

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

Fecha de elaboración: 19/03/2024

RESPUESTAS GENERALES QUE PROPORCIONA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE EL "ANTEPROYECTO DEL ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL Y SE MODIFICAN LOS FORMATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS TRÁMITES "ENTREGA DE MAPAS DE COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL" Y "ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL".

Descripción de la consulta pública

En cumplimiento al artículo 51 de la LFTR, bajo los principios de transparencia y participación ciudadana el Instituto llevó a cabo la consulta pública del "ANTEPROYECTO DEL ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICAN LOS LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL Y SE MODIFICAN LOS FORMATOS PARA LA PRESENTACIÓN DE LOS TRÁMITES "ENTREGA DE MAPAS DE COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL" Y "ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL" y su análisis de impacto regulatorio, del 18 de diciembre de 2023 al 28 de febrero de 2024 (40 días hábiles).

Objetivos de la consulta pública

- a) Observar el principio de transparencia en la emisión del Anteproyecto;
- b) Identificar las áreas de oportunidad de la regulación, y;
- c) Fortalecer el proyecto de regulación con los planteamientos expuestos mediante la participación ciudadana, a fin de generar un documento más robusto y eficiente que busque brindar una cobertura óptima a las necesidades y sugerencias en beneficio de todo el sector y por supuesto del usuario final.

Unidades y/o Coordinaciones Generales responsables de la consulta pública:

Unidad de Política Regulatoria, por conducto de la Dirección General de Regulación Técnica

Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas durante el periodo comprendido del 18 de diciembre de 2023 al 28 de febrero de 2024, respecto al Anteproyecto materia de la consulta pública de mérito, se informa que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") identificó diversos temas, por lo que, para efectos de su atención, éstos han sido agrupados de

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

manera genérica para su mejor referencia. No obstante, lo anterior, se menciona que todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en el portal de Internet del Instituto.

Lo contenido en las presentes Respuestas Generales atiende únicamente lo relacionado con las observaciones realizadas por los participantes en la Consulta Pública a los temas presentados en el Anteproyecto.

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. Asimismo, durante el plazo de duración de la consulta pública de mérito, se recibieron 9 participaciones.

PARTICIPACIONES

1. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V. (**AT&T**)
2. Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (**TELCEL**)
3. Cámara Nacional De La Industria Electrónica, De Telecomunicaciones Y Tecnologías De La Información (**CANIETI**)
4. Razo y Ravelo Abogados, S.C. (**RAZO Y RAVELO**)
5. Asociación Nacional De Telecomunicaciones (**ANATEL**)
6. Cablevisión Red, S.A. de C.V. y Operbes, S.A. de C.V. (**IZZI**)
7. Alestra Servicios Móviles, S.A. de C.V. (**ALESTRA**)
8. Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. (**ALTAN**)
9. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (**TELEFONICA**)



*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

ANEXO ÚNICO

CAPÍTULO II. DEFINICIONES. LINEAMIENTO CUARTO.

Respecto a la modificación de la definición del "Ejercicio de Medición", se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

"En la definición "Ejercicio de Medición" (fracción VIII), es pertinente que el Instituto establezca tiempos específicos y concretos para realizar los trabajos de post- proceso y análisis de la información.

Ello, debido a que se han presentado casos en los cuales los Operadores Móviles Virtuales han recibido los dictámenes de los ejercicios de medición y ya no se cuenta con la información generada por la red por haber transcurrido un tiempo superior a aquél que soportan nuestros sistemas de gestión".

Respuesta:

No se considera necesario definir tiempos. Lo anterior considerando que cada Ejercicio de Medición se lleva a cabo en un tiempo aproximado de un mes y, por lo tanto, el Instituto estaría notificando dentro de los siguientes 10 días hábiles a los prestadores del servicio tal y como lo precisa el lineamiento Décimo Tercero.

CAPÍTULO IV. LINEAMIENTO SEXTO.

Respecto a la modificación de los parámetros de calidad del SMS, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

ATT

(...)

"se puede observar que el tiempo de entrega promedio de Mensajes Cortos puede cumplir con la intención del IFT de que sea menor a 5 segundos, pero no se está tomando en cuenta la varianza que presenta la propagación electromagnética de las comunicaciones móviles."

(...)

"En conclusión, basados en la experiencia internacional de otros reguladores de América y en un ejercicio de análisis de los resultados de las mediciones de calidad 2023, se sugiere mantener el tiempo de 20 segundos, ya que el cambio que propone el IFT no necesariamente traerá como resultado la mejora de la calidad de las redes móviles, las cuales hoy en día muestran un buen desempeño y una buena calidad de su servicio de SMS".

"Propuesta: mantener el tiempo de entrega en 20 segundos como se encuentra actualmente."

TELCEL

"La reducción del tiempo de entrega de los mensajes cortos (SMS), prevista en las fracciones I y II de este Lineamiento, no ha sido justificada por el Instituto desde el punto técnico y operativo; también, ocasionaría un incumplimiento -desde luego- no atribuible a mi mandante y afectaría significativamente los resultados de la medición del presente indicador, ya que, debido a los múltiples procesos involucrados para la entrega de un SMS (on net), el tiempo propuesto por ese Instituto es insuficiente e injustificado".

(...)

"Sin perjuicio de que la demanda del servicio de SMS es cada vez menor, la reducción del tiempo de entrega de los SMS planteada por ese Instituto, además de no encontrar sustento técnico u operativo alguno, resultaría perjudicial para los Operadores Móviles, como Telcel, pues injustificadamente se les estaría condenando a incumplir un Indicador cuyo nuevo parámetro no guarda ninguna relación con la realidad de la prestación del servicio. Por tal razón, no sorprende que en países como Colombia y Paraguay todos los parámetros relacionados con la mensajería han sido retirados de su regulación, en el caso del primero, mientras que el único parámetro que se mantiene (SMS Exitosos) denominado Indicador de eficiencia de envío de mensajes cortos es meramente de carácter informativo, en el caso del segundo. Esto también lo recoge y expone ese Instituto en su Análisis de Impacto Regulatorio".

(...)

"La realidad es que no existe justificación alguna para disminuir el tiempo de entrega de los SMS, el cual debe guardar proporción con el tiempo de entrega establecido para voz (20 segundos)."

CANIETI

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué no hay que modificar el tiempo y porcentaje de cumplimiento.

ANATEL

También sugieren mantener los parámetros de cumplimiento actuales de 20 segundos y 2% presentando los mismos argumentos que ATT.

IZZI

"Mis Representadas consideran que la reducción del tiempo máximo de entrega del Mensaje Corto tanto para la Proporción de Mensajes Cortos fallidos, así como para el Tiempo de entrega promedio de Mensajes Cortos exitosos de 20 a 5 segundos es perjudicial para los prestadores del servicio móvil, ya que este Instituto no ha

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

tomado en cuenta que el Servicio Móvil es variante ya que depende de la propagación electromagnética, de la ubicación del usuario, de las antenas disponibles en la ubicación real del usuario así como de la red de acceso a la que se puede conectar, adicionalmente que a diferencia del servicio de voz, la entrega de Mensajes cortos, requiere en ocasiones varios intentos de envío justo por los motivos ya mencionados, adicionalmente que a diferencia del servicio de voz, la entrega de Mensajes Cortos, requiere en ocasiones varios intentos de envío justo por los motivos ya mencionados, lo cual añade tiempo de entrega de los mismos, por lo que el tiempo de entrega de un mensaje corto es variable y puede tardar más de 5 segundos como se pretende modificar.

Por otro lado, el propio estudio del IFT de otros países americanos muestra que, en ninguno de esos estudios se regulan estos parámetros de forma simultánea como se pretende en la propuesta del Instituto.

Adicionalmente, hay que recordar que el parámetro de calidad de los SMS es sancionable por este Instituto, por lo que, el modificar estos parámetros ocasionaría como consecuencia que en caso de que, al momento de realizar la medición, se presentara cualquiera de las causas mencionadas anteriormente, podría generar una sanción a cualquier prestador de servicios móviles aún y cuando la red de telecomunicaciones y los servicios se encuentren debidamente funcionando”.

“Por lo anterior, mis Representadas consideran necesario mantener el tiempo máximo de entrega del Mensaje Corto en 20 segundos como originalmente se encuentran estos lineamientos”
(...)

ALESTRA

“Reducir el tiempo de 20 a 5 segundos, puede llevar a los concesionarios a incumplir con las disposiciones de Calidad, puesto que la operación natural de una red móvil donde existen, múltiples flujos de señalización y operación de diversos elementos de la red que van desde la red de acceso hasta el Core Móvil en los cuales se pueden presentar en los diferentes elementos de red, ya sea por conmutaciones por fallas o ventanas programadas, balanceos de carga, saturaciones fortuitas por algún elemento o situación externa.

Por otra parte, las sanciones no resultan ser los verdaderos “incentivos” para una mejor calidad en los servicios, más bien desincentivan el interés de participar en este tipo de mercados”.

TELEFONICA

El participante brinda una extensa explicación del funcionamiento de la mensajería para fundamentar el porqué no deberían cambiar los valores de cumplimiento para los parámetros de este servicio. Resumiendo lo siguiente:

(...)

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"

- “El servicio de SMS no es un servicio que fuera diseñado con una garantía de entrega, es un servicio “*best effort*”, y menos con una garantía de tiempo de entrega. El Instituto puede consultar numerosas fuentes, las que hemos señalado y otras que existen sobre el diseño general del servicio, para constatar este hecho. El servicio SMS nunca fue diseñado para cumplir con unos plazos de entrega mínima. Existen servicios alternativos que ofrecen las mismas funciones de mensajería y autenticación, de hecho cada vez más populares, que no están regulados, lo que pone en una injusta situación y asimetría regulatoria a los operadores de telecomunicaciones. Por los motivos expuestos, el servicio SMS no debería estar sujeto a ningún tipo de regulación de garantía de entrega o de tiempo de entrega.
- El servidor o centro de mensajes cortos, SMSC, elemento imprescindible para el servicio SMS, añade un tiempo adicional a la entrega del SMS y además tampoco se diseña con garantía de plazos de entrega, sino con una política de reintentos (“store and forward”), lo que implica la gestión de una cola de SMS pendientes de entrega de tamaño indeterminado, que añade un tiempo de espera a los nuevos SMS entrantes hasta que son gestionados por el mecanismo de gestión de colas que tenga establecido el SMSC. Los SMSC se caracterizan por su *throughput*, su disponibilidad y otros parámetros, no por el tiempo mínimo de entrega de un SMS en particular.
- Por analogía con el establecimiento de la voz, que tiene un comportamiento semejante primero en cuanto a etapas de señalización y luego, en consecuencia, en cuanto a una distribución estadística y varianza en los tiempos de establecimiento/entrega, exigir un plazo menor a 5 segundos, a tenor de la experiencia del propio Instituto para cuando se establecieron para la voz plazos de 12, 10 y 8 segundos para el establecimiento de la llamada, resulta totalmente inviable, más teniendo en cuenta que, como se indica, el elemento SMSC añade un tiempo y varianza adicional al propio protocolo de intercambio de mensajes de establecimiento y entrega. Un plazo de entrega de 5 segundos o menos para el 99% de los mensajes SMS implica que la mayor parte de los mensajes (el 67% en una aproximación gaussiana), se tendrían que entregar en un plazo entre 1.5 y 3.6 segundos, algo completamente irrealizable y que puede compararse con los tiempos de establecimiento de la voz, que en ningún caso consiguen establecerse dentro de esos márgenes.
- El propio *benchmark* y análisis internacional del Instituto reafirman nuestro análisis y ponen en contraste la enorme diferencia y exigencia, imposible de cumplir, que el Instituto está preliminarmente exigiendo frente a lo que se establece en otros países de nuestro entorno. Los valores y umbrales presentados en este proyecto están fuera de toda comparativa y de la propia realidad del servicio SMS.

En ese sentido, la propuesta preliminar del Instituto respecto a los parámetros y umbrales de calidad para el servicio SMS excede la realidad operativa y el diseño de la tecnología de entrega de estos mensajes.

Se solicita a ese Instituto que retire el criterio de plazo de entrega del SMS como criterio para considerarlo fallido si excede un cierto valor. En el caso de que el Instituto insista en establecer un tiempo mínimo de entrega para

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

un servicio que no está concebido para garantizar estos tiempos, al menos desde Telefónica solicitamos que éste sea acorde con los valores establecidos para la voz, y segundo con la experiencia internacional."

Respuesta:

Los parámetros se mantienen con los índices actuales, es decir, los 20 segundos para el Tiempo de entrega promedio del Mensaje Corto y el 2% para la Proporción de Mensajes Cortos Fallidos.

CAPÍTULO VII. LINEAMIENTO NOVENO. FRACCIÓN II

Respecto a la modificación de los índices de calidad del SMS, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

ATT

(...)

"Nuevamente recordemos que la Proporción de Mensajes Cortos fallidos es un parámetro sancionable. De las actuales mediciones realizadas por el IFT en 2023, se puede observar que con el actual Tiempo de entrega fallido en 20 segundos los mensajes fallidos pueden ser menores a 1%, pero no se está tomando en cuenta la varianza que presenta la propagación electromagnética de las comunicaciones móviles. Si se analiza con detalle la varianza del tiempo de entrega, se observaría que existe un porcentaje mayor al 2% que superan los 5 segundos. Justamente por eso es que el propio estudio del IFT muestra que en ninguno de los otros países americanos regulan ambos parámetros de forma simultánea, como sí propone el Instituto.

Propuesta: mantener el parámetro en 2%."

TELCEL

"No existe un antecedente a nivel internacional en el cual se haga una medición relacionada con la proporción de SMS fallidos, cuyo umbral sea el 1% (es decir, 99% de éxito). Inclusive, en el propio Análisis de Impacto Regulatorio de la presente consulta, se exponen los 5 casos de países latinoamericanos antes referidos, destacando que en uno de ellos (Colombia), las mediciones del servicio de SMS incluso se han eliminado de la regulación; un segundo caso (Paraguay), donde tiene un carácter informativo, mientras que en los 3 restantes (Perú, Honduras y Costa Rica), el porcentaje máximo de falla es del 5%, a diferencia del caso mexicano, donde actualmente el porcentaje de completación es del 98% y pretende incrementarse al 99".

(...)

CANIETI

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué no hay que modificar el tiempo y porcentaje de cumplimiento.

ANATEL

También sugiere mantener los parámetros de cumplimiento actuales de 20 segundos y 2% presentando los mismos argumentos que ATT.

IZZI

Presenta el mismo argumento que en el CAPÍTULO IV. LINEAMIENTO SEXTO para explicar el porqué se debe mantener el tiempo de 20 segundos y el 2% del índice de cumplimiento de los parámetros de mensajería.

ALESTRA

“Consideramos que el reducir los tiempos de entrega de proporción de los SMS fallidos de 20 a 5 segundos y disminuir a 1% la proporción de los mensajes fallidos de manera simultánea implica un potencial riesgo que desincentivará la participación en el mercado, puesto que no queda establecido de forma clara cuales son los parámetros con los que debe cumplir el OMV, ya que estos son tomadores de los servicios de los OMR.

Considerando que intervienen otros factores ajenos que pueden afectar el desempeño durante el proceso de recepción de mensajes. De tal forma que se **solicita al Instituto mantener el 2% actual.**”

TELEFONICA

Hace referencia a la explicación brindada en el CAPÍTULO IV. LINEAMIENTO SEXTO.

Respuesta:

Los parámetros se mantienen con los índices actuales, es decir, los 20 segundos para el Tiempo de entrega promedio del Mensaje Corto y el 2% para la Proporción de Mensajes Cortos Fallidos.

CAPÍTULO IX. DE LA METODOLOGÍA Y PROGRAMA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN. LINEAMIENTO DÉCIMO SEGUNDO

Respecto a la modificación de realizar mediciones de la calidad de la experiencia, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

TELCEL

“Los operadores móviles están impedidos para discriminar el tráfico de datos que se curse por sus redes y las velocidades de sus productos están sujetas (entre otros factores), a la capacidad de la red disponible en ese momento, funcionalidades del equipo, calidad del video (4K, HD, por poner algunos ejemplos) y saturación de usuarios que demanden el servicio.

Los aspectos que incluya la metodología, aunque las mediciones sean de carácter informativo, deben estar claramente definidos y prever, cuando menos el detalle de cómo serían realizadas estas mediciones (precisando horarios, calidad y tamaño del contenido a descargar, red de acceso a utilizar, entre otros elementos), ya que de mantener el texto actual en los Lineamientos se ocasionaría incertidumbre y el comportamiento de los servicios móviles podría variar drásticamente del servicio fijo.

Finalmente, es importante tener en cuenta que no existe como tal una metodología en la presente Consulta Pública que brinde certidumbre a los operadores sobre la forma en la que se realizarían dichas mediciones, así como tampoco, cuáles serían los alcances de las mismas”.

ALTAN

“Se hace referencia a la propuesta de incluir mediciones tendientes a evaluar la experiencia de los usuarios finales en el uso de medios como streaming, videojuegos, redes sociales, entre otros.

La propuesta no establece claramente cuales otros medios serían utilizados ni cuales aplicaciones serían tomadas como referencia del medio de que se trate. Favor de establecer los criterios con base en los cuales podrían ser seleccionadas las aplicaciones de que se trate y para la selección de medios adicionales.

Por otro lado, también con el objeto de obtener certeza jurídica, se solicita que el Instituto Federal de Telecomunicaciones establezca criterios o medidas con las cuales se evaluaría la experiencia del usuario en estos medios de transmisión.”

Respuesta:

Las mediciones de la experiencia serán obtenidas a partir de herramientas de uso masivo (crowdsourcing) por lo que no es viable el definir una metodología dado que dichas herramientas ya cuentan con una propia.

CAPÍTULO X. DE LA PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS DE MEDICIÓN. LINEAMIENTO DÉCIMO TERCERO

Respecto a la modificación del texto en el Décimo Tercer, se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

"Es necesario, como se dijo en los comentarios al Capítulo II anterior, contar con tiempos específicos para realizar todos los procedimientos establecidos en los presentes Lineamientos".

Respuesta:

Se amplió la redacción de este lineamiento para dar mayor certeza de los plazos de las diversas actividades que transcurren durante el ejercicio de medición y posterior a este.

CAPÍTULO XII. LINEAMIENTO DÉCIMO OCTAVO. FRACCIÓN II

Respecto a las modificaciones de las características de los Sistemas de Atención al Usuario Final, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

ATT

(...)

"Esta propuesta atenta contra toda lógica de modernización, automatización, digitalización y rapidez de los procesos de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Actualmente AT&T resuelve en promedio un 90% de llamadas a través de su sistema IVR, es decir, sólo un 10% requieren ser atendidas por un ejecutivo y dicha tendencia es a la baja. Obligar a los concesionarios y Operadores Móviles Virtuales (OMVs) a colocar la opción de que un ejecutivo esté en el primer menú del árbol de los call centers en TODOS los casos de llamada, impactaría negativamente los tiempos de atención, pues provocaría que los usuarios no esperen a escuchar las alternativas que los sistemas IVRs les ofrecen; por el contrario, en muchos casos directamente buscarían la comunicación personal, alargando los tiempos de respuesta de todos los usuarios."

(...)

"Por tanto, se sugiere eliminar la disposición referida.

Adicionalmente, vale la pena hacer notar a ese Instituto que, por la redacción, una posible interpretación derivada de la lectura del párrafo completo a modificarse pareciera indicar que las 24 horas del día todos los días del año debe existir personal para atender quejas:"

(...)

"Son 2 ideas en una misma oración unidas por una conjunción copulativa que se pueden prestar a confusión.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

Si se adoptara un criterio tan restrictivo, se estaría forzando a las empresas a eliminar completamente los centros de atención telefónica.

Finalmente, es importante señalar que AT&T (y los demás concesionarios móviles), ponen a disposición de sus usuarios personal capacitado en sus centros de atención, quien puede brindar atención presencial y personalizada a los usuarios que por alguna circunstancia particular lo requieran.

Propuesta: para atender las dos situaciones antes descritas se propone la siguiente redacción del referido inciso II:

"II. Los sistemas de atención a usuarios finales para la recepción de consultas y quejas deben estar disponibles durante las 24 horas del día, todos los días del año vía telefónica o vía electrónica. El personal que atiende los sistemas de atención a usuarios finales debe estar debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los usuarios finales sea fiable y cierta."

TELCEL

"Hoy en día los proveedores cuentan con soluciones tecnológicas que permiten una mejor y más rápida atención a los usuarios utilizando (por poner un ejemplo) herramientas de autogestión, a través de las cuales pueden resolver de forma inmediata un importante número de trámites que dan origen a tales llamadas.

(...)

La modificación propuesta, como se dijo en el párrafo anterior, implicaría una mayor carga económica - innecesaria e injustificable- para la operación ya que, con dicha modificación, se estima un aumento inicial en el costo del Centro de Atención Telefónico de Telcel (CAT) de aproximadamente 170% (ciento setenta por ciento), en comparación al erogado hoy mes a mes.

Como ejemplo de lo anterior, las herramientas de autogestión en el CAT de Telcel resuelven cerca del 70% de las llamadas recibidas, hecho que demuestra la importancia y efectividad en el uso de nuevas tecnologías para la atención de clientes."

CANIETI

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué disminuiría la eficiencia de los sistemas de atención si se ofrece la opción de hablar con el personal capacitado en el primer menú del IVR. Así mismo, comparte el mismo texto propuesto referente a la no viabilidad del personal capacitado las 24 horas.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

ANATEL

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué disminuiría la eficiencia de los sistemas de atención si se ofrece la opción de hablar con el personal capacitado en el primer menú del IVR. Así mismo, comparte el mismo texto referente a la no viabilidad del personal capacitado las 24 horas.

RAZO Y RAVELO

“Sobre esta nueva obligación de tener personal capacitado para la recepción de consultas y quejas, con disponibilidad las 24 horas del día, todos los días del año, resultará en una afectación importante a las comercializadoras, porque se tratan de nuevas personas físicas o morales de recién ingreso al mercado de las telecomunicaciones, y para cumplir esta nueva obligación les conlleva impactos de carácter económico, al obligarlos a implementar de manera permanente un sistema de atención personalizado, la contratación de personal humano para brindar la atención especializada en caso de que el cliente decida hablar con un personal capacitado, el cual deberá estar disponible las 24 hrs. todos los días del año, sin importar el número de usuarios que tenga el operador.

Derivado de lo anterior, se exhorta respetuosamente a ese Instituto que reconsidere eliminar la adición de la obligación de referencia o cambiar la redacción final de esta obligación para que sea accesible de cumplir por parte de las comercializadoras y no tengan impacto económico. Pudiera ser que consideren el número de usuarios que tenga cada operador para ver si se justifica o no, que tengan personal capacitado para brindar la atención personalizada que se establece en el presente lineamiento con disponibilidad las 24 horas del día, todos los días del año.”

IZZI

“Derivado de la interpretación de la lectura a la modificación del inciso II del lineamiento Décimo Octavo que se pretende realizar, mis Representadas consideran que la imposición de una obligación regulatoria de contar con un personal capacitado disponible para atender quejas las 24 horas del día todos los días del año vía telefónica o vía electrónica resulta excesiva e innecesaria, ya que por un lado el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, establece los derechos de los usuarios y sus mecanismos de protección y en ningún supuesto establece la obligación a los prestadores de servicios de telecomunicaciones a contar con personal capacitado disponible para atender quejas las 24 horas del día todos los días del año vía telefónica o vía electrónica.

Asimismo, el artículo 6.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 publicada en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2019, establece que los proveedores de servicios de telecomunicaciones deberán **contar con mecanismos de atención** para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones, tales como: número telefónico, correo electrónico, establecimientos, y/o **a través de medios físicos o electrónicos o digitales**

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, estar disponibles y **brindar atención las 24 horas del día todos los días del año** mas no obliga a los prestadores de servicio a contar con personal capacitado para atender a los usuarios las 24 horas del día, conforme se transcribe a continuación:

"6.1 Sistemas de Atención

*El Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe **contar con mecanismos de atención al Consumidor para recibir y atender dudas, aclaraciones y reclamaciones**, tales como: número telefónico, correo electrónico, establecimientos, y/o **a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita**. Estos mecanismos deben proporcionarse de manera gratuita y, con excepción de los establecimientos, **estar disponibles y brindar atención las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año**. Dichos mecanismos de atención deben atender las disposiciones administrativas emitidas por el Instituto y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables."*

Aunado a lo ya mencionado, no se esclarece qué se debe entender por "personal capacitado", por lo que el modificar los lineamientos que nos atañen, además de generar una carga regulatoria adicional, generaría costos adicionales a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, ya que tendría que contratar personal capacitado adicional para dar cumplimiento a lo propuesto, además de las modificaciones en los sistemas para poder tener la opción".

ALESTRA

"La atención a los usuarios puede darse de manera efectiva aprovechando la evolución tecnológica, si IFT obliga a los concesionarios a incluir en el primer menú la opción de "atención un ejecutivo", durante el tiempo solicitado de 24x7, encarece la operación, ya que esto implica contratar personal fuera del horario hábil.

Consideramos que IFT debe incentivar el uso de las diferentes formas por las cuales un usuario puede ser atendido, por ejemplo: Página Web e IVR.

Dedicar a "n" número de personas tiene una repercusión en los precios que se ofrecen al usuario".

TELEFONICA

(...)

"consideramos que dicha propuesta representa un retroceso respecto a las iniciativas de digitalización y transformación de procesos para mejorar la experiencia del cliente; y del cual anticipamos impactos negativos dado que no guarda coherencia con las expectativas de los clientes en el entorno digital (cliente espera atención personalizada, fluida y con buena experiencia), asimismo, incrementaría la cantidad de transacciones en dicho canal, lo que saturaría a los ejecutivos, además que se necesitaría contratar a mucho más personal para dar soporte, también se vería afectada la satisfacción por tiempos de espera superiores.

Los operadores de telecomunicaciones móviles, al igual que múltiples actores públicos y privados en otras industrias, han emprendido procesos para simplificar sus procesos de atención a clientes en favor de mecanismos

"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"

de autogestión, y de migración a canales digitales utilizando los avances tecnológicos para escalar la atención, reducir costos, ahorrar tiempo y mejorar la experiencia del cliente. El propósito es ofrecer alternativas que permitan atender las necesidades del usuario de forma más ágil y eficiente, sin necesidad de establecer comunicación directa con una persona; los canales digitales permiten gestionar un mayor número de solicitudes y transacciones respecto a los canales donde existe interacción con un ejecutivo al establecer la comunicación de forma más rápida y otorgando respuestas o resolviendo las problemáticas de los clientes con mayor oportunidad. El establecimiento de atención vía canales digitales implica poder personalizar, automatizar y dar seguimiento a una escala que difícilmente es alcanzable en otro tipo de canales."

(...)

Respuesta:

Se elimina la propuesta puesta a consulta pública de ofrecer la opción de hablar con un operador en el primer menú.

CAPÍTULO XII. LINEAMIENTO DÉCIMO OCTAVO. FRACCIÓN V.

Respecto a la entrega del acuse de recibo de una queja, se tuvo la siguiente participación de la cuál se presenta a continuación las ideas principales

ATT

Respecto a la modificación de la manera en que debe ser enviado el acuse de recibo cuando el usuario presente una queja ("debe enviarse automáticamente") comentan:

(...)

"Si bien esta obligación hoy en día ya existe, AT&T considera que la expresión "automáticamente" pudiera prestarse a confusión y es limitativa, ya que hoy en día existen más alternativas para que un usuario reciba su folio de la queja.

En ese sentido, se propone la siguiente redacción:

"V. En su caso, cuando el usuario final presente una queja por cualquier medio, los Prestadores del Servicio Móvil deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro. El acuse respectivo podrá entregarse de forma impresa, a través de un Mensaje Corto, por correo electrónico, o mediante cualquier vía electrónica y tecnología. La información antes referida, deberá almacenarse, cuando menos, durante los doce meses siguientes a que haya sido generada, y;"

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

En este mismo sentido, y si bien no fue objeto de la iniciativa de modificación, AT&T considera que la fracción VI del mismo lineamiento Décimo Octavo debe ser modernizada y permitir la consulta del estatus de los folios de queja de usuarios a través de cualquier mecanismo, medio o recurso tecnológico del que se disponga, sin limitarlo y con perspectiva de avance tecnológico.

En ese sentido, se propone la siguiente redacción:

"VI. Los Prestadores del Servicio Móvil deberán habilitar mediante cualquier mecanismo, medio o recurso tecnológico del que se disponga, un sistema o mecanismo de gestión de quejas a través del cual el usuario final pueda consultar el estado que guardan, ingresando el número de folio o registro que le fue asignado al momento de presentar la queja. Asimismo, los Prestadores del Servicio Móvil deberán enviar un Mensaje Corto, correo electrónico, notificación o avisar vía telefónica, al usuario final cuando la queja haya sido resuelta."

Respuesta:

Se modifica y mejora la redacción que hace referencia a la forma en que debe ser enviado el acuse de recibo de una queja (manera automática). Así como también la redacción de la fracción que hace referencia a la consulta del estatus de los folios de queja de usuarios para que esta sea a través de cualquier mecanismo, medio o recurso tecnológico del que se disponga, sin limitarlo y con perspectiva de avance tecnológico.

CAPÍTULO XIII. LINEAMIENTO VIGÉSIMO.

Respecto a la modificación de la entrega de los mapas de cobertura y sus características, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

ATT

(...)

"Esta restricción resulta imposible de cumplir y afecta la competencia y la eficiente operación de las redes.

Existen muchos escenarios en los que no podrá mantenerse la cobertura en ciertas áreas, por ejemplo:

- Por reubicación de sitios (cuando se venza el contrato de un sitio y no se pueda localizar otro en una zona cercana);
- Por fenómenos catastróficos que afecten una zona particular y el tiempo de recuperación de la cobertura sea de muchos meses o años (Ej. Huracán Otis);

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

- Por problemas de seguridad o políticos que impidan la operación en ciertas regiones o municipios y no se pueda recuperar el servicio en los sitios afectados; y
- Por cambios tecnológicos en los que las nuevas tecnologías utilicen diferentes potencias o frecuencias que modifiquen las áreas de cobertura.
-

En ese sentido, se propone eliminar el siguiente enunciado el inciso Vigésimo del Capítulo XIII:

..... *Los Mapas de Cobertura Garantizada siempre deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior.*"

TELCEL

"Sobre los mapas de Cobertura Garantizada: En la Consulta Pública, se establece que los mapas de Cobertura Garantizada "deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior". Al respecto, destacamos que el IFT quiere ir más allá de lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "LFTR", por sus siglas) -específicamente sobre el contenido del Artículo 118, fracción VIII-, al pretender establecer una base mínima de cobertura garantizada, la cual no podrá reducirse en las entregas trimestrales que realicen los operadores. La LFTR, por su parte, señala que los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones no pueden dejar de prestar servicios cuando no exista un operador similar en la localidad, lo cual permite decidir libremente su cobertura garantizada.

Se solicita reconsiderar la inclusión de la definición de ***Zonas de Exclusión***, como se indicaba en el abrogado *Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil*, la solicitud generará transparencia en la información hacia los usuarios, es decir los criterios generales informativos permitirán a los operadores móviles excluir diversas zonas o señalar consideraciones en las cuales estén eximidos de cumplir con la calidad de sus servicios (ejemplo inhibidores instalados en los penales, terceros que interfieren a un operador determinado, por citar algún ejemplo)."

(...)

Por otro lado, también comentan acerca del nuevo formato de entrega de mapas (Geo Package) a lo cual mencionan:

(...)

"Al respecto, es preciso apuntar que, a esta fecha, Telcel no cuenta con la herramienta solicitada por el IFT (Geo Package) y su compra e implementación operativa, de acuerdo a un análisis inicial realizado por nuestras áreas técnicas, implicará la erogación de recursos adicionales en elementos de red y equipos, además que los tiempos de implementación y optimización para un adecuado funcionamiento excederían aquél período de transición a su puesta en marcha, a partir de la publicación del texto final en el Diario Oficial de la Federación, siendo necesario al menos un período de al menos 180 (ciento ochenta) días para tal fin.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

En la fracción V, por favor precisar, cuáles son los criterios para considerar como “cubierto”, al punto centroide del Hexágono de jerarquía geoespacial H3 determinado, ya que en el Anexo correspondiente no es clara dicha ponderación, y en diversas fuentes consultadas no se ubicó un lineamiento general para este fin.”

CANIETI

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué no debería limitarse la reducción de la cobertura garantizada.

ANATEL

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué no debería limitarse la reducción de la cobertura garantizada.

ALTAN

Respeto al uso del formato de entrega de mapas (Geo Package) comentan:

“Al respecto es importante mencionar que un hexágono no necesariamente estará cubierto por completo si su centroide cruza con la cobertura, por lo cual dicho análisis, podrá ser objeto de diversas interpretaciones sin ser preciso.

Por lo tanto, se sugiere que este cálculo sea realizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones directamente dado que este posee la información necesaria para generarlo, sin dejar lugar a interpretaciones de los concesionarios que podrían originar predicciones imprecisas y asunciones de compromisos de cobertura distintos a los obligados o bien, que no se incluyan estos nuevos incisos”.

TELEFONICA

Coinciden con la mayoría de los participantes respecto al nuevo texto que limita no poder reducir los mapas de cobertura garantizada. Explicando los siguiente:

“Lo anterior, debido a que las redes móviles tienen una naturaleza dinámica que también se traslada a la cobertura del servicio, y a la experiencia de uso de los servicios por parte de los usuarios, y que está condicionada a numerosos factores, que sin ser exhaustivos, se encuentran: la tecnología de acceso disponible; la ubicación y distancia entre el usuario y su terminal con la radiobase; la potencia del sitio; las bandas del espectro radioeléctrico utilizado; la presencia de obstáculos físicos y elementos que pueden interferir en las comunicaciones (que el usuario se encuentre en interiores, sitios subterráneos, o que existan otros aparatos que generen interferencias, entre otros); condiciones meteorológicas y desastres naturales; daños en la red

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

provocados por actos vandálicos, fallas o cortes en el servicio de energía eléctrica cuya solución no pueda realizarse de forma inmediata, entre otros. Todos estos factores son variables en el tiempo y de ocurrir, impactan de manera directa en la determinación de un área de cobertura y su representación gráfica.

En resumen, los mapas de cobertura que los concesionarios hacen públicos a sus clientes se basan en herramientas tecnológicas que tratan de representar de la manera más fidedigna posible el área de cobertura de servicio, por lo que debe tenerse presente que en cualquier momento dada dicha área de cobertura puede cambiar. Tampoco debe obviarse que los mapas de cobertura son representaciones gráficas construidas a partir de aproximaciones teóricas y que tienen cierto margen de error, por lo que deben considerarse dichos factores en el uso de la herramienta, así como su naturaleza orientativa.

(...)

Por otra parte, se solicita mantener la entrega de los mapas de cobertura conforme a los criterios establecidos actualmente. No se justifica técnicamente ni cómo beneficiaría a los usuarios la necesidad de redefinir la entrega de los mapas, y, por el contrario, genera que los sujetos obligados tengan que reprocesar y reconvertir la información, así como realizar cruces de información que hoy no son requeridos; además que eso involucra mayor tiempo para dar cumplimiento y genera costos adicionales. Si bien pudieran ser menos archivos que entregar, no necesariamente son más ligeros para la visualización, por lo que no se advierte ningún beneficio derivado de la propuesta de modificación."

Respuesta:

Referente a la nueva propuesta que limita la reducción de la cobertura garantizada, se modifica la redacción y la periodicidad de entrega de los mapas de manera trimestral a semestral con el fin de evitar la reducción de la cobertura garantizada en un corto tiempo.

En cuanto al nuevo formato de mapas Geo Package, la propuesta del nuevo formato se mantiene pero se quita la obligación de entregar el archivo con hexágonos en formato H3.

CAPÍTULO XIV. DE LOS REPORTES DE FALLAS DEL SERVICIO. LINEAMIENTO VIGÉSIMO TERCERO

Respecto a la redacción de los reportes de fallas, se tuvieron las siguientes participaciones:

TELCEL

"Se solicita atentamente ampliar el plazo conferido a los operadores móviles para presentar el reporte inicial por fallas en el servicio a **12 (doce) horas contadas** a partir del momento en que se inició la falla, a fin de homologarlo

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

con la operación fija. El plazo actual de 30 minutos para presentar el reporte es insuficiente, debido a que en dicho tiempo se obtienen apenas los resultados del origen de la falla, a la par que diversos procedimientos de diagnóstico están corriendo.

De igual manera, se solicita respetuosamente eliminar la consideración relacionada a la colonia en el reporte de fallas previsto en el Anexo II, toda vez que en caso de fallas en una colonia que cuente diversas radiobases, el servicio no necesariamente fallará (traslapos de cobertura). En caso de prevalecer la redacción en los términos propuestos, podría darse una información inexacta a los usuarios."

ALTAN

Hace referencia a la eliminación de la emisión de acuse electrónico por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones al momento de recibir el reporte de fallas en cuestión. A lo cual menciona:

(...)

"A efecto de mantener la certeza jurídica respecto del cumplimiento de la obligación de la entrega de reporte de los concesionarios y/o autorizados, se sugiere mantener esta obligación y adecuarla, en lo conducente, a los lineamientos relativos a la sustanciación de trámites a través de la ventanilla electrónica, pudiendo quedar de la siguiente manera:

"VIGÉSIMO TERCERO. [...]

El Instituto confirmará la recepción del reporte con la emisión del acuse electrónico correspondiente, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables."

Respuesta:

Se modifica la redacción para que en el reporte ya no se entregue dentro de los 30 minutos actuales sino dentro de las 2 horas contadas a partir del momento en que se inició la falla. No se otorgan las 12 horas debido a que en el caso de las redes fijas el plazo es mayor por tratarse de tecnologías legacy donde la identificación de la falla podría tomar más tiempo que en las redes móviles.

En cuanto al comentario de **TELCEL** acerca de las colonias, se considera mantener la redacción actual, ya que para las ciudades densamente pobladas sí puede haber más de una radiobase por colonia, sin embargo, no es la misma situación en las zonas semi urbanas o rurales, por lo que es importante que se cuente con información a nivel de colonia en el reporte de fallas.

En atención al comentario de **ALTAN**, no fue eliminada la redacción que sugiere se mantenga, únicamente no se mostró en el documento puesto a consulta pública.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

CAPÍTULO XIV. DE LOS REPORTES DE FALLAS DEL SERVICIO. LINEAMIENTO VIGÉSIMO CUARTO

Respecto al texto que precisa hacer del conocimiento a PROFECO los eventos de fallas, se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

“Respetuosamente, solicitamos que ese Instituto aclare las razones administrativas por la cual se disminuyen los tiempos a los operadores móviles y a las Unidades de ese órgano, se aumentan”.

Respuesta:

En la nueva propuesta de los lineamientos puesta a consulta pública no existe algún plazo que se haya reducido. El plazo de notificación a PROFECO se amplía para que la Unidad de Cumplimiento cuente con todos los elementos necesarios por parte de los prestadores del servicio para poder hacer del conocimiento a PROFECO la falla del servicio.

CAPÍTULO XVI. DE LAS SANCIONES. LINEAMIENTO VIGÉSIMO SEXTO.

Respecto al texto que concierne a las sanciones, se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

“Consideramos que con la redacción vigente y aquella propuesta en la consulta que nos ocupa se está dejando a los gobernados en un estado de indefensión ya que las redacciones de referencia son omisas en indicar, cuáles son los criterios técnicos utilizados para realizar los cálculos ahí citados.

Es importante recordar que, desde la publicación inicial de los presentes Lineamientos, el IFT señaló que, dentro del primer año de vigencia de esta norma, publicaría lo conducente, sin que a esta fecha se haya realizado.”

Respuesta:

El Anexo I “*METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL*” hace referencia a todos y cada uno de los criterios técnicos para llevar a cabo el cálculo final de cada parámetro evaluado en los ejercicios de medición.

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 2. MEDICIONES

Respecto al numeral 2 que habla de las mediciones que el IFT llevará a cabo con el objetivo de evaluar los parámetros de calidad del ANEXO I, se tuvieron las siguientes participaciones:

TELCEL

“Se solicita mantener la coherencia del documento vigente y continuar únicamente con las mediciones del servicio de datos en la zona de Cobertura Garantizada. Realizarlo en zona de Cobertura Diferenciada, podría implicar una publicación de diversa información que pueda confundir a los consumidores sobre la realidad operativa de cada red y las condiciones en que éstas operan dentro de las zonas de Cobertura Garantizada, áreas donde los servicios de proporcionarán con una calidad óptima”.

ALESTRA

“En los casos en que se considere evaluar la cobertura garantizada de SIMS de un OMV, está corresponderá a la misma del Operador Móvil de Red anfitrión (MNO), no obstante, como es sabido, las redes 5G es de tipo No Stand Alone, lo que también lleva a otro punto, los OMVS Completos para poder contar con servicio VoLTE y 5G, tantos datos como VoNR, requieren realizar también una inversión tecnológica para poder prestar el servicio a sus usuarios, por lo que la evaluación para este caso no podría aplicar para la modalidad para todas las redes bajo un esquema de tipo multioperador.

Solicitamos que esta obligación no aplique para evaluar a los OMV, toda vez que no cuentan con Red de Acceso Propia”.

Respuesta:

Se precisa y reitera que las mediciones dentro de la cobertura diferenciada para el servicio de datos serán únicamente de carácter informativo y lo que se busca, es conocer la calidad del servicio de datos en la zona donde se presta el servicio y no solo en la zona de cobertura garantizada. Por lo tanto, estas serán puestas a disposición del público en general con el carácter de informativo.

En cuanto a la participación de **ALESTRA** se considera que no hay claridad en lo comentado por el participante.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 3. DISPOSICIONES GENERALES

Respecto a la modificación dentro de diversas fracciones en el numeral 3 de las Disposiciones Generales del Anexo I, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

ATT

(...)

“Bajo esta premisa surgen diversas dudas:

¿Cómo pretende garantizar esa autoridad que las mediciones que se realicen en cobertura diferenciada sean certeras si es el mismo Instituto quien reconoce que la cobertura diferenciada se obtiene de herramientas de predicción?

¿Cómo distorsionaría los resultados informativos que publica el IFT si se midieran áreas donde la cobertura es deficiente o nula y, el mismo concesionario o el OMV reporta como cobertura no garantizada?

¿Qué utilidad tendrían estas comparaciones en las que a unos operadores o el OMVs se les mediría sobre cobertura garantizada y a otros sobre cobertura no garantizada?

Propuesta: Seguir midiendo en cobertura garantizada el servicio de datos, que es la cobertura donde el propio concesionario o el OMV manifiesta que cumple con los parámetros de calidad.”

TELCEL

“Fracción I.- Se solicita mantener la coherencia del documento vigente y continuar únicamente con las mediciones del servicio de datos en la zona de Cobertura Garantizada. Realizarlo en zona de Cobertura Diferenciada, podría derivar en información imprecisa para los usuarios, como se señaló en el comentario anterior.

Fracción IX.- Debe considerarse que, en muchas ocasiones existen interferencias generadas por un tercero que, a pesar de reportarse al IFT y validarse en sitio, persisten en fechas posteriores a su dictaminación. En dicho sentido, resulta importante dotar de certeza y certidumbre jurídicas al documento y mencionar que, en caso de presentar el operador móvil algún tipo de alcance o comunicación a la Unidad de Cumplimiento, se eliminen los resultados de la medición del ejercicio correspondiente.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

Conforme a lo señalado en el comentario al Lineamiento Vigésimo (porcentaje de cobertura), se pide incluir en esta sección las consideraciones pertinentes”.

CANIETI

Comparte el mismo texto de justificación redactado por ATT del porqué no se debería medir el servicio de datos en la cobertura diferenciada.

ANATEL

“Se propone continuar realizando las mediciones dentro de la Cobertura Garantizada en este servicio, manteniendo la consistencia con lo previsto para los servicios de voz y SMS en los presentes Lineamientos.

Los mapas de cobertura diferenciada se realizan con herramientas predictivas que tienen un cierto porcentaje de incertidumbre. Esto generará mediciones y comparaciones que, lejos de agregar información útil a los usuarios, creará resultados imprecisos y erróneos que confundirán a los clientes”.

TELEFONICA

“Con respecto al anteproyecto se solicita mantener las fracciones I y II en los términos vigentes, es decir, que se sigan realizando las mediciones únicamente dentro de la Cobertura Garantizada para todos los servicios, siendo consistente con lo establecido para voz y SMS bajo los términos de los lineamientos vigentes, toda vez que dentro de dicha cobertura es donde los Concesionarios garantizan que los servicios que son provistos para los usuarios finales cumplan con los índices y parámetros de calidad establecidos.”

(...)

“Realizar las mediciones en coberturas diferenciadas no aporta elementos para que los usuarios puedan comparar y hacerse de información para la toma de decisión al momento de contratar un servicio, sino que deriva en datos poco precisos y distantes de las metodologías vigentes y de la propia realidad de la prestación de un servicio móvil, que en sí mismo es dinámico y existen numerosas variables que no están bajo el control del concesionario en las zonas que declara como cobertura no garantizada.

En ese sentido, se solicita a ese Instituto que tome las precauciones y medidas necesarias para asegurar que las mediciones se lleven a cabo en zonas de Cobertura Garantizada.”

Respuesta:

Se precisa y reitera que las mediciones dentro de la cobertura diferenciada para el servicio de datos serán únicamente de carácter informativo y lo que se busca con estas mediciones, es conocer la calidad del servicio de

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

datos en la zona donde se presta el servicio y no solo en la zona de cobertura garantizada. Por lo tanto, estas serán puestas a disposición del público en general con el carácter de informativo.

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 4. EVALUACIÓN DE LOS EVENTOS DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD

Respecto a la evaluación de los parámetros de calidad en el numeral 4 del Anexo I, se tuvieron las siguientes participaciones de las cuáles se presentan a continuación las ideas principales:

TELCEL

“Fracción III.- Como se ha señalado a la Unidad de Cumplimiento de ese Instituto mediante diversos escritos, dentro del servicio que prestan los Operadores Móviles Virtuales (OMVs), confluyen diversos elementos de red, por virtud de los cuales la calidad de tal servicio durante los ejercicios de medición puede verse afectada. En tal sentido, no se puede responsabilizar al concesionario que opera redes mayoristas, por los resultados que los OMVs en los ejercicios de medición.

Fracción V.- Es necesario considerar que las herramientas que emulan pruebas pueden presentar diferencias y dar falsos negativos en los resultados de los ejercicios. Como ejemplos de lo anterior puede darse: i) En la generación de llamadas (MOC) en la tecnología LTE, puede arrojar un resultado “fallido” por una configuración errónea del parámetro de maximum transfer unit (MTU, por sus siglas en inglés) establecido a 1500 bytes por el sistema y ii) apertura de roaming internacional en zonas fronterizas, debiendo mantenerse activo el bloqueo”.

ALESTRA

En cuanto a la evaluación de los eventos de los parámetros de calidad y la fracción que refiere a la realización de las mediciones utilizando preferentemente equipos terminales móviles que sean similares a los comercializados por los concesionarios y, en su caso, los operadores móviles virtuales, el participante menciona:

“Para este escenario, en algunos casos de Operadores Móviles Virtuales, existen funcionalidades en las que es necesario habilitar el “Roaming”, como sucede en una conexión de tipo multioperador, por tanto, en estos casos no debería considerarse como un incumplimiento sancionable”.

ALTAN

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

Comenta que no se debe eliminar la responsabilidad de los operadores móviles virtuales sobre el incumplimiento de los índices de calidad y, por ende, no eliminar la redacción que refiere a la acreditación fehaciente de que el incumplimiento es imputable a los OMV. El participante brinda los siguientes motivos:

“Lo anterior es relevante, toda vez que existen casos en que los OMV que contratan con Altán Redes tienen la capacidad de hacer ajustes adicionales sobre la prestación de los servicios proporcionados por Altán que pueden verse reflejados en los resultados de los ejercicios de medición, por lo cual es importante establecer que, en estos casos, la responsabilidad por el cumplimiento de los índices de calidad recae en el OMV.

Dicho en otras palabras, los OMV pueden seleccionar de entre ciertos tipos de integración con la red de Altán, según la estrategia comercial que decidan implementar:

- **Integración Tipo A y Tipo B:** La gestión de ofertas a usuarios finales, la tiene el OMV por la infraestructura que estos poseen. En el caso de los OMV con integración Tipo A y B, Altán Redes se encarga de realizar todas las configuraciones necesarias para que el OMV pueda brindar a sus usuarios finales las ofertas y paquetes comerciales establecidos, sin embargo, el OMV se encarga de definir su catálogo de servicios, ofertas y paquetes comerciales en sus plataformas, pudiendo personalizar la oferta conforme a criterios comerciales, lo cual implica que sus usuarios finales no necesariamente harán uso de la máxima capacidad y desempeño de la red de Altán Redes.

- **Integración Tipo C:** Altán Redes tiene la gestión del ciclo de vida de la oferta y servicios desde un control mayorista. Los OMV con integración Tipo C, tienen una configuración tal, que otorga la máxima capacidad de la red de Altán Redes a sus usuarios finales.

Derivado de lo anterior y considerando que el objetivo de las mediciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones es validar los índices y parámetros de la calidad de los prestadores del servicio móvil, la medición de un OMV con un tipo de integración A o B señaladas anteriormente, puede reflejar resultados por debajo de los índices de calidad obligados, pues podría estarse midiendo un servicio configurado de forma específica por el OMV para la prestación del servicio al usuario final, lo cual, en su caso, no reflejaría precisamente la calidad de la prestación del servicio de Altán Redes.”

Respuesta:

En atención al comentario de **TELCEL** y **ALTAN** se mantiene la redacción que indica que el OMV es responsable siempre y cuando se acredite fehacientemente que el incumplimiento es atribuible a elementos de infraestructura cuya responsabilidad es del Operador Móvil Virtual.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

En cuanto al punto de **ALESTRA**, se aclara que el hecho de deshabilitar el roaming se debe a que el objetivo es evaluar la propia red del operador independientemente si tiene acuerdos de roaming para ampliar su cobertura.

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 6. MEDICIÓN DEL SERVICIO DE VOZ

Respecto al texto de las Mediciones del Servicio de Voz, se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

“Fracción II.- No se especifica si el mensaje “200 OK” mencionado está relacionado al “INVITE” o al “UPDATE”. Es importante sea definido lo anterior, debido a que dentro del proceso de señalización, el “INVITE” lo regresa el “lado B”, lo cual NO SERIA CORRECTO, DADO QUE el mensaje “200 OK” (INVITE) EQUIVALE A LA CONTESTACIÓN DE LA LLAMADA. PARA HOMOLOGAR A LAS MEDICIONES EN EL DOMINIO DE CS –uso de Alerting- SE DEBE USAR EL MENSAJE 180 RINGING.

Adicionalmente, el mensaje “200 OK (UPDATE)”, tampoco sería procedente, debido a que durante el proceso de “UPDATE” se hace la negociación de CODEC, ANCHO DE BANDA y PRECONDICIONES (de la comunicación) y no se homologaría a las mediciones en el dominio de CS que el Instituto pretende.

Fracción VI.- La reducción del “Tiempo de Guarda” puede implicar un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos, 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la disponibilidad del equipo terminal en estado libre –IDLE- sin que esto represente una falla del servicio.

Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G) el equipo terminal deber realizar procesos en RAN y Core, tales como el cambio de tecnología de 3G a 4G que, cuyo consumo de tiempo y recursos pone en estado “No Disponible” al equipo/línea en vez de “Libre”, por lo que, los servicios no podrán realizarse y serán fallidos Por ello, el tiempo de guarda debe mantenerse en 15 segundos (Rec. ITU-T E.804 . ETSI TS 102 250-3 V2.2.1 (2011-04)).”

Respuesta:

Se mantiene el tiempo de guarda de 15 segundos con base en lo descrito en la recomendación ETSI TS 102 250-3 V2.2.1 (2011-04). Por otra parte, respecto a la falta de la etiqueta del mensaje “200 OK”, se indica que el “200

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

OK" históricamente se asocia con el CONNECT del lado de B, por lo que no se considera necesario brindar mayor precisión.

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 7. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS

Respecto al texto de las Mediciones del Servicio de Mensajes Cortos, se tuvieron las siguientes participaciones:

TELCEL

"Fracción II.- La reducción del "Tiempo de entrega" implica un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la entrega, sin que esto represente una falla del servicio (Cfr. comentarios del numeral anterior y los Lineamientos Sexto y Noveno anteriores).

En un SMS, al igual que en una llamada de voz, en la parte terminante se dan procesos de localización en la red de acceso de radio -Paging-y de acceso a los recursos de radio para completar la entrega del servicio".

(...)

"Fracción VI.- Una reducción en el "Tiempo de guarda" puede -como se ha dicho atrás- implicar un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la disponibilidad del equipo terminal en estado libre -IDLE- sin que esto represente una falla del servicio.

Reiteramos para mantener en 15 segundos el tiempo de guarda entre eventos. Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G) el equipo terminal deber realizar procesos en RAN y Core como el cambio de tecnología de 3G a 4G que cuyo consumo de tiempo pone en estado "No Disponible" al equipo/línea en vez de "Libre", por lo cual los servicios no podrán realizarse y serán fallidos".

TELFÓNICA

Hace referencia a su comentario realizado en el Lineamiento Sexto. De los Parámetros de Calidad de los SMS.

Respuesta:

Respecto al comentario de **TELCEL**, por un lado, se conserva el tiempo de guarda actual de 15 segundos. En cuanto al comentario de **TELEFONICA**, los parámetros se mantienen con los índices actuales, es decir, los 20

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

segundos para el Tiempo de entrega promedio del Mensaje Corto y el 2% para la Proporción de Mensajes Cortos Fallidos.

ANEXO I. METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL. NUMERAL 8. EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS.

Respecto al texto de las Mediciones del Servicio de Transferencia de Datos, se tuvo la siguiente participación:

TELEFÓNICA

Hace referencia a su comentario del Numeral 3 del Anexo I de la Metodología, en lo que respecta a las mediciones del servicio de datos.

Respuesta:

Se precisa y reitera que las mediciones dentro de la cobertura diferenciada para el servicio de datos serán únicamente de carácter informativo y lo que se busca con estas mediciones, es conocer la calidad del servicio de datos en la zona donde se presta el servicio y no solo en la zona de cobertura garantizada. Por lo tanto, estas serán puestas a disposición del público en general con el carácter de informativo.

ANEXO D. ENTREGA DE MAPAS DE COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL

Respecto formato para la entrega de mapas, se tuvo la siguiente participación:

TELEFÓNICA

Hace referencia a su comentario del Lineamiento Vigésimo. De la Entrega de Información de los Lineamientos de Calidad Móvil.

Respuesta:

Referente a la nueva propuesta que limita la reducción de la cobertura garantizada, se modifica la redacción para dar mayor precisión y se amplía el plazo de trimestral a semestral para la entrega de dichos mapas. Lo anterior partiendo de los ejemplos y puntos expuestos anteriormente por **ATT** y **TELCEL**.

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

ANEXO F. ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL

Respecto al formato para la entrega del reporte de fallas, se tuvo la siguiente participación:

TELCEL

Hace referencia a su comentario del Lineamiento Vigésimo Tercero. De Los Reportes De Fallas Del Servicio.

Respuesta:

Se modifica la redacción para que en el reporte se entregue dentro de las 2 horas contadas a partir del momento en que se inició la falla. No se otorgan las 12 horas debido a que en el caso de las redes fijas el plazo es mayor por tratarse de tecnologías legacy donde la identificación de la falla podría tomar más tiempo que en las redes móviles. Se considera mantener la redacción actual, ya que para las ciudades densamente pobladas sí puede haber más de una radiobase por colonia, sin embargo, no es la misma situación en las zonas semi urbanas o rurales, por lo que, es importante que se cuente con información a nivel de colonia en el reporte de fallas.

Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública

TELCEL

“Por las razones expuestas anteriormente, respetuosamente solicitamos ampliar el tiempo de entrada en vigor de esta disposición a 180 días naturales, posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación”.

ANATEL

“En el Análisis de Impacto Regulatorio se hacen referencias a algunos estudios de derecho comparado, principalmente de países latinoamericanos. Sin embargo, la propuesta de modificación no generará un beneficio sustancial al bienestar de los consumidores y no considera la viabilidad técnica y económica de los cambios”.

ALESTRA

“En conclusión, se pone a consideración de ese Instituto que, dada la complejidad que implica la operación de una red móvil, las sanciones no constituyen “incentivos” para una mejor calidad en los servicios, por el contrario, desincentivan el interés de participar en este tipo de mercados dada la incapacidad material de cumplir con sus lineamientos. De modo que deben de existir criterios razonables para incentivar el cumplimiento de los lineamientos de los cuales se desprende:

*"2024, Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,
Revolucionario y Defensor del Mayab"*

1. Que operativamente no es viable reducir de 20 a 5 segundos la entrega de SMS.
2. Como consecuencia del punto anterior, se solicita mantener el 2% actual con respecto a los mensajes fallidos.
3. Que incluir en el primer menú la opción de "atención con un ejecutivo" incrementa los gastos operativos e imposibilita el uso de opciones más eficientes, impactando negativamente en los precios ofertados a los usuarios finales.
4. Que, con respecto a la obligación de entrega de los mapas de cobertura de mapa garantizada, dicha obligación recae exclusivamente en los operadores móviles que operan una Red de Acceso con el objeto de hacer más eficiente los procesos de entrega de información".

TELEFONICA

"A efecto de dar cumplimiento a los trámites de esta regulación que pueden presentarse a través de la ventanilla electrónica requieren de la carga de uno o más anexos con diversa información. Al respecto, se ha observado que no es posible la carga de archivos que superen los 20 MB. A modo de ejemplo, trimestralmente se deben enviar a ese Instituto los mapas de cobertura del servicio móvil, los cuales llegan a pesar más de 100 MB. Por lo anterior, se le solicita a ese Instituto que aumente la capacidad de carga de archivos en la ventanilla electrónica para que, de esa manera, los promoventes tengan la capacidad de llevar a cabo la presentación de sus trámites por ese medio. Asimismo, se sugiere que ventanilla electrónica permita también la carga de carpetas en formato .zip"

Respuesta:

A lo que refiere el comentario de ANATEL y ALESTRA, se consideraron sus puntos de vista por lo que se conservan los índices de los parámetros del Servicio de Mensajes con sus valores actuales definidos en la regulación emitida en 2018. Así también, se modificó la redacción del sistema de atención para omitir la opción de hablar con el ejecutivo en la primera opción del menú dada la variedad de opciones con la que actualmente cuentan los prestadores.

Finalmente, con relación a la entrega de mapas, esta recae en aquellos prestadores que cuentan con una red de acceso y no, por ejemplo, en aquellos OMV que no cuentan con infraestructura y la tienen que arrendar a uno de estos prestadores.