

**Comunicado de Prensa**  
**No. 002/2018**

Ciudad de México a 17 de enero de 2018

**LOS USUARIOS DE SERVICIOS MÓVILES CONOCERÁN EL DESEMPEÑO DE LOS  
OPERADORES EN MÉXICO.**

- *Los lineamientos de calidad del servicio móvil, empoderarán a los usuarios al permitirles conocer y comparar la calidad del servicio que ofrecen los operadores móviles en México.*

Los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a los que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, publicados hoy 17 de enero de 2017 en el Diario Oficial de la Federación, responden a la estrategia integral de calidad de los servicios de telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual tiene dentro de sus objetivos empoderar a los usuarios de las redes móviles en México al contar con más elementos que les permitan tomar decisiones informadas al momento de seleccionar a su prestador del servicio móvil.

Los parámetros de calidad que mandatan los lineamientos se establecen acorde con las necesidades de los usuarios, promoverán la competencia y garantizarán el derecho de los usuarios a recibir servicios de calidad, conforme lo mandata la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Con estos lineamientos, los usuarios del servicio móvil podrán conocer el porcentaje de fallas en llamadas de voz, los tiempos máximos de conexión de llamadas, la proporción de llamadas interrumpidas sin haber concluido y la calidad de la voz de los operadores móviles.

De igual forma conocerán el desempeño de los concesionarios en cuanto a volumen de fallas en el envío de mensajes cortos, tiempos máximos de entrega e integridad de los de mensajes, es decir, que no lleguen “cortados”.

## **Comunicado de Prensa** **No. 002/2018**

Con respecto al servicio de datos, se evaluarán parámetros como la velocidad de carga y descarga, porcentaje de fallas en las sesiones de datos, cantidad de paquetes que se pierden y retardo en la transmisión de la información; dándose amplia publicidad a los resultados de las mediciones.

Para el servicio de voz y mensajes de texto, se fijan valores mínimos de cumplimiento, por ejemplo: sólo se permite que el 3% del total de llamadas de voz superen un tiempo de 8 segundos para su establecimiento, y las llamadas interrumpidas no deberán superar el 2% (aquéllas que terminan sin que el usuario las finalice). En cuanto a mensajes de texto, sólo se permite que el 3% del total superen un tiempo de entrega de 20 segundos.

Para el servicio de datos no se establecen índices de calidad de carácter sancionable, dado que derivado de un análisis del marco internacional se concluye que diversos países no establecen valores de cumplimiento para el servicio de datos, y cuando los establecen, dichos valores no presentan homogeneidad. Asimismo, no se cuenta con una base de datos histórica en el Instituto, resultado de mediciones, considerando la metodología propuesta en los lineamientos que pudiera servir de sustento.

Para la emisión de estos lineamientos, el IFT consideró el hecho de que la calidad de servicio de telefonía móvil ofrecida varía drásticamente entre áreas geográficas y que ha sido uno de los servicios que más quejas recibe tanto en la plataforma Soy Usuario del propio Instituto, así como a través de la Procuraduría Federal del Consumidor, debido a una percepción de mala calidad por parte de los usuarios.

Por ello los lineamientos establecen que los prestadores del servicio móvil deben informar al usuario, tanto en su respectivo portal de Internet como por correo electrónico o mensaje de texto, sobre la cobertura del servicio de que disponen y pongan a su alcance los mapas de cobertura garantizada de manera desagregada a nivel de entidad federativa, región celular y nacional. Al respecto y con el objetivo de que los usuarios puedan comparar la cobertura de los distintos operadores móviles, el Instituto procesará y publicará la información de cobertura

## **Comunicado de Prensa**

### **No. 002/2018**

que entreguen los operadores para que ésta le llegue al usuario final en un lenguaje amigable y de manera disponible y comparable.

Los lineamientos establecen que a partir del 1º de enero de 2019, la determinación del incumplimiento de los índices de calidad será sancionable; esto con la finalidad de que, por un lado, el Instituto cuente con el equipamiento necesario para realizar las mediciones en campo, y por otro, para poder aplicar la metodología estadística, la cual define que las mediciones se deben llevar a cabo previamente, con la finalidad de obtener una medida del desempeño de la red a nivel nacional y que los resultados sean representativos de las redes de los concesionarios.

Por su parte, conforme lo establece la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el IFT publicará trimestralmente los resultados de las mediciones de calidad del servicio móvil, de forma que los usuarios dispongan de información actualizada y efectiva que les permita conocer la calidad de dicho servicio al tomar sus decisiones de compra.

Con esta orientación se prevé privilegiar y fomentar la competencia como consecuencia de la máxima publicidad, que el Instituto dará a los resultados de las verificaciones de los parámetros de calidad definidos. Asimismo, el Instituto verificará que los concesionarios y operadores móviles virtuales proporcionen al público información completa y veraz sobre los servicios que prestan y verificará el cumplimiento de esta obligación para, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de cierta información.

Adicionalmente a los ejercicios de medición en campo, se establece llevar a cabo un análisis de la calidad de las redes a nivel nacional con información extraída directamente de las redes de los operadores. A partir de esta información se generarán reportes de carácter informativo, que servirán como complemento a los ejercicios de medición en campo. Asimismo, los lineamientos establecen que el Instituto llevará a cabo mediciones con el fin de obtener la calidad percibida desde la perspectiva del usuario; esto con fines informativos.

## Comunicado de Prensa No. 002/2018

Para la emisión de los lineamientos, el Instituto tomó como referente, en la medida de lo posible, estándares técnicos y las mejores prácticas internacionales y el estado actual de las redes móviles en México.

-----\*\*\*\*\*-----

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,  
Del. Benito Juárez, Ciudad de México. C.P. 03720  
Tels. 50 15 40 21 y 50 15 42 00  
[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)