÉ EVARISTO ROJAS MORENO

LA COMPARECIENTE

C. MARÍA INEZ LANDAVERDE HERNÁNDEZ

TESTIGO

C. MARÍA ANTONIA LÓPEZ DE LA TORRE

TESTIGO

C. MARGARITA SÁNCHEZ MELÉNDEZ