

Cédula de Información

1.- Nombre de la Regulación:

Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo

2.- Fecha de expedición y vigencia:

Fecha de expedición: 13/11/2019

Fecha de publicación en el DOF: 25/02/2020

Tipo de vigencia: Indefinida

Inicio de la vigencia: 01/08/2020

Término de la vigencia: No aplica

3.- Autoridad o autoridades que la emiten:

Instituto Federal de Telecomunicaciones

4.- Autoridad o autoridades que la aplican:

Instituto Federal de Telecomunicaciones

5.- Ámbito de Aplicación

Ámbito de Aplicación: Federal

6.- Fechas en que ha sido actualizada:

27/05/2020

7.- Tipo de ordenamiento jurídico:

Lineamiento

8.- Índice de la Regulación:

No aplica

9.- Objeto de la Regulación:

Fijar los índices y parámetros de calidad del servicio fijo, así como establecer los términos para que dicho servicio se preste en condiciones de calidad en el territorio nacional en beneficio de los usuarios finales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

10.- Materias, sectores y sujetos regulados:

Materia: Telecomunicaciones

Sector: Operadores de servicios de telecomunicaciones alámbricas

Sector: Operadores de servicios de telecomunicaciones inalámbricas

Regulado: Concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija y/o el servicio de acceso a internet.

11.- Otras regulaciones vinculadas o derivadas de esta regulación:

- Contadores de Desempeño

Cédula de Información

- Lineamientos de Ventanilla Electrónica

12.- Trámites y Servicios relacionados con la Regulación:

- **UC-01-009 B:** Entrega de mapas de cobertura – Servicio Fijo.
- **UC-01-027-B:** Entrega del reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido
- **UC-01-035:** Presentación del informe de inicio de trabajos de mantenimiento preventivo o reparación, respecto de los servicios fijos de telefonía e internet.
- **UC-01-036:** Presentación del reporte de calidad del servicio de telefonía fija y la atención de fallas.

- **DÉCIMO OCTAVO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet, que operen sus propios Sistemas de Gestión, que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño, deberán conservar los archivos de Contadores de Desempeño de cada trimestre calendario, extraídos de sus Sistemas de Gestión, sin haber sido manipulados y almacenarlos durante los siguientes treinta días naturales, contados a partir del último día de dicho trimestre.

Los archivos deberán contener la información de los Contadores de Desempeño del tráfico de datos a nivel Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico. En su caso, dichos archivos deberán ser puestos a disposición del Instituto a través del medio y con la periodicidad que éste determine.

A partir de la información entregada, el Instituto podrá realizar análisis del desempeño de las redes relativo a la calidad del Servicio de Acceso a Internet, cuyos resultados serán de carácter informativo y público.

- **DÉCIMO NOVENO:** Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet, que operen sus propios Sistemas de Gestión, que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño, deberán entregar de manera electrónica y dentro de los veinte días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable. Dicho reporte trimestral deberá contener la información de la calidad del Servicio de Acceso a Internet, generado a partir de dichos archivos de Contadores de Desempeño. Lo anterior, con base en los requerimientos y formato que para tales efectos defina el Instituto.
- **VIGÉSIMO SEGUNDO:** ...

Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet, deberán instalar la Herramienta de Medición de manera remota y evitando

Cédula de Información

la afectación al usuario final. En caso de que la Herramienta de Medición no pueda ser instalada los Equipos Terminales a ser medidos conforme al Anexo I (por ejemplo, por no soportar los protocolos necesarios), **los prestadores de dicho servicio deberán demostrar fehacientemente dicha imposibilidad técnica al Instituto e informar sobre la misma mediante escrito libre dentro de los primeros veinte días hábiles del mes de enero de cada año a través de la ventanilla electrónica del Instituto** siguiendo el formato del Anexo V y conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto.

13.- Inspecciones, verificaciones o visitas domiciliarias relacionadas con la regulación y su fundamento legal:

- Inspección, verificación y vigilancia: Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, artículo 291
- VIGÉSIMO PRIMERO, VIGÉSIMO QUINTO