



¡TENEMOS DERECHO A SERVICIOS MÓVILES DE CALIDAD!

Como usuario de servicios móviles tienes derecho a recibir un servicio con los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

INDICADORES DE CALIDAD



- Proporción de intentos de llamadas fallidos.
- Proporción de llamadas interrumpidas.
- Calidad de voz.
- Tiempo promedio de establecimiento de la llamada.



- Integridad del mensaje.
- Tiempo de entrega promedio del mensaje corto.
- Proporción de los mensajes cortos fallidos.



- Latencia.
- Proporción de paquetes perdidos.
- Tasa de transmisión de datos promedio de carga.
- Tasa de transmisión de datos promedio de descarga.
- Proporción de intentos de sesión fallidas.

Estos indicadores de calidad se miden para cada uno de los servicios y los resultados son informados a los usuarios para que conozcan qué concesionario presta los servicios con las mejores condiciones de calidad.

Para los siguientes indicadores existen valores de cumplimiento, y en caso de rebasarlos, el IFT puede imponer una sanción al concesionario infractor.

TELEFONÍA

INDICADOR

¿QUÉ ES?

VALOR DE CUMPLIMIENTO

Proporción de intentos de llamada fallidos.

Cuando después de 14 segundos de haber sido pulsada la tecla para marcar no se establece la conexión.

$\leq 3\%$.

Proporción de llamadas interrumpidas

Cuando la interrupción se deba a causas distintas a la terminación intencional de los usuarios que participan en la llamada.

$\leq 2\%$.

SMS

Proporción de SMS fallidos

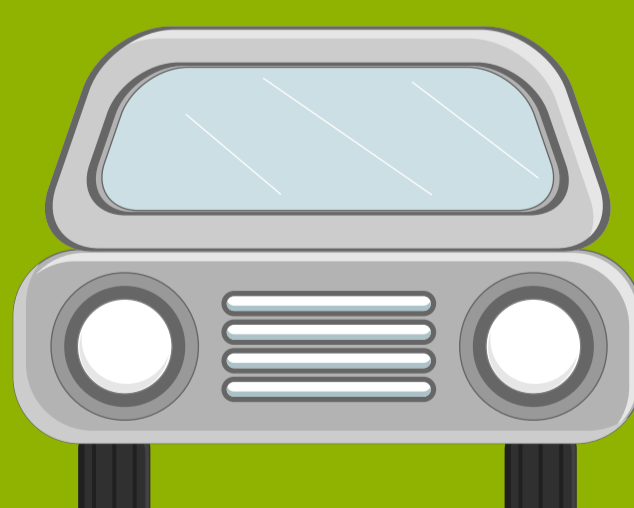
Aquel mensaje que, después de 20 segundos de haber sido enviado no sea recibido correctamente o que todos los caracteres enviados no sean recibidos correctamente.

$\leq 2\%$.

Para los servicios de Telefonía y SMS, las mediciones se llevan a cabo en movimiento, a lo largo de rutas previamente definidas, a velocidades de hasta 80 km/h, con dos usuarios: el que origina la comunicación en movimiento y el que la recibe en un punto fijo.



En el caso del servicio de transferencia de datos el equipo terminal móvil permanecerá, en la medida de lo posible, en movimiento a velocidades de hasta 80km/h.



COBERTURA

Las mediciones que realiza el IFT son efectuadas de manera aleatoria, sin previo aviso y simultánea a todos los concesionarios en condiciones equivalentes y dentro de las zonas de cobertura garantizada, es decir, dentro del área que refleja la zona geográfica en que los prestadores del servicio móvil ofrecen los servicios, correspondientes a cierta tecnología de acceso, quedando obligados a cumplir con todos los índices de calidad establecidos en los lineamientos, la cual podrán publicar al público en general.

Consulta la cobertura en el portal de usuarios del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en las páginas de Internet de los concesionarios o en sus centros de atención.