

# Formatos de Información y Métricas del Instituto Federal de Telecomunicaciones

## Instructivo del eFIM: Comercialización de Servicios Considerados de telecomunicaciones minoristas (R1121)

Mayo 2017

Los datos personales recabados serán protegidos y tratados en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los artículos 68, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 16, 113, fracción I, y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

## DATOS GENERALES:

Este Instructivo establece y describe los elementos que componen el formato determinado por el Instituto para la entrega de la información indicada en las hojas de información contenidas en dicho formato.

- **Disposición aplicable a este Formato de Información y Métricas:**

Los operadores deben llenar las siguientes hojas de información de acuerdo con las definiciones, criterios e indicaciones establecidos en el *Anteproyecto de los lineamientos que crean el sistema de métricas de telecomunicaciones y se establecen la metodología, los formatos y la periodicidad con que los operadores entregarán información para integrar el acervo estadístico del sector de telecomunicaciones, y se establecen diversas medidas de simplificación.*

- **Reglas para llenar el formato de las hojas de información de este instructivo:**

El formato se presentará mediante el SiMeT, para lo que se deberá consultar la Guía de Referencia actualizada junto con su Catálogo en la página de Internet del Instituto.

La información se entregará mediante un archivo CSV por cada hoja de información incluida en el eFIM. Los archivos CSV son un tipo de documento abierto y sencillo para presentar datos en forma de tabla, con las siguientes características:

- Las columnas se separan por el carácter de coma (,).
- Las filas se separan por saltos de línea (Carácter CRLF).
- La última fila del archivo puede terminar o no con el carácter de fin de línea.
- Los campos que contengan una coma, un salto de línea, una comilla doble, un espacio o los caracteres de fin de línea (CR, LF o ambos a la vez), deben ser encerrados entre comillas dobles.
- El archivo CSV puede contener tantas líneas como sean necesarias para la entrega de la información correspondiente. No debe contener líneas vacías.
- Cada fila debe contener siempre el mismo número de campos.
- La primera fila del archivo contendrá los campos correspondientes a los nombres de las columnas.
- El Instituto podrá a disposición de los sujetos obligados e interesados las plantillas de los archivos CSV que deben ser llenados.

El archivo CSV se guiará por lo dispuesto en <http://tools.ietf.org/html/rfc4180>

- **Dirección de contacto:**

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este instructivo o de su formato asociado, por favor contactar al siguiente correo electrónico:

[estadistica@ift.org.mx](mailto:estadistica@ift.org.mx)

- **Parámetros Generales:**

- Periodo para la entrega de información:

Inicio de Periodo: El inicio de cada trimestre calendario.

Fin de Periodo: Hasta el día natural 40 posterior al Inicio de Periodo de entrega.

- Periodo que debe abarcar la información requerida:

El trimestre calendario inmediato anterior al Inicio de Periodo para la entrega de información.

- Sujetos obligados por objeto de explotación:

Servicios Provisión Minorista - Cualquier servicio minorista definido.

- Sujetos obligados por uso del título habilitante:

Concesionarios de Concesión Única para uso comercial

Concesionarios de Red Pública de Telecomunicaciones para uso comercial

Concesionarios de Recurso Orbital

Concesionarios de Posiciones orbitales geostacionarias y órbitas satelitales asignadas al país

Concesionarios de Bandas de Frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros

Autorizados y/o Permisionarios para Comercializadora

Autorizados de Bandas de Frecuencias asociadas a sistemas satelitales extranjeros

- Condiciones de entrega aplicables para los sujetos obligados por título u objeto de explotación:

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 200,000 líneas de telefonía fija durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 1,000,000 líneas de telefonía móvil durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 10,000 líneas de telefonía móvil de OMV durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 10,000 líneas de telefonía pública durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 500 accesos de servicio satelital móvil durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 200,000 accesos a Internet fijo durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 1,000,000 accesos a Internet móvil durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 10,000 accesos a Internet móvil de OMV durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

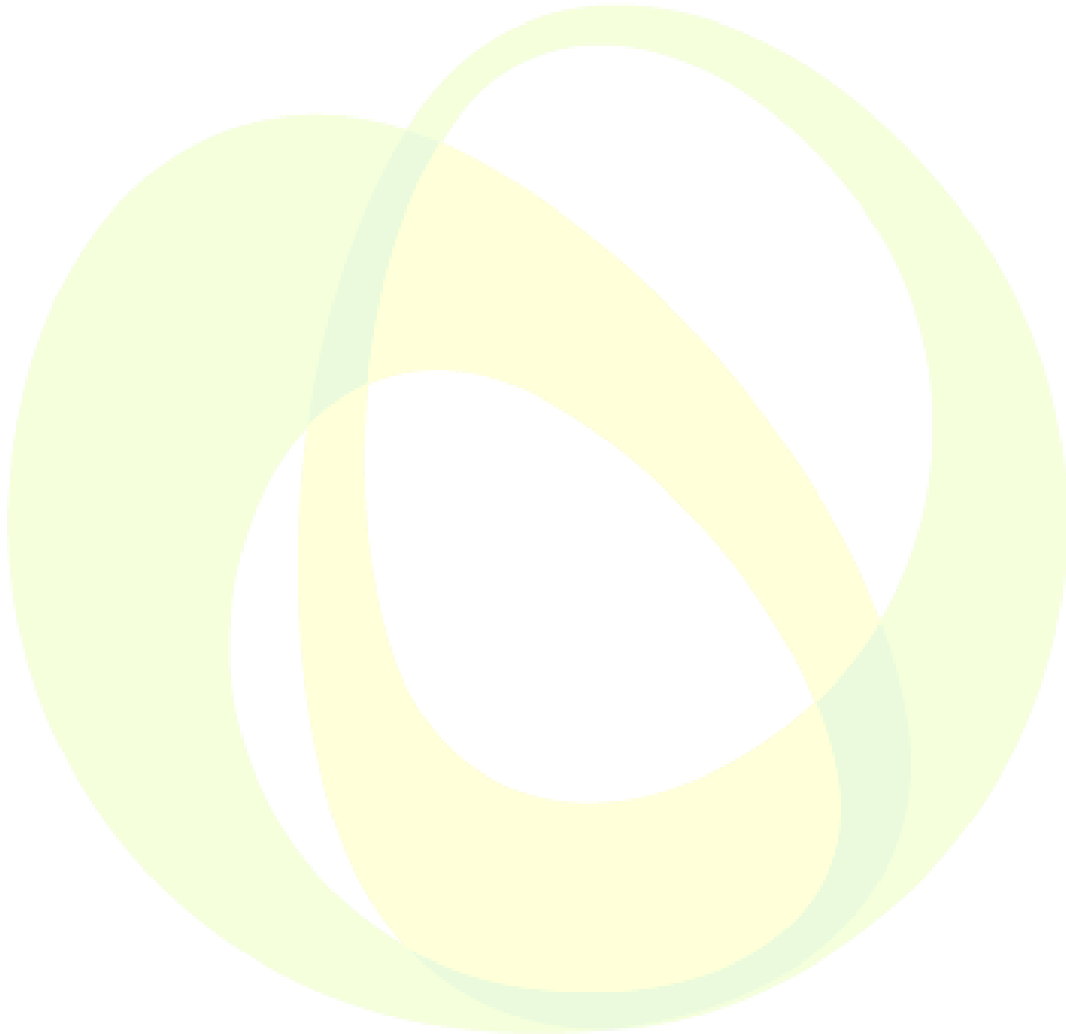
- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 1,000 accesos a Internet satelital durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 200,000 accesos de TV y audio restringidos durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 500 enlaces dedicados fijos durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- Deben entregar los Operadores que provean mensualmente más o igual a 500 enlaces permanentes u ocasionales de capacidad satelital durante al menos un mes del Periodo que debe abarcar la información requerida.

- 
- Plazo para formular una aclaración por parte del IFT:  
Dentro de los 90 días naturales desde la presentación de la información
  - Afirmativa o Negativa ficta respecto a la aclaración:  
Según lo resuelto en la disposición: Afirmativa ficta
  - Plazo para desahogar el requerimiento de aclaración por parte del sujeto obligado:  
10 días hábiles desde el requerimiento de aclaración
- 



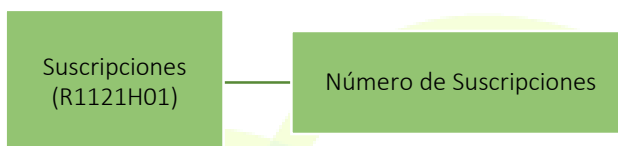
## ÍNDICE:

Este formato está conformado por las siguientes hojas de información:

--Suscripciones totales R1121H01 .....	5
--Ingresos por esquema de pago R1121H02.....	7
--Distribución de ingresos por comercialización de pospago R1121H03.....	9
--Distribución de ingresos por recargas de prepago R1121H04.....	11
--Altas y bajas de suscripciones R1121H05.....	13
--Quejas, fallas y bonificaciones R1121H06 .....	15
--Planes tarifarios por Suscripciones R1121H07 .....	19
--Suscripciones e Ingresos por planes tarifarios R1121H08 .....	22

## --Suscripciones totales R1121H01

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:

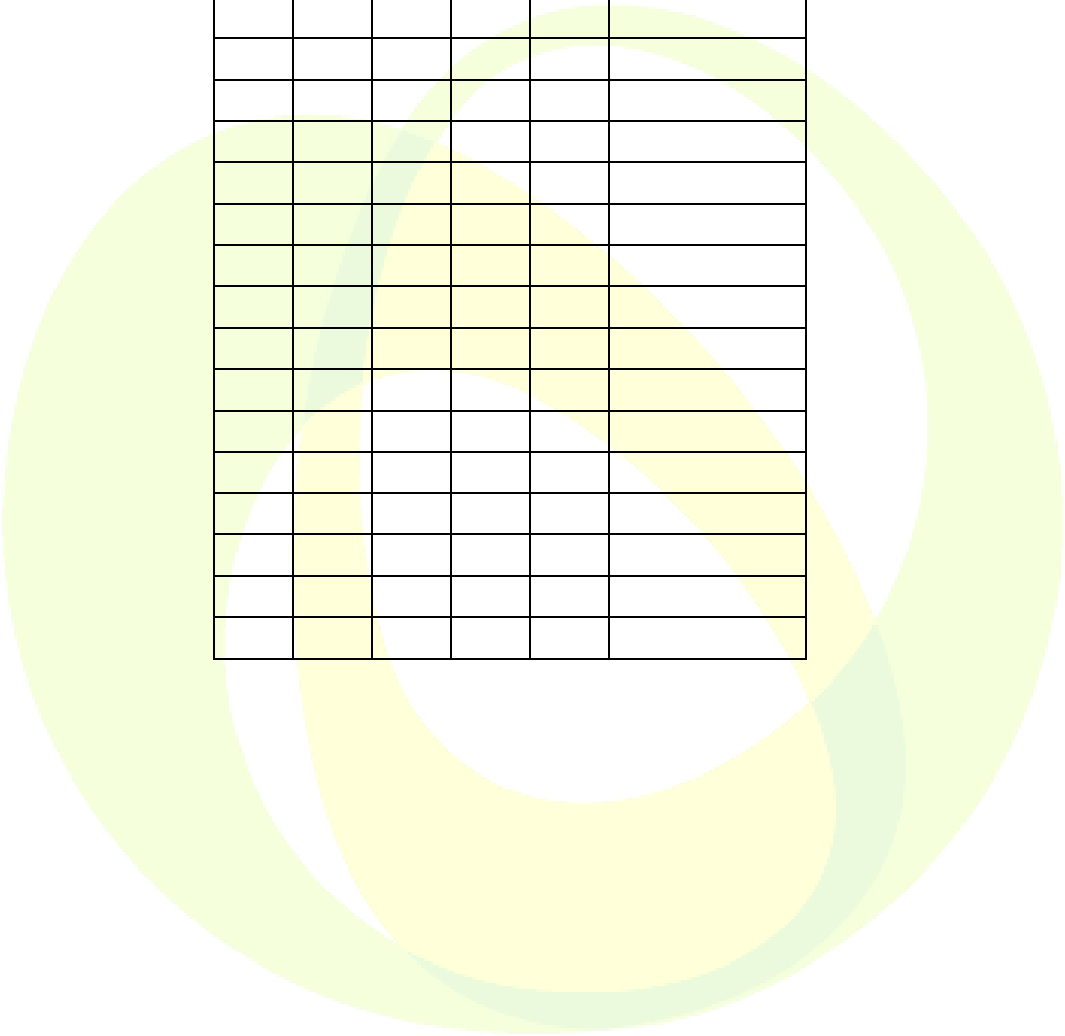


- Catálogos empleados para la desagregación:
  - Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
  - Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
  - Catálogo: C010 (C010\_PAQUETES) Paquetes de Comercialización
  - Catálogo: C011 (C011\_MODALIDAD) Modalidad de Contrato
  - Catálogo: C012 (C012\_ESQUEMA\_PAGO) Esquema de Pago
- Carácter de la información:  
Público a nivel desagregado

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H01ID01	Número de Suscripciones	Número total de suscripciones para cada una de las desagregaciones solicitadas. Se excluye el servicio de telefonía pública, ya que no tiene suscripciones.	Suscripciones	Final Periodo

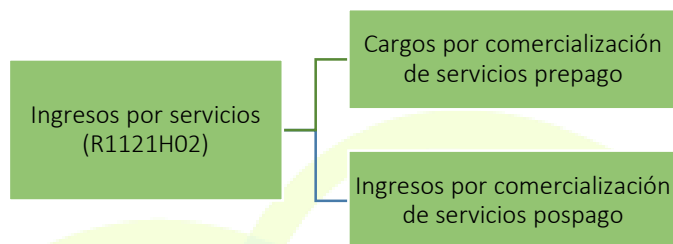
3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL eFIM:



C070	C071	C010	C011	C012	R1121H01ID01

## --Ingresos por esquema de pago R1121H02

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



○ Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C010 (C010\_PAQUETES) Paquetes de Comercialización
- Catálogo: C011 (C011\_MODALIDAD) Modalidad de Contrato

○ Carácter de la información:

Público a nivel agregado por mercado

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

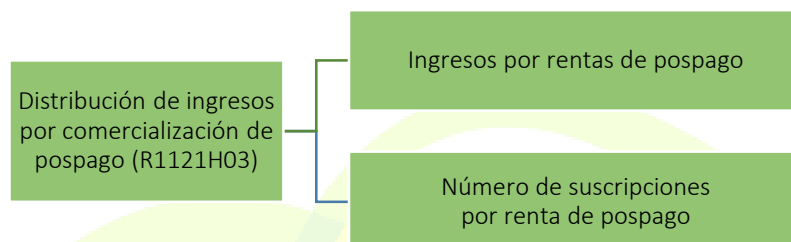
Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H02ID01	Cargos por comercialización de servicios prepago	Total de cargos al saldo disponible, por concepto de comercialización de servicios de telecomunicaciones en la modalidad de prepago.	Pesos (MXN)	Acum.
R1121 H02ID02	Ingresos por comercialización de servicios pospago	Ingresos totales por concepto de comercialización de servicios de telecomunicaciones en la modalidad de pospago para cada una de las desagregaciones solicitadas.	Pesos (MXN)	Acum.





## --Distribución de ingresos por comercialización de pospago R1121H03

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C010 (C010\_PAQUETES) Paquetes de Comercialización
- Catálogo: C011 (C011\_MODALIDAD) Modalidad de Contrato
- Catálogo: C016 (C016\_MONTOS\_RENTA) Montos de Renta

o Carácter de la información:

Público a nivel agregado por mercado

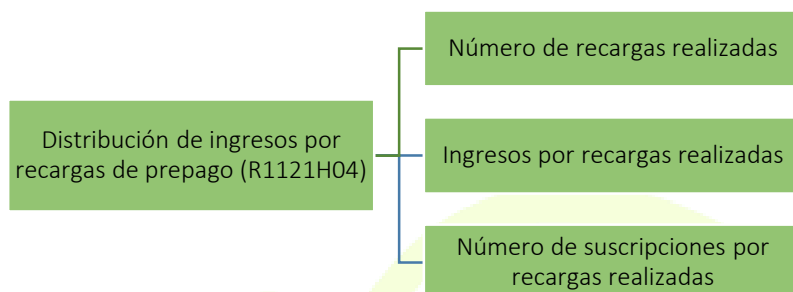
### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H03ID01	Ingresos por rentas de pospago	Ingresos totales por concepto de rentas de pospago para cada una de las desagregaciones solicitadas. Incluye los ingresos por comercialización de Servicios Considerados y otros servicios que se facturen junto con la misma renta, por ejemplo pago de seguros.	Pesos (MXN)	Acum.
R1121 H03ID02	Número de suscripciones por renta de pospago	Número total de suscripciones por rentas de pospago para cada una de las desagregaciones solicitadas.	Suscripciones	Final Periodo



## --Distribución de ingresos por recargas de prepago R1121H04

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



#### o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C010 (C010\_PAQUETES) Paquetes de Comercialización
- Catálogo: C011 (C011\_MODALIDAD) Modalidad de Contrato
- Catálogo: C014 (C014\_MONTO\_RECARGA) Monto de la Recarga

#### o Carácter de la información:

Público a nivel agregado por mercado

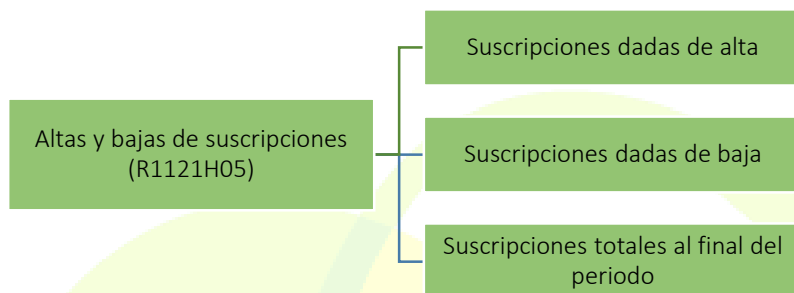
### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H04ID01	Número de recargas realizadas	Número total de recargas realizadas para cada una de las desagregaciones solicitadas.	Número de Recargas	Acum.
R1121 H04ID02	Ingresos por recargas realizadas	Total de ingresos percibidos por concepto de recargas de Servicios Considerados en la modalidad de prepago o híbridos para cada una de las desagregaciones solicitadas.	Pesos (MXN)	Acum.
R1121 H04ID03	Número de suscripciones por recargas realizadas	Número total de suscripciones únicas en prepago para cada una de las desagregaciones solicitadas. Se excluye el servicio de telefonía pública, al no tener suscripciones.	Suscripciones	Final Periodo



## --Altas y bajas de suscripciones R1121H05

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



- Catálogos empleados para la desagregación:
  - Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
  - Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
  - Catálogo: C012 (C012\_ESQUEMA\_PAGO) Esquema de Pago
- Carácter de la información:  
Público a nivel desagregado

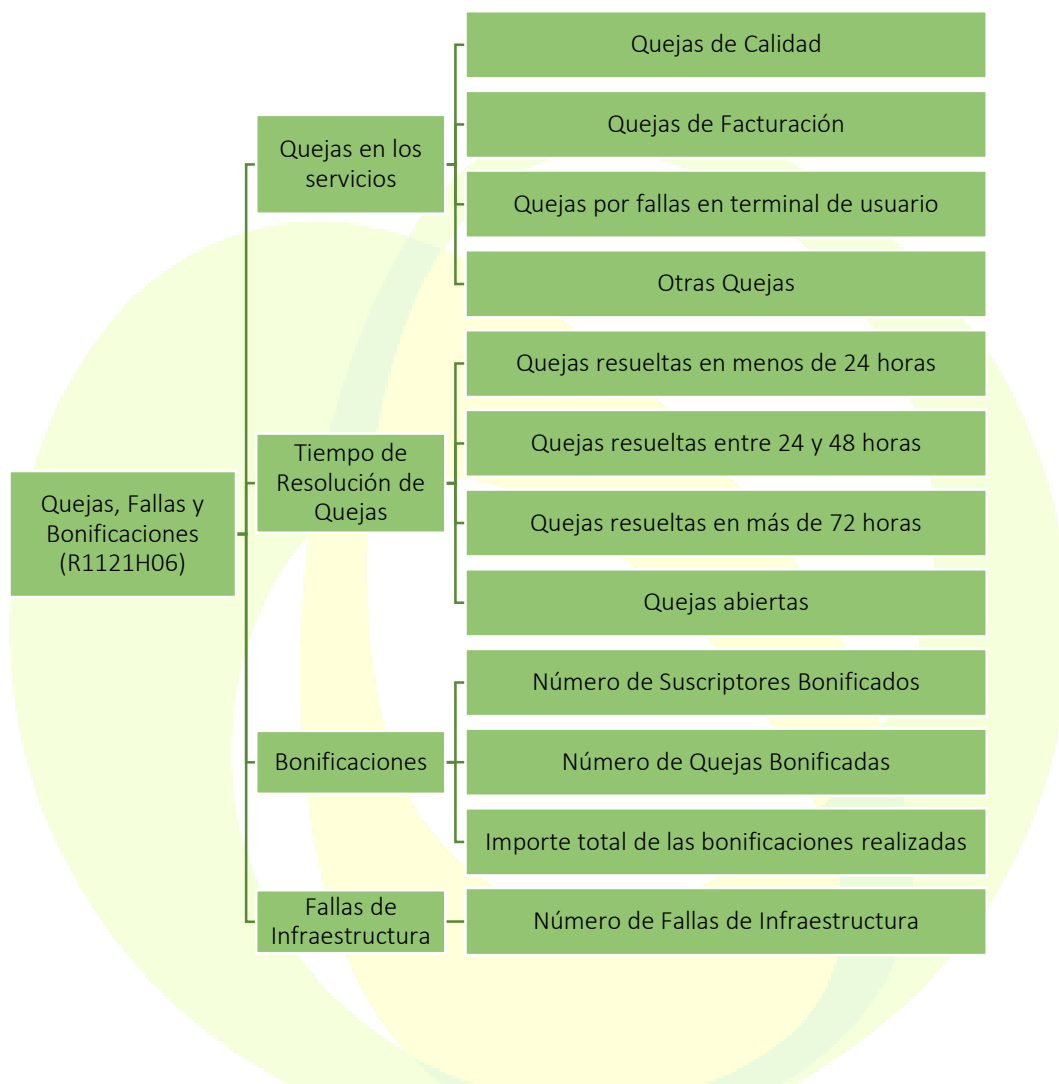
### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H05ID01	Suscripciones dadas de alta	Número total de suscripciones dadas de alta durante el periodo indicado.	Suscripciones	Acum.
R1121 H05ID02	Suscripciones dadas de baja	Número total de suscripciones dadas de baja durante el periodo indicado.	Suscripciones	Acum.
R1121 H05ID03	Suscripciones al final del periodo	Número total de suscripciones registradas al último día natural del periodo indicado.	Suscripciones	Final Periodo



## --Quejas, fallas y bonificaciones R1121H06

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C010 (C010\_PAQUETES) Paquetes de Comercialización

o Carácter de la información:

**Público a nivel desagregado**



## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H06ID01	Quejas de Calidad	Número de quejas relacionadas con la calidad en la prestación de servicios, realizadas por los suscriptores. Cuando más de una queja sea realizada por el mismo suscriptor sobre el mismo asunto, cada una de las quejas deberá sumarse en este indicador. Si un suscriptor se comunica de nuevo antes de que su queja en curso se haya cerrado, esta nueva queja no deberá contabilizarse nuevamente.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID02	Quejas de Facturación	Número de quejas relacionadas con la facturación de servicios, realizadas por los suscriptores. Cuando más de una queja sea realizada por el mismo suscriptor sobre el mismo asunto, cada una de las quejas deberá sumarse en este indicador. Si un suscriptor se comunica de nuevo antes de que su queja en curso se haya cerrado, esta nueva queja no deberá contabilizarse nuevamente.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID03	Quejas por Fallos en terminal de usuario	Número de quejas relacionadas con fallos en terminal de usuario, realizadas por los suscriptores. Cuando más de una queja sea realizada por el mismo suscriptor sobre el mismo asunto, cada una de las quejas deberá sumarse en este indicador. Si un suscriptor se comunica de nuevo antes de que su queja en curso se haya cerrado, esta nueva queja no deberá contabilizarse nuevamente.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID04	Otras Quejas	Número de quejas realizadas por los suscriptores que no hayan sido incluidas en los apartados anteriores. Cuando más de una queja sea realizada por el mismo suscriptor sobre el mismo asunto, cada una de las quejas deberá sumarse en este indicador. Si un suscriptor se comunica de nuevo antes de que su queja en curso se haya cerrado, esta nueva queja no deberá contabilizarse nuevamente.	Quejas	Acum.

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H06ID05	Quejas resueltas en menos de 24 horas	Número de quejas que hayan sido resueltas en menos de 24 horas desde la apertura por parte del suscriptor.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID06	Quejas resueltas entre 24 y 48 horas	Número de quejas que hayan sido resueltas entre 24 y 72 horas desde la apertura por parte del suscriptor.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID07	Quejas resueltas en más de 72 horas	Número de quejas que hayan sido resueltas en más de 72 horas desde la apertura por parte del suscriptor.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID08	Quejas abiertas	Número de quejas que no hayan sido aún resueltas.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID09	Número de Suscriptores Bonificados	Número de suscriptores que han recibido al menos una bonificación por parte del operador como compensación a las fallas o quejas reportadas. No se consideran las devoluciones realizadas por facturación incorrecta.	Suscripciones	Acum.
R1121 H06ID10	Número de Quejas Bonificadas	Número de quejas que han recibido al menos una bonificación por parte del operador como compensación a las fallas o quejas reportadas. No se consideran las devoluciones realizadas por facturación incorrecta.	Quejas	Acum.
R1121 H06ID11	Importe total de las Bonificaciones realizadas	Suma total de las bonificaciones realizadas por el Operador a sus suscriptores en concepto de compensación a las fallas o quejas reportadas. No se consideran las devoluciones realizadas por facturación incorrecta.	Pesos (MXN)	Acum.
R1121 H06ID12	Fallas de Infraestructura	Número de fallas de infraestructura	Fallas	Acum.



## --Planes tarifarios por Suscripciones R1121H07

Solamente se entregarán los planes tarifarios que acumulan al menos el 80% de todas las suscripciones del operador durante el mes y año señalado y tomando en cuenta que en los planes reportados se deben incluir aquellos que en ese momento tenían más suscripciones. Para ilustrar esto se incluyen 2 ejemplos:

**Ejemplo 1:** Un operador que dispone de 4 planes tarifarios o complementarios en vigor al momento de llenar el formato. Si se ordenan los planes de mayor a menor por número de suscripciones se obtiene lo siguiente:

- El primer plan tarifario o complementario tiene el 50% de los suscriptores.
- El segundo plan tarifario o complementario tiene el 25% de los suscriptores.
- El tercer plan tarifario o complementario tiene el 15% de los suscriptores.
- El cuarto plan tarifario o complementario tiene el 10% de los suscriptores.

En este caso, se requiere reportar a los tres primeros planes tarifarios ya que con ellos se acumula el 85% y se cumple el criterio de al menos el 80%.

Es importante notar que con los dos primeros planes y el cuarto también se cumple con el criterio de al menos el 80% de las suscripciones. Sin embargo, esta combinación no es válida ya que se estaría incumpliendo con el criterio de reportar los planes con mayor número de suscriptores.

**Ejemplo 2:** Un operador que dispone de 2 planes tarifarios o complementarios en vigor. Si se ordenan los planes de mayor a menor por número de suscripciones se obtiene lo siguiente:

- El primer plan tarifario o complementario tiene el 95% de los suscriptores.
- El segundo plan tarifario o complementario tiene el 5% de los suscriptores.

En este caso, basta con reportar el primer plan tarifario ya que con este se cumple tanto el criterio de al menos el 80% de las suscripciones, como el criterio de reportar los planes más grandes en términos de número de suscriptores.

1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes

o Carácter de la información:

**Público a nivel desagregado**

2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H07ID01	Folio electrónico	Folio electrónico asignado al plan tarifario en el Sistema Electrónico del Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones.	Folio Tarifario	Final Periodo
R1121 H07ID02	Nombre comercial del plan	Nombre con el que se comercializa al usuario final y con el que se ha registrado el plan tarifario en el Sistema Electrónico del Registro de Tarifas.	Nombre Comercial	Final Periodo



## --Suscripciones e Ingresos por planes tarifarios R1121H08

Solamente se solicitan los planes tarifarios que acumulan al menos el 80% de todas las suscripciones del operador durante el mes y año señalado en la hoja 7 anterior y reportando estos valores con un año calendario de retraso. Por ejemplo, en la hoja H07 anterior se reportó la siguiente información para el primer trimestre de 2016:

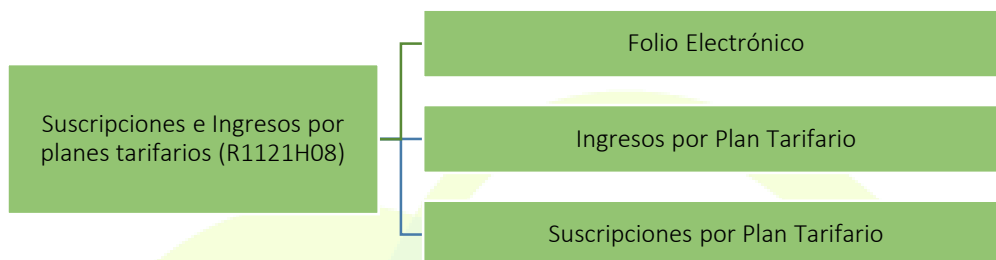
Año	Mes	Folio electrónico	Nombre comercial del plan
2016	01	999998	Plan Tarifario 1
2016	01	999999	Plan Tarifario 2

Por lo tanto, se supone que entre esos 2 planes, el Operador ya cubre al menos el 80% de sus suscripciones en el mes de Enero de 2016. Como la información de la hoja H08 se reporta con un año calendario de retraso, para ese trimestre no tendrá que reportar la mencionada hoja.

Sin embargo, un año después, se deberá completar la información entregada un año antes en la hoja R1121H07 mediante la hoja R1121H08, incorporando los datos de suscripciones y de ingresos que corresponden para el primer trimestre de 2017:

Año	Mes	Folio electrónico	Ingresos	Suscripciones
2016	01	999998	500,000	60,000
2016	01	999999	600,000	50,000

1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes

o Carácter de la información:

**Confidencial**

2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1121 H08ID01	Folio electrónico	Folio electrónico asignado al plan tarifario en el Sistema Electrónico del Registro de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones.	Folio Tarifario	Final Periodo
R1121 H08ID02	Ingresos por Plan Tarifario	Ingresos percibidos sin IVA por la comercialización del plan tarifario.	Pesos (MXN)	Acum.
R1121 H08ID03	Suscripciones por Plan Tarifario	Número de suscripciones registradas en el plan tarifario.	Suscripciones	Acum.



3. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL eFIM:

C070	C071	R1121H08ID01	R1121H08ID02	R1121H08ID03