

Comunicado de Prensa No. 17/2020

Ciudad de México, a 25 de febrero de 2020

EL IFT ESTABLECE LINEAMIENTOS SOBRE ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD PARA PRESTADORES DE TELEFONÍA FIJA E INTERNET

- *Mediante dos instrumentos regulatorios, el IFT establece tanto índices y parámetros de calidad del servicio fijo, como obligaciones derivadas del establecimiento de los índices y parámetros de calidad del servicio móvil, continuando con el establecimiento de una regulación enfocada a mejorar la calidad de las redes en México.*
- *La información de calidad de los servicios contribuirá en el empoderamiento de los usuarios, al poner a su disposición mayor información actualizada y homologada relativa a la calidad de las redes de los operadores que brindan el servicio en el país.*

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) emitió dos instrumentos que permitirán regular la calidad de las redes y, por lo tanto, contar con mayor información del desempeño de los servicios móviles y fijos en México, lo que facilitará que los usuarios cuenten con más elementos que les permitan comparar, de manera clara, actualizada y sencilla, el funcionamiento de las mismas y, con ello, elegir de manera más informada la que mejor se adapte a sus necesidades.

El Pleno aprobó los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo; así como la Metodología para la definición y entrega de información relativa a los contadores de desempeño establecida en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

Los Lineamientos aprobados para el servicio fijo permiten definir parámetros de calidad para los servicios de telefonía fija y de Internet que los prestadores del servicio fijo tendrán que cumplir. Igualmente, se establecen obligaciones relacionadas con la atención del servicio y con la entrega de información al Instituto.

Comunicado de Prensa

No. 17/2020

Los Lineamientos contemplan la entrega de reportes auditados trimestralmente, con los cuales el IFT evaluará el cumplimiento de los índices de calidad de los parámetros del servicio de telefonía fija y de atención al usuario, mismos que podrán ser publicados para conocimiento de los usuarios finales. Entre los resultados que tendrán que presentar se encuentran: la proporción de intentos exitosos de llamadas locales, el tiempo promedio de establecimiento de llamadas locales, la proporción de reparación de fallas en un día y el tiempo promedio de reparación del servicio fijo. Para el caso de los parámetros del servicio de acceso a Internet, el IFT llevará a cabo la evaluación de los parámetros de la tasa de transmisión de datos promedio de descarga, la tasa de transmisión de datos promedio de carga, la latencia promedio, entre otros, a través de una herramienta de medición presente en los módems de los usuarios finales.

Mediante estos Lineamientos, también se establece la obligación de poner a disposición de los usuarios finales los mapas de cobertura del servicio fijo en los centros de atención o portales de Internet de los operadores; así como de implementar un sistema de atención a usuarios finales vía telefónica o electrónica (chat en línea o correo electrónico) para atender de manera gratuita consultas y seguimiento de quejas, el cual deberá estar disponible las 24 horas del día, con excepción de los establecimientos, todos los días del año.

Para efectos de la publicidad dirigida a los usuarios, los Lineamientos señalan que los operadores deben informar la velocidad promedio en hora pico y no la velocidad máxima (“HASTA”) alcanzada en horarios con bajo tráfico de datos. Asimismo, el Instituto podrá realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia de los usuarios.

Comunicado de Prensa **No. 17/2020**

Por otro lado, la Metodología para la definición y entrega de información relativa a los contadores de desempeño establecida en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil establece las características, formato y requerimientos que deben cumplir los operadores para almacenar los contadores de desempeño; así como para la elaboración y entrega al Instituto de los reportes auditados trimestrales de calidad del servicio móvil a los que están obligados.

Con dicha información, el IFT contará con una base de datos robusta de información referente al desempeño de las redes móviles a nivel nacional, lo que permitirá que los usuarios finales se vean beneficiados con el acceso a esta información, ya que el Instituto podrá generar reportes amigables que le permitan al usuario comparar, en cualquier momento, el desempeño de los distintos prestadores del servicio móvil en México.

La Metodología establece indicadores clave de desempeño como la accesibilidad, integridad, disponibilidad, y tráfico que se cursa en las redes de los operadores, las cuales fueron definidas con base en mejores prácticas y recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Adicionalmente, dado que los indicadores clave de desempeño se construyen de manera distinta para cada servicio, tecnología de acceso y fabricante de equipo, la Metodología también establece los servicios (voz, voz sobre datos y datos), las tecnologías de acceso (2G, 3G y 4G) y los fabricantes de equipo que se considerarán para cada categoría.

Comunicado de Prensa No. 17/2020

En la Metodología se establece también que los auditores externos que verifiquen los reportes de los operadores deberán estar debidamente acreditados conforme a la norma ISO/IEC 17021, que señala los requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.

Con ambos instrumentos regulatorios se empodera a los usuarios al poner a disposición de los mismos información relativa a la calidad de los servicios de telefonía e Internet móviles y fijos, y se refuerzan los parámetros para que los operadores den un servicio de mayor calidad alineado a estándares internacionales.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es el órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México, además de ejercer de forma exclusiva las facultades en materia de competencia económica en dichos sectores, de conformidad con el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6, 7, 27, 28, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013.

Coordinación General de Comunicación Social
Insurgentes Sur 1143 1er. Piso, Col. Nochebuena,
Benito Juárez. C.P. 03720
Tels. 55 50 15 40 00 ext. 4735, 2729 y 2038

INGRESA A NUESTRO PORTAL: WWW.IFT.ORG.MX

