



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES

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

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA
IFT/211/CGMR/156/2024

Ciudad de México, a 20 de septiembre de 2024

HORACIO VILLALOBOS TLATEMPA
DIRECTOR GENERAL DE REGULACIÓN TÉCNICA
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
P R E S E N T E

Me refiero al oficio número IFT/221/UPR/DG-RTE/028/2024, de fecha 28 de agosto de 2024, mediante el cual la Unidad de Política Regulatoria (en lo sucesivo, la "UPR") remite a la Coordinación General de Mejora Regulatoria (en lo sucesivo, la "CGMR") el **Proyecto de "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica 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"** (en lo sucesivo, el "Proyecto"), acompañado de su respectivo Análisis de Impacto Regulatorio (en lo sucesivo, el "AIR"); a efecto de dar cumplimiento al proceso de mejora regulatoria previsto en el marco jurídico vigente, para la emisión de reglas, lineamientos y demás disposiciones administrativas de carácter general.

Al respecto, con fundamento en lo señalado por los artículos 51 de la *Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión* (en lo sucesivo, la "LFTR"); lineamientos Primero, Décimo Primero y Vigésimo Primero a Vigésimo Cuarto de los *Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones*¹ (en lo sucesivo, "LCPyAIR"), y 4, fracción VIII, inciso iv), y 75, fracción II, del *Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones*, la CGMR emite la presente **opinión no vinculante** sobre el AIR del Proyecto considerando que, a través de dicha evaluación, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") transparenta y justifica diversos rubros y aspectos contenidos en la propuesta regulatoria de mérito.

Sin detrimento de lo anterior, la CGMR somete a consideración de la UPR los siguientes comentarios y aportaciones sobre el AIR, a fin de robustecer su contenido:

1. En el numeral 1 del AIR, relativo a la problemática que el Instituto pretende prevenir o resolver con la propuesta de regulación, la CGMR sugiere a la UPR lo siguiente:
 - a) Para contextualizar la importancia y relevancia de las acciones de vigilancia y supervisión que realiza el Instituto, para que los servicios contratados por los usuarios se presten sobre bases de calidad y preserven los niveles mínimos aplicables, se sugiere referir a los distintos instrumentos que se implementan para tal propósito, así como empoderar al usuario reduciendo las asimetrías en

¹ Publicados en el Diario Oficial de la Federación el día 8 de noviembre de 2017.

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

la información. Para lo anterior, entre otros, puede incluirse el señalamiento a los siguientes instrumentos y sus estadísticas pertinentes que ilustren los resultados obtenidos:

- "Informe Estadístico Soy Usuario"².
- "Informe Anual Derechos, Riesgos, Intereses, Preferencias, Tendencias o Patrones de Consumo de los Usuarios"³.
- "Encuestas a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones"⁴.
- "Sistema de Medición de la Calidad del Servicio Móvil"⁵.
- "Portal SOYUSUARIO IFT"⁶.
- "Comparador de Servicios de Telecomunicaciones"⁷.

- b) A efecto de dimensionar la problemática que el Proyecto pretende resolver, y tomando en cuenta la referencia que se hace en cuanto a la transformación digital, las mejoras en las redes y adopción de nuevas tecnologías, se sugiere complementar dicho apartado con los datos disponibles para México sobre el apagado de redes de segunda (2G) y tercera generación (3G), para abrir paso a nuevas tecnologías de acceso como son las redes 4G y 5G⁸.
- c) En lo relativo a la indicación sobre las redes móviles como centro de la transformación digital y canal principal a través del cual las personas se comunican y acceden a aplicaciones en línea e Internet, se sugiere hacer uso de datos estadísticos que ilustren la situación particular que existe en el país⁹.
- d) Sobre la alusión que se hace en cuanto a considerar los cambios en el entorno digital y los estándares y recomendaciones internacionales en la materia, para efecto de una mejor comprensión del campo de aplicación e implicaciones relacionadas con los citados estándares y recomendaciones, se sugiere identificarlos de manera específica e incluir las direcciones electrónicas para su accesibilidad bajo el numeral del AIR en comento, y en las citas adicionales que sobre el tema se hacen en el cuerpo del AIR (v. gr. numeral 3 del AIR).
- e) Tomando en cuenta que desde la publicación inicial de los "Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil" (en lo sucesivo, los "Lineamientos") en el Diario Oficial de la Federación, el 17 de enero de 2018, estaba previsto que la entrada en vigor de los Lineamientos favorecería el fomento de la competencia¹⁰, y que dicho objetivo también quedó incorporado en el párrafo segundo del Lineamiento Décimo

² Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario>

³ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-anales-usuarios>

⁴ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/encuestas-trimestrales>

⁵ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://calidadserviciomovil.ift.org.mx/>

⁶ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.soyusuario.ift.org.mx/ingreso.php>

⁷ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://comparador.ift.org.mx/>

⁸ Por ejemplo, se podrían emplear datos estadísticos del reporte "QUIÉN ES QUIÉN en Cobertura Móvil en México". Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/politica-regulatoria/reprotegesq2022i2.pdf>

⁹ Por ejemplo, ello puede ilustrarse a través de la "Figura 49. Tráfico del servicio móvil de acceso a Internet (2015-2022)", misma que se encuentra disponible en el "Anuario Estadístico 2023" del Instituto. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/anuarioestadistico2023.pdf>

¹⁰ Párrafo 10 del Considerando Cuarto de los Lineamientos publicados el 17 de enero de 2018. Disponible en la siguiente dirección electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018#gsc.tab=0

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

Primero de los Lineamientos, se sugiere que el señalamiento de la UPR sobre el efecto de la renovación del marco regulatorio en la promoción de la competencia y la innovación, y el fomento a la inversión en el ecosistema digital, se pueda robustecer mediante la referencia a los datos estadísticos pertinentes que permitan dimensionar el efecto que se ha visualizado desde la implementación de los Lineamientos¹¹.

2. En el numeral 4 del AIR, referente a los grupos de población, consumidores, usuarios, audiencias, población indígena y/o industria del sector de telecomunicaciones y radiodifusión que se verán impactados por la propuesta de regulación, la CGMR sugiere a la UPR aclarar la fuente de información correspondiente a los Operadores del Servicio Móvil e incluir la dirección electrónica que proporcione acceso a dicha información¹².

Adicionalmente, se sugiere a la UPR analizar la conveniencia de incluir los siguientes subsectores o mercados impactados:

- a) 334220 fabricación de equipo de transmisión y recepción de señales de radio y televisión, y equipo de comunicación inalámbrico.

Unidades económicas dedicadas principalmente a la fabricación de equipo de transmisión y recepción de señales de radio, televisión abierta, por cable y satelital, y de equipo de comunicación inalámbrico, como antenas, equipo de transmisión y recepción de microondas, satélites, sistemas de posicionamiento global, equipo de radiolocalización y equipo de comunicación marítima. Incluye también: u.e.d.p. a la fabricación de teléfonos celulares, de equipo para circuito cerrado de audio y video, de cámaras de televisión, y de equipo para estudios de grabación de audio y video.

- b) 466212 comercio al por menor de teléfonos y otros aparatos de comunicación.

Unidades económicas dedicadas principalmente al comercio al por menor especializado de aparatos de comunicación, como teléfonos celulares, antenas parabólicas, faxes, interfonos, partes, refacciones y accesorios nuevos.

¹¹ De considerarlo aplicable, posiblemente el efecto favorable en la competencia derivado de la implementación de los Lineamientos podría visualizarse en la evolución de los planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones móviles y en el incremento en el número de operadores móviles virtuales. De ser ese el caso, se sugiere consultar las estadísticas pertinentes del:

- "Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles". Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reportes-de-evolucion-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones>
- "Reporte de Información Comparable de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles". Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/reportes-de-informacion-comparable-de-planes-y-tarifas-de-servicios-de-telecomunicaciones>
- De 2016 a 2023 se sumaron 29 nuevos Operadores Móviles Virtuales en esquemas de prepago. (Comunicado 107/2023) 28 de noviembre. Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/de-2016-2023-se-sumaron-29-nuevos-operadores-moviles-virtuales-en-esquemas-de-prepago-comunicado>

¹² De conformidad con la "Figura 3.3 Participación conjunta de mercado de los OMV en el servicio móvil de telefonía en México, 2014-2022" del Análisis sobre el Mercado de Operadores Móviles Virtuales 2023 (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/omvs2023.pdf>), se identifica la participación de 111 operadores móviles virtuales en México, mismos que "controlaban, en conjunto, 10,525,271 líneas, que representaban el 7.7 % del mercado de telefonía móvil".

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

3. En el numeral 5 del AIR, relativo al fundamento jurídico que da origen a la emisión de la propuesta de regulación precisando si sustituye, complementa o elimina algún otro instrumento regulatorio vigente, la CGMR sugiere a la UPR incorporar la referencia al Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 9 de febrero de 2021¹³.
4. En el numeral 6 del AIR que considera las alternativas valoradas para atender el problema planteado la CGMR propone a la UPR registrar como un "esquema voluntario" la propuesta descrita como un esquema de autorregulación (tercera fila del cuadro), con la finalidad de clasificar claramente la opción descartada.
5. En el numeral 8 del AIR, referente a los trámites que el proyecto crea, modifica o elimina, a efecto de robustecer el contenido de las cédulas, la CGMR sugiere a la UPR lo siguiente:
 - a) Para cada uno de los trámites que se modifican, identificar el trámite específico mediante la referencia a su homoclave¹⁴ de conformidad con el Registro de Trámites y Servicios del Instituto.
 - b) En el caso del trámite "Entrega Mapas de Cobertura del Servicio Móvil, modalidad A Servicio móvil", en el apartado "Datos y documentos específicos que deberán presentarse", considerando lo establecido en el Anexo D "SECCIÓN 4. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO" se deberán señalar todos los medios electrónicos a través de los cuales los regulados pueden presentar ante el Instituto los mapas de cobertura (USB o CD), así mismo se debe considerar que cada uno de los datos y documentos señalados en el apartado en comento debe contar con su respectivo fundamento jurídico de conformidad con lo establecido en la *Ley General de Mejora Regulatoria*, por lo que el escrito se recomienda a la UPR valorar si el escrito libre que se solicita para la presentación del trámite cuenta con un fundamento jurídico.

Aunado a lo anterior, la información que se reporta con respecto al campo "Tipo de ficta", considerando que el trámite es una actualización de información que no requiere respuesta por parte del Instituto, se sugiere adecuar la información colocando en dicho apartado "No aplica"; así mismo, en el apartado "Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica" se sugiere a la UPR eliminar la referencia colocada en dicho apartado tomando en cuenta lo establecido al inicio del presente párrafo.

Por otro lado, se recomienda a la UPR incorporar el diagrama de flujo acorde a lo señalado en el proceso interno del trámite.

¹³ Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los formatos que deberán utilizarse para realizar diversos trámites y servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y se modifican los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil. Disponible en la siguiente dirección electrónica: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5611108&fecha=09/02/2021

¹⁴ De conformidad con los trámites inscritos en el Registro de Trámites y Servicios del Instituto, las modificaciones que se indican pueden corresponder a los siguientes trámites:

- "UC-01-027-A Entrega del reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido. Servicio Móvil".
- "UC-01-009-A Entrega de mapas de cobertura. Servicio Móvil"

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

- c) Por lo que hace al trámite "Entrega del reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido, modalidad A Servicio móvil", se recomienda a la UPR valorar si es oportuno establecer dos Anexos (Anexo II y ANEXO F) para la presentación del trámite, en caso de conservar ambos anexos deberá señalarse en la cédula el Anexo a través del cual se presentará, por un lado, el reporte inicial y por el otro, los reportes subsecuentes. En este sentido, se sugiere a la UPR considerar el establecimiento de modalidades para la entrega de información, dependiendo si el reporte de fallas corresponde a un reporte inicial o a un reporte subsecuente.

En lo referente al apartado "Medio de presentación", se deberán contemplar todos los medios a través de los cuales pueda presentarse el trámite siempre que, el fundamento jurídico que los habilita no sea derogado o abrogado por el Proyecto.

Así mismo, tomando en cuenta que el Instituto no emite una respuesta a la entrega de información que realizan los regulados, se sugiere que en el apartado denominado tipo de ficta se establezca "No aplica"; en el apartado "Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá", se sugiere analizar la información a la luz de lo establecido en el apartado "Plazo máximo para resolver el trámite", así como lo establecido en el apartado "INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS" del Anexo F y respecto al apartado "Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica", toda vez que el Instituto no emite una respuesta a la entrega de información se sugiere a la UPR eliminar la referencia colocada en dicho apartado.

6. En el numeral 10 del AIR, referente a la descripción de las obligaciones, conductas o acciones que deberán cumplirse con la entrada en vigor del Proyecto, la CGMR sugiere a la UPR:
- a) En cuanto a la definición de HTTPS, señalar en la columna "Artículo(s) aplicable(s)" que se trata del Lineamiento Cuarto, fracción XIII.
 - b) Vinculado con el Lineamiento Décimo Octavo, fracción VI, incluir un renglón con los elementos de análisis correspondientes.
 - c) Sobre el Anexo I, incluir un nuevo renglón que se refiera a la adecuación del párrafo introductorio de dicho Anexo; y también un nuevo renglón correspondiente a las adecuaciones del numeral 3, fracción I.
 - d) En cuanto al Anexo I, Numeral 3, fracción IX, incluir en los elementos de análisis vertidos en la columna "Justificación y razones para su aplicación", el escenario de interferencia perjudicial.
 - e) Con respecto al Anexo I, Numeral 4, fracción III, incluir en los elementos de análisis vertidos en la columna "Justificación y razones para su aplicación", que en el nuevo escenario de mediciones se considerarán las eSIM, y aplicará la condición de más de doscientos mil usuarios.

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

- f) Con relación al Anexo I, Numeral 4, fracción XIV, incorporar en los elementos de análisis vertidos en la columna "Justificación y razones para su aplicación", que los eventos para verificar el perfil consideran la eSIM.
 - g) Alusivo al Anexo I, Numeral 4, fracción XVI, adecuar los elementos de análisis que aparecen en la columna "Justificación y razones para su aplicación", para que se encuentren de conformidad con el ajuste que se lleva a cabo en la citada fracción.
 - h) Para el Anexo I, Numeral 5, fracción IX, agregar a los elementos de valoración de la columna "Justificación y razones para su aplicación", la condición contar con capacidad de contener eSIMs.
 - i) Vinculado con el Anexo I, Numeral 8, fracción II, adicionar dentro de la columna "Justificación y razones para su aplicación" los requisitos aplicables a los archivos con la información relacionada.
 - j) En lo tocante al Anexo I, Numeral 8, fracción IV, señalar en la "Justificación y razones para su aplicación", que se trata del tiempo máximo de establecimiento de sesión.
 - k) En cuanto al Anexo I, Numeral 8, fracción VI, acotar en la "Justificación y razones para su aplicación" que las mediciones son a una sola sesión.
 - l) En referencia al Anexo I, Numeral 8, fracción X, especificar bajo la columna "Justificación y razones para su aplicación" que se trata del protocolo TCP/UDP.
 - m) Para el caso del Anexo I, Numeral 8, fracción XII, reflejar el tiempo total de cada evento de acuerdo con lo estipulado en el Proyecto.
 - n) En lo relativo al Anexo I, Numeral 10, adecuar los elementos de valoración que se señalan en la columna "Justificación y razones para su aplicación" a fin de reflejar la naturaleza de la modificación.
 - o) Agregar lo relativo al Transitorio Tercero, en cuanto a la obligación de empleo de la metodología establecida en el Anexo I.
7. En el numeral 11 del AIR, referente a la posible afectación que el Proyecto podría tener en el comercio nacional e internacional, y tomando en cuenta los señalamientos efectuados en el marco del numeral 1 del AIR sobre el efecto favorable del Proyecto en la promoción de la competencia y la innovación fomentando la inversión en el ecosistema digital como resultado de la renovación del marco regulatorio, la CGMR sugiere a la UPR, reforzar dicho argumento, por ejemplo, con la referencia a datos estadísticos ejemplificativos. En ese sentido, se podría considerar que en el periodo 2018-2023, la renta mensual promedio de los planes de telefonía móvil postpago del perfil básico, gama media y gama media alta se redujo 2.8% (de \$267 a \$260), 4.9% (de \$525 a \$500) y 5.3% (de \$844 a \$800) respectivamente¹⁵; los esquemas de prepago que a partir de un monto de recarga incluyen una

¹⁵ Se sugiere consultar el "Gráfico 1. Renta mensual promedio de los planes de telefonía móvil postpago, por perfil

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

canasta de servicios pasó de 27% en 2018 a 80% en 2023¹⁶; el número de operadores móviles virtuales se incrementó de 18 en el 2018 a 111 en el 2022¹⁷; y la concentración de mercado del servicio móvil de telefonía medida a través del Índice Herfindahl-Hirschman se redujo de 4,576 en 2018 a 4,164 en 2022¹⁸. Dado lo anterior, y de conformidad con los datos disponibles en el Anuario estadístico de 2019 y 2023, se podría interpretar que las mejoras en las condiciones de competencia en el mercado nacional también promovieron un incremento en la contratación del número de líneas del servicio móvil de telefonía por cada 100 habitantes, de 96 en 2018 a 106 en 2022¹⁹.

8. En el numeral 13 del AIR, referente a los costos y los beneficios más significativos derivados de la propuesta regulatoria, la CGMR solicita a la UPR realizar un esfuerzo adicional para describir y monetizar los costos y beneficios más significativos que se podrían desprender a partir de la entrada en vigor del Proyecto. De esta forma, en consideración de esta Unidad Administrativa, una manera de aproximarse a dicha estimación sería señalando el total de los beneficios netos derivados de los distintos conceptos que son objeto del análisis cuantitativo²⁰, en ese sentido, en el caso del concepto "Mediciones que reflejen la calidad de servicios como video streaming, gaming online, social media, etc." se podría señalar si el beneficio neto sería negativo por un monto de \$ 40,327.00 M.N., ya que la lectura de la información correspondiente referida en las columnas "Costos" y "Beneficios" no especifican una monetización del beneficio; similarmente en el caso del concepto "Cambio de formato FTP a HTTPS" posiblemente se podría interpretar que la redacción "Ninguno, ya que el equipo de medición soporta ambos protocolos" bajo la columna de Costos, pudiera asimilarse a un costo de \$ 0 M.N., no obstante en la columna de beneficios quedaría pendiente señalar el monto monetario a considerar. Dado lo anterior, podría llegarse a la conclusión de que la suma total del beneficio neto a partir de cada uno de los conceptos monetizados que ya se consideran podría cuantificarse en \$ 208,601 M.N. (= \$ 248,928 - \$ 40,327). Adicionalmente, en cuanto a los elementos de valoración de costos y beneficios, se sugiere

2015-2019" del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles 2018 -2019" (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil18-19.pdf>) y el "Cuadro 1. Cantidad de Planes por perfil de renta mensual, 2016 y 2023" del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles 2016 -2023 (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil2023.pdf>).

¹⁶Se sugiere consultar el "Gráfico 2. Esquemas de prepago 2018" del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles 2018 -2019" (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil18-19.pdf>) y el "Gráfico 8. Esquemas de prepago 2016 y 2023" del Reporte de Evolución de Planes y Tarifas de Servicios de Telecomunicaciones Móviles 2016 -2023 (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/evolucionmovil2023.pdf>).

¹⁷Se sugiere consultar la "Figura 3.6 Inicio de Operación de los OMVs Vigentes" del Estudio "Análisis sobre el Mercado de Operadores Móviles Virtuales (OMVs) 2019" (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/analisisomvs2019acc.pdf>) y la "Figura 3.3 Participación conjunta de mercado de los OMV en el servicio móvil de telefonía en México, 2014-2022" del Estudio "Análisis sobre el Mercado de Operadores Móviles Virtuales (OMVs) 2023" (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/omvs2023.pdf>).

¹⁸Se sugiere consultar la "Figura 45. Herfindahl-Hirschman (IHH). Concentración de mercado del servicio móvil de telefonía (2013-2022)" del "Anuario Estadístico 2023" del Instituto (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/anuarioestadistico2023.pdf>).

¹⁹De conformidad con los Pronósticos de los Servicios de Telecomunicaciones 2023, se anticipa que a diciembre de 2023 se alcanzarán 135.7 millones de líneas y 105 líneas por cada 100 personas, mismas que en 2024 podrán subir a 142.1 millones de líneas y 107 líneas por cada 100 personas. (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/PronosticosTelecom2023.pdf>).

²⁰"Cambio de formato en los mapas entregados al IFT", "Cambio de formato FTP a HTTPS", "Mediciones que reflejen la calidad de servicios como video streaming, gaming online, social media, etc." y "Sistemas de atención con personal debidamente capacitado"

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

incluir los relativos al mecanismo de gestión de quejas y la notificación a los usuarios sobre la solución de una queja.

En el caso de los conceptos "Cambio de formato FTP a HTTPS" y "Mediciones que reflejen la calidad de servicios como video streaming, gaming online, social media, etc.", se señala que la estimación del beneficio cuantificable se encuentra asociada a la posibilidad de llevar a cabo la medición de la calidad, cuya consecuencia inmediata es la posibilidad de que los usuarios elijan a los proveedores del servicio móvil que les otorguen una mayor satisfacción en el servicio, derivado de la máxima publicidad que el Instituto dará a los resultados de las verificaciones de los parámetros de calidad definidos y así reducir las asimetrías de información. En ese contexto, una manera de aproximarse a dicha estimación sería la siguiente:

- a) De conformidad con el Comunicado de Prensa sobre la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2022²¹, el gasto promedio al mes en telefonía celular de las personas usuarias con contratos de prepago fue \$ 150.3 pesos y de \$ 425.6 pesos para las personas con contrato de pospago.
- b) De acuerdo con el Anuario Estadístico 2023, en 2022:
 - b.1) El número de líneas telefonía móvil (en lo sucesivo, "LTM") fue de 135,900,000.
 - b.2) El porcentaje de usuarios bajo el esquema de Prepago y Pospago fue respectivamente de 84.1% y 15.7% (equivalente a la suma de 4.1% de "Pospago controlado" y 1.6% de "Pospago libre"). A partir de ello se estima que del total de LTM señalado en el inciso b.1), 114'291,900 ($114'291,900 = 135,900,000 \times 0.841$) correspondió a Prepago y 21'336,300 ($21'336,300 = 135,900,000 \times 0.157$) a Pospago, respectivamente.
 - b.3) El Índice General de Satisfacción del Servicio de Telefonía Móvil²² (en lo sucesivo, "IGSSTM") de 2022, fue de 74.3. De ello se desprende que hubo una insatisfacción correspondiente a 25.7%.
- c) A partir de lo señalado en el inciso a) y b.2) se puede estimar que el gasto mensual correspondiente a los esquemas de Prepago y Pospago fue de \$ 17'178'072,570 de pesos ($17'178'072,570 = 114'291,900 \times \$ 150.3$ pesos) y \$ 9'080'729,280 pesos ($9'080'729,280 = 21'336,300 \times \$ 425.6$ pesos), respectivamente.
- d) A partir de lo señalado en el inciso c) y b.3) se puede estimar el gasto mensual correspondiente a los esquemas de Prepago y Pospago, que está asociado a los usuarios satisfechos e

²¹ Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/encuesta-nacional-sobre-disponibilidad-y-uso-de-tecnologias-de-la-informacion-en-los-hogares-endutih-0>

²² De acuerdo con la "Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de Telecomunicaciones", las "Variables del Índice de Calidad percibida por servicio" de telefonía móvil, incluyen entre otras: "Facilidad para enviar y recibir mensajes de texto", "Contar con Internet sin interrupciones", "El acceso a Internet", "Cobertura; poder hacer y recibir llamadas en cualquier lugar", "Cobertura de Internet; poder navegar en cualquier lugar o ciudad", y "La calidad de las llamadas en cuanto a claridad y fuerza".

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

insatisfechos, respectivamente: \$ 12'763'307,920 pesos ($\$ 12'763'307,920 = \$ 17'178'072,570 \times .743$) de Prepago satisfechos; \$ 4'414'764,650 pesos ($\$ 4'414'764,650 = \$ 17'178'072,570 \times .257$) de Prepago insatisfechos; \$ 6'746'981,855 pesos ($\$ 6'746'981,855 = \$ 9'080'729,280 \times .743$) de Pospago satisfechos; \$ 2'333'747,425 pesos ($\$ 2'333'747,425 = \$ 9'080'729,280 \times .257$) de Pospago insatisfechos.

- e) Si como parte de los posibles beneficios derivados de la entrada en vigor del Proyecto suponemos que se presenta un incremento en el IGSSTM de 0.5²³ unidades índice, se podrían calcular los datos similares a los obtenidos en el inciso d) a partir del valor hipotético del IGSSTM de 74.8²⁴, tomando como base los valores obtenidos en el inciso c). De acuerdo con lo señalado por la UPR en el Considerando Tercero y Cuarto del Proyecto, con su implementación se tomarán en cuenta las actualizaciones relacionadas con los cambios producidos en el entorno del mercado y lo aprendido durante el periodo de la ejecución de la regulación actual, como lo es la conveniencia de medir la calidad de plataformas de videoconferencia y servicios de transmisión de streaming (v.gr. redes sociales, plataformas de videoconferencia, servicios de transmisión de streaming, entre otros.).
- f) Dado lo anterior, una aproximación monetizada de los beneficios que podrían estar asociados con el "Cambio de formato FTP a HTTPS" y "Mediciones que reflejen la calidad de servicios como video streaming, gaming online, social media, etc.", podría obtenerse como el resultado de la resta a los valores de usuarios satisfechos obtenidos en el inciso e) ($\$ 12'849'198,282 + \$ 6'792'385,501 = \$ 19'641'583,784$ pesos), de los respectivos valores que se obtuvieron en el inciso d) ($\$ 12'763'307,920 + \$ 6'746'981,855 = \$ 19'510'289,775$ pesos), ya que el aumento del IGSSTM implica un incremento en el valor pagado por parte de los usuarios satisfechos y ello es equivalente al beneficio monetario derivado de una mayor satisfacción, es decir \$ 131'294,009 pesos (= $\$ 19'641'583,784 - \$ 19'510'289,775$).

Adicionalmente, la CGMR solicita a la UPR tomar en cuenta que en el caso del "Anexo F, ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL" las adecuaciones implican dejar de requerir las estimaciones del número aproximado de llamadas y su duración (total de minutos), y del número de Megabytes, que pudieron haberse consumido durante el mismo intervalo de la afectación, mismos que en caso de ser monetizados, podrían adicionarse a los beneficios netos identificados.

9. En el numeral 15 del AIR, que refiere a la posibilidad de que la propuesta de regulación pueda ser evaluada con la construcción de un indicador o con la utilización de una variable estadística determinada, así como su intervalo de revisión, la CGMR sugiere a la UPR valorar la pertinencia y conveniencia de incluir en la "Interpretación" del "Indicador / variable" la referencia y la dirección electrónica de accesibilidad a la "Metodología de Indicadores de Satisfacción de los Usuarios de

²³ Por ejemplo, de acuerdo con la herramienta de "Métricas de Satisfacción de Servicios de Telecomunicaciones" (Disponible en la siguiente dirección electrónica: <https://metricassatisfaccion.ift.org.mx/>), el IGSSTM derivado del levantamiento efectuado del 11 de mayo al 25 de junio de 2023, fue de 75.7.

²⁴ Gasto mensual correspondiente a los esquemas de Prepago y Pospago asociado a los usuarios satisfechos e insatisfechos, respectivamente: \$ 12'849'198,282 (= $\$ 17'178'072,570 \times .748$) de Prepago satisfechos; \$ 4'328'874,288 (= $\$ 17'178'072,570 \times .252$) de Prepago insatisfechos; \$ 6'792'385,501 (= $\$ 9'080'729,280 \times .748$) de Pospago satisfechos; \$ 2'288'343,779 (= $\$ 9'080'729,280 \times .252$) de Pospago insatisfechos.

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

Telecomunicaciones"²⁵ a efecto de que los interesados cuenten con más detalles sobre la información que se considera.

10. En el numeral 17 del AIR, referente a las fuentes académicas, científicas, de asociaciones, instituciones privadas o públicas, internacionales o gubernamentales consultadas en la elaboración de la propuesta de regulación, la CGMR sugiere a la UPR considere complementar su respuesta con la inclusión de las fuentes de información adicionales que se han señalado en el cuerpo de esta ONV.

Finalmente, la CGMR somete a consideración de la UPR, los siguientes comentarios los cuales tienen por objeto fortalecer el contenido del Proyecto:

11. Con relación al Considerando Primero, se sugiere incluir la referencia al artículo 6º, párrafo tercero y apartado B, fracciones II y III, con el objetivo de señalar la actuación del Instituto en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.
12. Respecto al acuerdo Primero del Proyecto la CGMR recomienda a la UPR incluir en la redacción de este todas las modificaciones, adiciones y derogaciones que la propuesta regulatoria contempla toda vez que del análisis realizado por esta CGMR se detectó que no se contemplan las adiciones de los párrafos tercero y cuarto en el lineamiento DÉCIMO TERCERO, la adición de la fracción V en el lineamiento VIGÉSIMO y la derogación del penúltimo párrafo del lineamiento VIGÉSIMO.
13. Sobre el lineamiento DÉCIMO SEGUNDO, la CGMR sugiere a la UPR enunciar qué tipo de datos se tomarán en consideración para realizar las mediciones que se contemplan en esta sección, de manera que los sujetos regulados tengan claridad de los elementos que el Instituto considerará para evaluarlos y, en caso necesario, se encuentren identificadas las áreas de oportunidad que se deban atender en pro de la calidad de los servicios de transferencia de datos por tecnología de acceso y de la mayor satisfacción del usuario final respecto a los diversos medios de transmisión que utilice.
14. En el lineamiento DÉCIMO TERCERO del Proyecto, a fin de brindar claridad y seguridad jurídica a los regulados, se sugiere a la UPR establecer el lugar en el cual se publicarán los informes de las mediciones de la calidad del servicio móvil que elaborará el Instituto.
15. Por lo que hace al lineamiento DÉCIMO OCTAVO, fracción V, es importante señalar que, como parte de las acciones implementadas por este órgano constitucional autónomo, a través del Programa de Mejora Administrativa 2023²⁶, se eliminó de la fracción en comento lo siguiente *"La información antes referida, deberá almacenarse, cuando menos, durante los doce meses siguientes a que haya sido generada,"*; en este sentido se recomienda a la UPR analizar la modificación que el Proyecto contempla implementar en la fracción V del lineamiento DÉCIMO OCTAVO pues de llevarse se integraría nuevamente la carga administrativa eliminada y con ello se vulnerarían los esfuerzos del Instituto por desarrollar un proceso de desregulación y simplificación administrativa a fin de incrementar su eficiencia y disminuir las cargas administrativas que se imponen a los regulados en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión.

²⁵ <https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/00-metodologiavf2.pdf>

²⁶ Acuerdo disponible en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5712479&fecha=26/12/2023#gsc.tab=0

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

16. En lo referente al lineamiento VIGÉSIMO TERCERO, se recomienda a la UPR valorar, a la luz de lo establecido en los Lineamientos vigentes, si es conveniente y pertinente establecer que los reportes de fallas persistentes se informen al Instituto siguiendo el formato establecido en el Anexo II; lo anterior, considerando que en el Anexo II de los Lineamientos vigentes se señala lo siguiente:

**"ANEXO II
REPORTE DE FALLAS EN EL SERVICIO**

...
Información General:

La entrega de la información correspondiente al reporte de fallas en el servicio deberá presentarse en el formato que para tales efectos establezca el Instituto.

- **Disposición aplicable al formato de información y métricas:**
A efecto de llevar a cabo el registro de las incidencias de Fallas de Red, los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles u Operadores Móviles Virtuales que operen sus propios Sistemas de Gestión y que generen Archivos de Contadores de Desempeño deberán entregar el formato que para tales efectos establezca el Instituto con base en las definiciones, criterios e indicaciones establecidos en los "Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil".

El formato deberá enviarse a través del medio electrónico que el Instituto establezca para tales efectos.

(énfasis añadido)

En este sentido, de conservar la redacción del lineamiento VIGÉSIMO TERCERO que se enuncia en el Proyecto, para fines de claridad y seguridad jurídica, se recomienda a la UPR establecer el formato y el medio electrónico a través de los cuales deberán presentarse los reportes de fallas persistentes.

17. De forma general, la CGMR recomienda a la UPR lo siguiente:

- Definir todos los términos empleados en el Proyecto, tales como Posproceso y Evento.
- Emplear con claridad los términos "Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño" y "Prestadores del Servicio Móvil" ya que del análisis realizado al Proyecto se identificó que en el ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL., se emplean dichos términos como sinónimos lo que podría producir confusión en el ámbito de aplicación de los *Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil* (en lo sucesivo, los "Lineamientos"), así como las obligaciones de los regulados.

Lo anterior es así ya que en los Lineamientos se señala lo siguiente:

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

"**CUARTO.** Para efecto de los presentes lineamientos, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, se entenderá por:

...

XXXI. Prestadores del Servicio Móvil: Todos los Concesionarios y Operadores Móviles Virtuales que prestan el servicio móvil, así como los Concesionarios Mayoristas Móviles;

..."

En tanto que, a manera de ejemplo, en el Proyecto se señala lo siguiente:

"ANEXO I
METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN
DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL.

La presente Metodología de Ejercicios de Medición tiene por objeto **establecer un procedimiento de mediciones claro, preciso y objetivo para evaluar los Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño.**

...

3. Disposiciones Generales. ...

I. El Instituto llevará a cabo los Ejercicios de Medición dentro de la intersección de los Mapas de Cobertura Garantizada y en su caso, de los Mapas de Cobertura Diferenciada de **Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño.**

...

X. En caso de que durante el curso de las Mediciones se presente alguna falla del servicio para uno o algunos de **los Prestadores del Servicio Móvil**, el Instituto deberá registrarlo en la Bitácora y considerará lo siguiente:

..."

(énfasis añadido)

En este sentido, considerando la definición establecida en el lineamiento CUARTO, fracción XXXI de los Lineamientos, no sería posible emplear los términos "Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño" y "Prestadores del Servicio Móvil" como sinónimos pues, de conformidad con el Proyecto, tanto la entrega de mapas de cobertura como la Metodología de Ejercicios de Medición son obligaciones y procesos aplicables únicamente a aquellos Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño.

18. Finalmente, respecto al Anexo F, sección INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS, se sugiere a la UPR eliminar, del segundo párrafo, lo siguiente: "y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil,"; lo anterior considerando que en el párrafo en comento se hace referencia a los Lineamientos y no al Acuerdo por el cual fueron expedidos.

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

Esperando que la presente opinión no vinculante le sea de utilidad, quedo a sus órdenes para cualquier comentario o duda que pueda surgirle sobre el particular.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**RICARDO SALGADO PERRILLIAT
COORDINADOR GENERAL**

C.c.p. **Javier Juárez Mojca**, Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones. -Para su conocimiento. Correo electrónico: javier.juarez@ift.org.mx
David Gorra Flota, Secretario Técnico del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones. - Mismo fin. Correo electrónico: david.gorra@ift.org.mx
Víctor Manuel Rodríguez Hilarío, Coordinador Ejecutivo del Instituto Federal de Telecomunicaciones. - Mismo fin. Correo electrónico: victor.rodriguez@ift.org.mx
Dr. Fernando Butler Silva, Titular de la Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones. - Mismo fin. Correo electrónico: fernando.butler@ift.org.mx
Javier Morales Gauzín, Titular de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones. - Mismo fin. Correo electrónico: javier.morales@ift.org.mx
Lourdes Margarita Santaolalla Fernández, Directora General de Supervisión de la Unidad de Cumplimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones. - Mismo fin. Correo electrónico: lourdes.santaolalla@ift.org.mx

En cumplimiento de lo señalado en el "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Austeridad y Disciplina Presupuestaria para el Ejercicio Fiscal 2024" enviarán a través de medios electrónicos.