|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Unidad Administrativa o Coordinación General del Instituto:**  Unidad de Política Regulatoria | **Título de la propuesta de regulación:**  ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO | |
| **Responsable de la propuesta de regulación:**  Nombre: Nimbe Leonor Ewald Aróstegui  Tania Villa Trápala  Teléfono: 5015-4382  Correo electrónico: [nimbe.ewald@ift.org.mx](mailto:nimbe.ewald@ift.org.mx) | **Fecha de elaboración del análisis de impacto regulatorio:** | 06/03/2018 |
| **En su caso, fecha de inicio y conclusión de la consulta pública:** | 20/03/2018 a 22/05/2018 |

**I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS GENERALES DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.**

|  |
| --- |
| **1.- ¿Cuál es la problemática que pretende prevenir o resolver la propuesta de regulación?**  **Detalle: i) el o (los) mercado(s) a regular; ii) sus condiciones actuales y sus principales fallas; y, iii) la afectación ocurrida a los consumidores, usuarios, audiencias, población indígena y/o industria del sector de telecomunicaciones y radiodifusión. Proporcione evidencia empírica que permita dimensionar la problemática, así como sus fuentes para ser verificadas.**  Por un lado, de acuerdo con los últimos tres Informes Estadísticos Soy Usuario del 2017, el servicio de Internet y de telefonía fija se encuentran dentro de los tres principales servicios que, además de la telefonía móvil, reciben el mayor número de inconformidades a través de la herramienta “Soy Usuario”. Por ejemplo, tan sólo en el trimestre de abril a junio de 2017, se registró casi un 36% de inconformidades atribuidas exclusivamente al servicio de Internet. Asimismo, en el mismo informe trimestral, del total de inconformidades recibidas, desglosadas por tipo de problemática, la principal y con mayor número de incidencias recibidas es la que está catalogada como “Fallas en el servicio” [[1]](#footnote-2).  El análisis de los informes estadísticos muestra que la calidad en el servicio, relacionada intrínsecamente con las fallas del servicio, es el tema que encabeza la lista de quejas, sin embargo, se debe considerar que, del total de los usuarios finales, no todos recurren a la herramienta “Soy Usuario” por lo que es un hecho que muchas quejas existentes no están siendo contabilizadas por lo que es probable que los números sean superiores.  Se observa también que los principales oferentes del servicio de Internet y de telefonía fija del mercado, que en su conjunto congregan un poco más del 80% del universo total de usuarios finales, se encuentran dentro del top ten de los prestadores con mayor número de inconformidades.  Ahora bien, hay que hacer énfasis en la importancia que el servicio de Internet ha tomado en los últimos años aunado a la entrada de nuevos competidores en el mercado. El servicio de Internet se ha vuelto crucial en la industria de telecomunicaciones, por lo que los prestadores del servicio de acceso de Internet ofrecen paquetes que prometen al usuario final velocidades que sólo se pueden alcanzar en las mejores condiciones, por ejemplo, con anuncios publicitarios donde se prometen velocidades máximas (“hasta x Megas”). Sin embargo, el uso de aplicaciones de alto consumo, el número de usuarios que demandan el servicio en una misma zona geográfica, así como el número de usuarios que puedan estar conectados en un mismo hogar, son factores que afectan la velocidad de Internet al presentar variaciones significativas, lo que resulta en una velocidad efectiva que está por debajo de la velocidad contratada. Inclusive, aún si solamente hubiera un solo usuario conectado dentro de la red local, el promedio de la velocidad de descarga que alcance en las diferentes horas de un día no será igual a la velocidad contratada dado el factor de sobresuscripción del servicio de Internet a un número de usuarios mayor que el contemplado en el dimensionamiento de la red.  Por lo tanto, es conveniente fijar un valor de cumplimiento con respecto al parámetro de velocidad contratada, el cual viene señalado en los contratos que firman los usuarios finales con sus proveedores del servicio de Internet y en los cuales al día de hoy sólo se incluye la velocidad máxima que puede ser alcanzada. Al fijar un índice de calidad se tendrá un incentivo para que los prestadores del servicio fijo mejoren su infraestructura y el usuario pueda recibir una calidad en el servicio directamente proporcional con lo que está pagando.  Adicionalmente, el documento ***“***Primera Encuesta 2017, Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*”* [[2]](#footnote-3) midió, por tercer año consecutivo, los niveles de satisfacción de los usuarios finales respecto a los servicios de telecomunicaciones, considerando indicadores como lo son, la calidad percibida, la confianza o lealtad, el valor por el dinero y la experiencia. Los resultados muestran que los servicios de Internet fijo y de telefonía fija en México obtuvieron un Índice General de Satisfacción (IGS) de 68.2 y 75.9 respectivamente, en una escala de 0 a 100 puntos, mostrando un nivel inferior al promedio del IGS a nivel internacional. Entre los principales hallazgos relativos a la experiencia en el uso de los servicios de telecomunicaciones, destacan que en el caso del **servicio de Internet** los conceptos de quejas presentadas con mayor recurrencia se deben a fallas en el servicio de Wi-Fi, la lentitud en el servicio de Internet, fallas técnicas en el modem y cobros no reconocidos.  En el caso del **servicio de telefonía fija**, además de las quejas presentadas para el servicio de Internet, en aquellos casos que se contrata más de un servicio, también se reporta un número importante de quejas relacionadas con una mala atención por parte del prestador del servicio, fallas en las llamadas, fallas de la señal de línea, así como lentitud para dar solución a los problemas. Tanto en el servicio de Internet como en el de telefonía fija, existe una alta correlación entre la satisfacción de los usuarios finales y la calidad del servicio, los usuarios son más susceptibles ante cambios en la calidad del servicio y valor que le dan a su dinero con respecto a lo que reciben por el servicio.  Dicho lo anterior, el aspecto de la calidad en el servicio se vuelve relevante pues hay que tener en cuenta que la calidad del servicio percibida y recibida por el usuario final se ha convertido en un factor importante para determinar su nivel de satisfacción. Es así que la calidad del servicio es entendida como un elemento indispensable para ganar la lealtad del usuario final por su prestador del servicio.  Finalmente, se menciona que el “Acuerdo de Convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas” publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de octubre de 2006 y los títulos de concesión, actualmente establecen diferentes obligaciones en materia de calidad, por lo que se considera necesario homologar los criterios respecto de los índices y parámetros de calidad en un solo instrumento.  En conjunto, el Instituto considera que, con la emisión de una disposición regulatoria, considerando las mejores prácticas y recomendaciones internacionales en la materia, se promueva impulsar mejoras en el escenario actual de las telecomunicaciones tanto en el servicio de Internet como en el de telefonía fija. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2.- Según sea el caso, conforme a lo señalado por los artículos 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y 12, fracción XXII, de la Ley Federal de Competencia Económica, ¿considera que la publicidad de la propuesta de regulación pueda comprometer los efectos que se pretenden prevenir o resolver con su entrada en vigor?**   |  | | --- | | **Seleccione** | | Sí ( ) No ( X ) |   **En caso de que la respuesta sea afirmativa, justifique y fundamente la razón por la cual su publicidad puede comprometer los efectos que se pretenden lograr con la propuesta regulatoria:**   |  | | --- | |  | |

|  |
| --- |
| **3.- ¿En qué consiste la propuesta de regulación e indique cómo incidirá favorablemente en la problemática antes descrita y en el desarrollo eficiente de los distintos mercados de los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, antes identificados?**  **Describa los objetivos de la propuesta de regulación y detalle los efectos inmediatos y posteriores que se esperan a su entrada en vigor.**  Primeramente, con el Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo (en lo sucesivo, el “Anteproyecto”) se da cumplimiento a lo establecido en la fracción XLVII del artículo 15 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, “LFTR”) al fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de telecomunicaciones del servicio fijo. Además, se garantiza el derecho de los usuarios a que los servicios de telecomunicaciones les sean provistos conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, de conformidad con la fracción VII del artículo 191 de la LFTR.  Entonces, el Anteproyecto propuesto tiene por objeto principal establecer los índices y parámetros de calidad del servicio fijo que deberán cumplir los prestadores para el servicio de voz, de transferencia de datos (Internet), así como de aquellos relacionados con la prestación del servicio, atención al usuario, mantenimiento y resolución de fallas. Para verificar su cumplimiento, se establece tanto una metodología que abarca la medición de parámetros del servicio de acceso a Internet y se complementa con requerimientos de información del servicio a nivel nacional a los prestadores del servicio fijo para el resto de los parámetros.  Abordando la problemática del punto anterior y con el objetivo de entender el entorno del servicio fijo, se exploró el Informe 2015 – 2016 “Derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias o patrones de consumo de los usuarios” en el cual los principales hallazgos de los servicios de Internet fijo y telefonía fijafueron los siguientes[[3]](#footnote-4):     1. En el 2015, la principal modalidad de contratación fue la de doble play de Internet fijo + telefonía fija.     Figura 1. Tipo de contratación del servicio fijo     1. Los usuarios de Internet fijo, en 2016 señalaron tener una mayor velocidad contratada en su servicio de acuerdo al resultado de la primera encuesta 2015 la mayor parte de los usuarios tenía contratada una velocidad de hasta 4 Mbps, a partir de la segunda encuesta 2015 se observa un cambio en la velocidad contratada por los usuarios, ya que más del 50% mencionó contar con velocidades mayores a 4 Mbps. Por otra parte, durante 2016 se observa una tendencia creciente de los usuarios que dijeron tener más de 10 Mbps contratados.     Figura 2. Encuesta - Velocidad contratada  De acuerdo con la información antes mencionada, se observa que se mantiene un constante uso del servicio de telefonía fija y que existe una tendencia al alza en el uso del Internet fijo por lo que se deberá asegurar que estos servicios se reciban con la mejor calidad posible para que el usuario final tenga experiencia óptima y reciba un servicio con la calidad y nivel de servicio por el que está pagando.  Por lo anterior, entre los beneficios directos que se obtendrían a la entrada en vigor del instrumento regulatorio se encuentran los siguientes:   1. Establecer un único instrumento regulatorio que defina los índices y parámetros de calidad para el servicio de telefonía fija, el servicio de acceso a Internet, la instalación del servicio, resolución de fallas y la atención e información brindada al usuario final a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo; 2. Establecer reglas a los prestadores del servicio fijo acordes con las tecnologías actuales, las necesidades de los usuarios finales y las recomendaciones de organismos internacionales de estandarización; 3. Establecer la metodología de medición de calidad a través de la cual se vigile que los prestadores del servicio fijo preserven los niveles mínimos establecidos; 4. Vigilar que los prestadores del servicio fijo brinden los servicios contratados por los usuarios finales bajo dichos niveles mínimos de calidad establecidos; 5. Fomentar un servicio de mayor calidad por parte de los concesionarios alineándolo a estándares internacionales con lo que se aseguran altos niveles de competencia; 6. Promover la oferta de un mejor servicio, garantizando el derecho de los usuarios a que los servicios de telecomunicaciones le sean prestados en condiciones de calidad; 7. Mantener informados a los usuarios finales acerca de las principales características de los servicios que se ofrecen a nivel nacional, con el objetivo de eliminar asimetrías de información y proporcionar información amigable y asimilable para los usuarios, y; 8. Generar reportes trimestrales que proporcionen información entendible y amigable al usuario para la toma de decisiones. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4.- Identifique los grupos de la población, de consumidores, usuarios, audiencias, población indígena y/o industria del sector de telecomunicaciones y radiodifusión que serían impactados por la propuesta de regulación.**  **Describa el perfil y la porción de la población que será impactada por la propuesta de regulación. Precise, en su caso, la participación de algún Agente Económico Preponderante o con Poder Sustancial de Mercado en la cadena de valor. Seleccione los subsectores y/o mercados que se proponen regular. Agregue las filas que considere necesarias.**   |  |  | | --- | --- | | **Población** | **Cantidad** | | Accesos residenciales de banda ancha fija[[4]](#footnote-5) | 14,406,668 | | Líneas de telefonía fija residencial[[5]](#footnote-6) | 15,067,230 | | Líneas de telefonía pública[[6]](#footnote-7) | 880,481 |  |  | | --- | | **Subsector o mercado impactado por la propuesta de regulación** | | 517110 Operadores de servicios de telecomunicaciones alámbricas | | 517210 Operadores de servicios de telecomunicaciones inalámbricas | |

|  |
| --- |
| **5.- Refiera el fundamento jurídico que da origen a la emisión de la propuesta de regulación y argumente si sustituye, complementa o elimina algún otro instrumento regulatorio vigente, de ser así, cite la fecha de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.**  Actualmente, no existe disposición regulatoria que haga referencia sobre los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet con sus respectivos índices para el servicio fijo. Por lo que hace al servicio de telefonía fija, el 3 de octubre de 2016, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes publicó en el DOF el ACUERDO de convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas. En dicho instrumento se establecen parámetros de calidad del servicio de telefonía fija que los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones que presten dicho servicio deben cumplir. Además de este acuerdo, las concesiones de los distintos prestadores de ese servicio, tienen algunas obligaciones de calidad, sin embargo, no se encuentran homologadas.  Por lo tanto, con el Anteproyecto, se podría dotar a los usuarios finales de información relevante acerca de la calidad del servicio de voz, transferencia de datos (Internet), atención al usuario, mantenimiento y resolución de fallas, eliminando así las asimetrías de información al momento de elegir a su proveedor de servicio. Además, a través de los mismos lineamientos, se promoverá que los prestadores del servicio fijo brinden un servicio de mejor calidad, el cual estará alineado a los estándares internacionales en los que se señala que los usuarios finales tienen el derecho a recibir un servicio de calidad que realmente corresponda con lo que están pagando. Por lo tanto, resulta favorable, revisar el estado actual de las redes de los servicios fijos, así como los parámetros de calidad que se podrían considerar y su respectivo índice de cumplimiento que les será asociado.  Como se mencionó anteriormente, actualmente no existe un instrumento regulatorio exclusivo para la calidad de servicio en redes fijas. Existen algunas obligaciones de calidad en otros instrumentos, sin embargo, en ninguno de ellos se consolida y homologan los criterios. Por ejemplo, la Norma Oficial Mexicana vigente NOM-184-SCFI-2012[[7]](#footnote-8) incluye temas relativo a la calidad. En dicha NOM, se establece que, si el proveedor no presta un servicio en los términos contratados o publicitados, o con los estándares de calidad establecidos según las disposiciones legales vigentes, el usuario tiene el derecho a rescindir del contrato; así como el derecho de bonificación al usuario en caso de que el servicio no le sea prestado en los términos convenidos.  Asimismo, en ciertos títulos de concesión vigentes se establecen elementos de calidad, los cuales pueden diferir entre sí. En algunos de estos títulos se indica que “*el concesionario buscará que los servicios comprendidos en la presente Concesión se presten con las mejores condiciones de precio, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, a fin de promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones*” dejando ambigüedad en las obligaciones.  Dicho lo anterior, resulta necesario homologar los criterios de medición de la calidad y, en su caso, actualizar los parámetros y sus valores de cumplimiento, por lo que es necesario establecer los criterios que permitan prestar los servicios en condiciones de calidad a través de una sola regulación de carácter general que aplique para todos los prestadores del servicio fijo.  Tomando en cuenta lo anterior, el Instituto propone emitir una disposición administrativa bajo el carácter de Lineamientos, ello con fundamento en lo dispuesto por el **artículo 15 fracción I de la LFTR**, el cual confiere al Instituto la facultad de:  *“Expedir disposiciones administrativas de carácter general, planes técnicos fundamentales, lineamientos, modelos de costos, procedimientos de evaluación de la conformidad, procedimientos de homologación y certificación y ordenamientos técnicos en materia de telecomunicaciones y radiodifusión; así como demás disposiciones para el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.”*  De igual manera, se da cumplimiento a lo establecido en la **fracción XLVII del artículo 15 del mismo ordenamiento**:  *“Fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones relativas a dichos índices;”*  Finalmente, se protege y garantiza el derecho de los usuarios de que los servicios de telecomunicaciones para que éstos les sean provistos conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, de conformidad con la **fracción VII del artículo 191 de la LFTR**. |

**II. ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS A PROPÓSITO DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **6.- Para solucionar la problemática identificada, describa las alternativas valoradas y señale las razones por las cuales fueron descartadas, incluyendo en éstas las ventajas y desventajas asociadas a cada una de ellas.**  Seleccione las alternativas aplicables y, en su caso, seleccione y describa otra. Considere al menos tres opciones entre las cuales se encuentre la opción de no intervención. Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Alternativa evaluada** | **Descripción** | **Ventajas** | **Desventajas** | | *No emitir regulación alguna* | De no emitir el Anteproyecto de regulación que se propone, no se estaría cumpliendo el mandato que tiene el Instituto establecido en la fracción XLVII, del artículo 15 del Decreto de expedición de la LFTR, el cual señala lo siguiente:  *“Artículo 15. Para el ejercicio de sus atribuciones corresponde al Instituto:*  *XLVII. Fijar los índices de calidad por servicio a que deberán sujetarse los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como publicar trimestralmente los resultados de las verificaciones*  *relativas a dichos índices;”*  De lo anterior se desprende la conveniencia de que el Instituto fije un marco normativo en materia de calidad del servicio fijo, lo cual derivará en un mercado en condiciones de competencia efectiva que se traduzca en un incremento en la calidad de la experiencia para los usuarios finales. Sin un esquema regulatorio que considere los estándares a nivel internacional de calidad adecuados a tecnologías y servicios actuales, se corre el riesgo de que los prestadores del servicio fijo no se comprometan con el público más allá de sus intereses comerciales. | No se identifica ninguna ventaja al no regular la prestación de la calidad del servicio fijo | Desconocimiento del estado actual de las redes del servicio fijo.  Obligaciones de calidad desactualizadas y no homologadas.  por ejemplo, la fibra óptica.  Asimetría en la información para los usuarios que utilizan en servicio fijo. | | *Esquemas voluntarios* | Otra alternativa es promover el desarrollo y distribución a usuarios finales de herramientas de medición de la calidad, gestionadas y distribuidas por los mismos prestadores del servicio, que sirvan como instrumentos e iniciativas autorregulatorias al llevar a cabo la publicación de los resultados de dichas mediciones. En apoyo, el Instituto, como organismo regulador, promovería entre los usuarios finales el uso de este tipo de herramientas de medición a través de campañas informativas, pero también invitaría a los prestadores del servicio a realizar una amplia difusión. Dentro de este escenario, el Instituto no tendría el control de la metodología de las mediciones de la calidad ni de los datos generados a partir de éstas, sin embargo, sí supervisaría que los prestadores del servicio lo implementen y den continuidad. Por ende, todos los costos incurridos serían cubiertos por la industria. De considerar dicha alternativa, el Instituto estaría rezagado, en contraste con otros países que son pioneros en el tema de medición de calidad de banda ancha fija, por carecer de una metodología de medición propia, así como de los datos obtenidos de ésta. | Los prestadores del servicio fijo serían responsables de cubrir los costos que implicaría la herramienta proporcionada, así como las campañas de difusión para su utilización. | El Instituto carecería de información y conocimiento acerca del estado actual de las redes fijas.  La consolidación de información depende de los usuarios por lo que, al no utilizar la herramienta proporcionada, se tendría carencia de datos que solo darían una visión parcial del comportamiento de las redes fijas. | | Elija un elemento. |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7.- Incluya un comparativo que contemple las regulaciones implementadas en otros países a fin de solventar la problemática antes detectada o alguna similar.**  Refiera por caso analizado, la siguiente información y agregue los que sean necesarios:   |  |  | | --- | --- | | **Caso 1** | | | País o región analizado: | Brasil, Colombia, Costa Rica, Perú, Argentina, Ecuador | | Nombre de la regulación: | Del servicio de acceso a Internet | | Principales resultados: | 1) **Proporción de intentos exitosos de llamadas locales.** El valor de cumplimiento para la proporción de intentos de llamadas locales deberá ser mayor o igual al 97%. Se considerarán exitosos los intentos de llamadas locales que se hayan establecido en un tiempo máximo de 20 segundos (España Orden IET/1090/2014).  2) **Tiempo promedio de establecimiento de llamada local.** De acuerdo a los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, este parámetro de calidad será de carácter informativo.  3) **Proporción de intentos exitosos de llamada direccionados a una Operadora.** El valor de cumplimiento para la proporción de intentos de llamadas exitosos que deben ser atendidas por una operadora, que brinde atención al usuario final como cliente, deberá ser mayor o igual al 92%. Considerando el valor establecido en el “ACUERDO de convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de octubre de 2006.  4) **Tiempo promedio de respuesta para direccionar una llamada con una Operadora**. Este parámetro de calidad será de carácter informativo, sin embargo, se observó que Italia establece un tiempo menor o igual a 8 segundos, Ecuador menor o igual a 18 segundos, Argentina menor o igual a 30 segundos y Brasil menor o igual a 60 segundos. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | *Condición 4-1 de la modificación al Título de Concesión de la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.*  *“ACUERDO de convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas.”* Diario Oficial de la Federación, 3 de octubre de 2006.  Costa Rica Reglamento de prestación y calidad de servicios, autoridad reguladora de los servicios públicos  Secretaria de comunicaciones Resolución N° 5/2013 (Boletín oficial N° 32.671, 02/07/13)  Resolución 216-09-CONATEL-2009  Resolución no. 3067 de 2011 de la comisión de regulación de comunicaciones  Perú: Modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. | | Vínculos electrónicos de identificación: | Acuerdo: <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4933138&fecha=03/10/2006>  Costa Rica:  <http://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_de_prestacion_y_calidad_de_los_servicios.pdf>  Argentina:  <https://www.enacom.gob.ar/multimedia/normativas/2013/Resolucion-5_13-julio.pdf>  Ecuador:  <https://www.celec.gob.ec/transelectric/images/stories/baners_home/SNI/SVA.pdf>  Colombia:  <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003067.pdf>  Perú:  <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/005-2016-cd-osiptel> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 2** | | | País o región analizado: | Brasil, Alemania, Colombia, Costa Rica, Argentina | | Nombre de la regulación: | Del servicio de telefonía fija | | Principales resultados: | 1) **Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga.** Se establece que la tasa de transmisión de datos promedio de descarga deberá ser mayor o igual al 90% de la velocidad de transferencia de datos contratada. Esto se llevará a cabo mediante el aumento gradual, comenzando con un valor igual o mayor al 70% para el primer año que entren en vigor los lineamientos, y aumentando un 10% anual hasta alcanzar dicho 90%. Se observó que Brasil establece un valor igual o mayor al 95%, con decrementos anuales de diez puntos porcentuales, y Alemania el 90%.  2) **Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga**. De acuerdo a los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, este parámetro de calidad será de carácter informativo.  3) **Latencia Promedio.** Este parámetro de calidad será de carácter informativo, sin embargo, se observó que Colombia considera para la navegación web, correo electrónico y transacciones de alta prioridad una latencia de 2 segundos (valor preferido) y hasta 4 segundos como aceptable; Costa Rica toma las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p, para voz y video en tiempo real (alta interacción) 10 ms, para transacciones de datos de baja prioridad 40 ms y para transmisión de datos de alta prioridad 25 ms; Perú considera un tiempo de espera máximo de tres (3) segundos y Brasil establece un valor máximo de 80 ms.  4) **Proporción de Paquetes Perdidos**. Este parámetro de calidad será de carácter informativo. Se observó que Argentina establece una tasa de pérdida de paquetes menor o igual al 3% para audios de voz y menor o igual a 1% para música y video. Costa Rica toma las recomendaciones UIT-T G.1010, Y.1541 y la IEEE 802.1p y establece 1% para voz y video en tiempo real, 3% para datos de alta prioridad (transaccionales, altamente interactivos) y 5% para datos de baja prioridad (transacciones cortas, flujo continuo de videostreaming); Brasil establece un valor menor o igual al 2%. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | *La Agencia Federal de Redes publica comunicado sobre las desviaciones en las velocidades de banda ancha de las redes fijas”*, Bundesnetzagentur (Agencia Federal de Redes), Alemania, 4 de julio de 2017  *Calidad de la Banda Ancha Fija (SCM). Informe de Indicadores de Desempeño Operacional”,* Anatel, Brasil, 2016  *Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”*, Sutel, Costa Rica, 29 de abril de 2009  *“Categorías de calidad de servicio para los usuarios de extremo de servicios multimedios”*, UIT-T Recomendación G.1010 (11/2001).  Perú: Modificación del Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.  Brasil: Procedimiento de Fiscalización para verificación del cumplimiento de los compromisos y metas de calidad previstas en el Reglamento de Gestión de la Calidad del Servicio de Comunicación Multimedia (RGQ-SCM) | | Vínculos electrónicos de identificación: | Alemania: <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Allgemeines/Presse/Pressemitteilungen/2017/04072017_Breitband.pdf?__blob=publicationFile&v=2>  Brasil-Anatel:  <http://www.anatel.gov.br/legislacao/procedimentos-de-fiscalizacao/810-portaria-934>  <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=346834&filtro=1&documentoPath=346834.pdf>  Costa Rica:  http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\_texto\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=65356&nValor3=76326&strTipM=TC  UIT: <https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-G.1010-200111-I!!PDF-S&type=items>  Perú:  <https://www.osiptel.gob.pe/articulo/005-2016-cd-osiptel> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 3** | | | País o región analizado: |  | | Nombre de la regulación: | De las fallas | | Principales resultados: | 1) **Proporción de Reportes de Fallas.** El valor de cumplimiento para la proporción de reportes de fallas del servicio fijo deberá ser menor o igual al 3.5%.  2) **Proporción de reparación de Fallas en un día.** El valor de cumplimiento para la proporción de reparación de fallas del servicio fijo en un día deberá ser mayor o igual al 85%.  3) **Proporción de reparación de Fallas en tres días.** El valor de cumplimiento para la proporción de reparación de fallas del servicio fijo en tres días deberá ser mayor o igual al 97%.  4) **Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo.** Este parámetro de calidad será de carácter informativo.  5) **Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio.** El valor de cumplimiento para la proporción de teléfonos públicos que se encuentran fuera de servicio deberá ser menor o igual al 12%. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | *ACUERDO de convergencia de servicios fijos de telefonía local y televisión y/o audio restringidos que se proporcionan a través de redes públicas alámbricas e inalámbricas.* | | Vínculos electrónicos de identificación: | <http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4933138&fecha=03/10/2006> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 4** | | | País o región analizado: | Costa Rica, Argentina, Ecuador, Colombia Francia y España | | Nombre de la regulación: | De la instalación y de la información al usuario final. | | Principales resultados: | El tiempo de instalación del servicio, medido desde la fecha en que se recibió la solicitud a través del portal de Internet, vía telefónica o en un punto de venta del prestador del servicio hasta la fecha de entrega definitiva del servicio en funcionamiento, no deberá exceder un plazo de 10 días hábiles. En el caso de Costa Rica establece un tiempo de instalación menor o igual a 3 días, Argentina y Ecuador establecen un tiempo menor o igual a 10 días, Colombia considera un mínimo de 10 días y máximo de 15 días, Francia menor o igual a 20 días, Italia menor o igual a 50 días y España menor o igual a 60 días. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | Costa Rica Reglamento de prestación y calidad de servicios, autoridad reguladora de los servicios públicos    Secretaria de comunicaciones Resolución N° 5/2013 (Boletín oficial N° 32.671, 02/07/13)  Resolución 216-09-CONATEL-2009  Resolución no. 3067 de 2011 de la comisión de regulación de comunicaciones  ARCEP-Indicadores de calidad del acceso a los servicios fijos  Ministerio de industria, energía y turismo 6729 orden iet/1090/2014 | | Vínculos electrónicos de identificación: | Costa Rica:  <http://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_de_prestacion_y_calidad_de_los_servicios.pdf>  Argentina:  <https://www.enacom.gob.ar/multimedia/normativas/2013/Resolucion-5_13-julio.pdf>  Ecuador:  <https://www.celec.gob.ec/transelectric/images/stories/baners_home/SNI/SVA.pdf>  Colombia:  <https://www.crcom.gov.co/resoluciones/00003067.pdf>  Francia:  <https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/QoS-acces-services-fixes-synth-avril2016.pdf>  España:  <https://www.boe.es/boe/dias/2014/06/27/pdfs/BOE-A-2014-6729.pdf> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 5** | | | País o región analizado: | Estados Unidos | | Nombre de la regulación: | Programa de medición de banda ancha fija residencial | | Principales resultados: | La Federal Communications Commission (FCC) en colaboración con la empresa inglesa SamKnows, lleva a cabo desde el año 2010 la medición de la calidad del servicio fijo mediante el empleo de sondas o *whiteboxes*. Para ello la FCC reunió del total de usuarios finales a un panel de voluntarios que fueron seleccionados de un amplio grupo de posibles participantes de acuerdo con un plan diseñado para generar una muestra representativa de consumidores demográficos deseados, considerando factores como la ubicación geográfica, el proveedor del servicio de acceso a Internet y nivel de velocidad contratada. El país fue dividido en cuatro regiones cada una segmentada en tres rangos de velocidad: menor a 3 Mbps, mayor o igual a 3 Mbps y menor a 10 Mbps, y mayor o igual a 10 Mbps.  SamKnows se encargó de distribuir y proporcionar las sondas a los usuarios finales, así como de gestionar la administración remota de las pruebas establecidas por la FCC. SamKnows entregó a los voluntarios una sonda para que realizaran la auto-instalación dando continuidad durante el proceso de mediciones proporcionando soporte completo al usuario final.  Una vez instalada la sonda, ésta realiza una prueba inicial para determinar con precisión la velocidad de transferencia de datos de la línea del usuario, es decir, la velocidad contratada. Posteriormente se solicita al proveedor que confirme el nivel del servicio informado por el usuario voluntario. Todo lo anterior es gestionado y verificado por SamKnows quien también es el encargado de efectuar las pruebas y obtener los resultados de las mismas. Estos resultados son enviados a la FCC constantemente para ellos a su vez lleven a cabo el procesamiento y análisis final, proceso en el cual la empresa inglesa también proporciona soporte.  Durante el proceso de medición de la calidad de la banda ancha fija de la FCC, se llevó a cabo la firma de un Código de conducta con el objetivo de proteger de manipulación los resultados de las pruebas y garantizar que se actúe en todo momento de buena voluntad. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | Measuring Broadband America | | Vínculos electrónicos de identificación: | <https://www.fcc.gov/general/measuring-broadband-america> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 6** | | | País o región analizado: | Reino Unido | | Nombre de la regulación: | Programa de medición de banda ancha fija residencial | | Principales resultados: | Office of Communications (OFCOM), inició su programa de medición de banda ancha fija residencial en el 2008, y al igual que su homólogo de Estados Unidos, lo ha hecho en colaboración con SamKnows empleando también un panel de voluntarios y sondas o whiteboxes.  El objetivo del programa de medición de OFCOM era entender el desempeño de las conexiones de banda ancha fija residenciales. En su último reporte (abril 2017), se mencionó que, con su metodología, combinada con la escala de colecta de datos y la sofisticación del análisis estadístico, se obtiene como resultado un panorama robusto del desempeño de la banda ancha fija residencial del Reino Unido.  De manera similar que, en el caso de FCC, SamKnows reclutó un panel de usuarios residenciales voluntarios del Reino Unido y les proporcionó las sondas o whiteboxes, asimismo se encargó de la colecta y el registro de los datos, y asistió a OFCOM durante el proceso de análisis.  Como parte del proceso de reclutamiento de voluntarios, OFCOM aplicó un análisis estadístico previo que le permitió asegurar que dichos voluntarios fueran representativos del mercado de banda ancha residencial del Reino Unido en general; de este modo, se facilitó la comparación de la oferta de paquetes por parte de los Proveedores del Servicio de Acceso a Internet. Las técnicas estadísticas empleadas incluyen, entre otras cosas, la ponderación de los resultados del panel por tipo de región (urbano o rural), segmentación geográfica del mercado, distancia a la central del proveedor de servicios y del propio proveedor del servicio contratado.  Cabe mencionar que para el reclutamiento de los voluntarios así como en el proceso de medición en general, hubo colaboración por parte de los proveedores del servicio de acceso a Internet participantes. | | Referencia jurídica de emisión oficial: | UK Home Broadband Performance The performance of fixed-line broadband delivered to UK residential consumers | | Vínculos electrónicos de identificación: | <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/100761/UK-home-broadband-performance,-November-2016-Technical-report.pdf> | | Información adicional: | Ninguna |  |  |  | | --- | --- | | **Caso 7** | | | País o región analizado: | Brasil | | Nombre de la regulación: | Programa de medición de banda ancha fija residencial | | Principales resultados: | En un inicio, el ejercicio de medición de la calidad de la banda ancha fija fue muy similar a Estados Unidos y Reino Unido, ya que, de igual forma, la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) decidió trabajar en colaboración con SamKnows.  Sin embargo, a diferencia de los casos mencionados anteriormente, en Brasil participó una empresa intermediaria, la Entidad Evaluadora de Calidad (EAQ), institución que de forma oficial e independiente llevó a cabo los ejercicios de medición de conformidad a lo establecido en el reglamento de gestión de calidad de este país.  Entre los requisitos solicitados a los usuarios voluntarios para su registro inicial, destaca el tener suscripción vigente de los servicios que se pretenden medir y no ser funcionario de alguna de las empresas sujetas a medición.  Posterior a la etapa de registro de los usuarios voluntarios a través de la página oficial del proyecto, se llevó a cabo la fase de filtrado y selección. Aquellos usuarios que no fueron elegidos podían optar por entrar en una siguiente ronda de medición, ya que ANATEL renovaba el 25% de la base de voluntarios cada año. La selección de los usuarios voluntarios fue hecha teniendo en mente el garantizar que se representara a los diferentes perfiles de consumidores de banda ancha fija en Brasil. | | Referencia jurídica de emisión oficial: |  | | Vínculos electrónicos de identificación: | <http://www.anatel.gov.br/Portal/verificaDocumentos/documento.asp?numeroPublicacao=346834&filtro=1&documentoPath=346834.pdf> | | Información adicional: | Ninguna | |

**III. IMPACTO DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **8.- Refiera los trámites que la regulación propuesta crea, modifica o elimina**[[8]](#footnote-9)**.**  Este apartado será llenado para cada uno de los trámites que la regulación propuesta origine en su contenido o modifique y elimine en un instrumento vigente. Agregue los apartados que considere necesarios.  Trámite 1.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Informar las Fallas de red | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Décimo | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño cuando se presente una falla de red en parte o en la totalidad de la red que haga imposible la prestación del Servicio Fijo ofrecido por un lapso de al menos una hora para más de mil usuarios finales dentro de las siguientes doce horas contadas a partir del momento en que se detectó dicha Falla de red. | | | | Medio de presentación: | | | | Formato | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Formato del Anexo II “Informe de Fallas de Red y de Mantenimiento en el Servicio” | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: 5 días | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: 10 días | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: El Instituto emitirá el acuse electrónico correspondiente durante las siguientes veinticuatro horas, contados a partir de la recepción de dicho informe. | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No aplica. | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Información proporcionada se alinee a lo solicitado en el Anexo II, “Informe de Fallas de Red y de Mantenimiento en el Servicio” de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones de entrega de informes y reportes. | | Validación de información | CGPE | DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE PLANIFICACION DE GOBIERNO ELECTRONICO | 10 días | La información debe ser validada por esta coordinación, ya que debe ser la correcta y en el formato adecuado para poder insertarla en el sistema de métricas (SiMet). | | Seguimiento | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 10 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control. | |  |  |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[9]](#footnote-10) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 2.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Informe de mantenimientos | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Décimo Segundo | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo deberán informar al Instituto, con 48 horas de anticipación, aquellos mantenimientos preventivos o de reparación que impliquen la ausencia del Servicio Fijo en una central telefónica pública | | | | Medio de presentación: | | | | Formato | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Formato del Anexo II “Informe de Fallas de Red y de Mantenimiento en el Servicio” | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No Aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: 5 días | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: 10 días | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: El Instituto emitirá el acuse electrónico correspondiente durante las siguientes veinticuatro horas, contados a partir de la recepción de dicho informe. | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No aplica | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Información proporcionada se alinee a lo solicitado en el Anexo II, “Informe de Fallas de Red y de Mantenimiento en el Servicio” de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones establecidas en la regulación, así como de la entrega de informes y reportes. | | Validación de información | CGPE | DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE PLANIFICACION DE GOBIERNO ELECTRONICO | 10 días | La información debe ser validada por esta coordinación, ya que debe ser la correcta y en el formato adecuado para poder insertarla en el sistema de métricas (SiMet). | | Seguimiento | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 10 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control. | |  |  |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[10]](#footnote-11) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 3.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Entrega Mapas de Cobertura del Servicio Fijo | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Décimo Octavo | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo deberán entregar al Instituto los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo dentro de los diez días naturales posteriores a la conclusión de cada trimestre calendario. | | | | Medio de presentación: | | | | Medios magnéticos | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Un disco grabable -CD- que contenga los archivos de los Mapas de Cobertura, en formato de Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab), de los mapas de cobertura por servicio de telefonía fija y por servicio de acceso a Internet para cada tecnología de acceso, acompañados de un escrito libre que especifique a detalle qué información contiene el CD para un mayor entendimiento. | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No Aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: 10 días | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: 5 días | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Los mapas deben cumplir con características definidas en el lineamiento Décimo Octavo, Capítulo “De la entrega de Información” de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones establecidas en la regulación, así como de la entrega de informes y reportes. | | Validación de información | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 10 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control | | Análisis de documentación | UPR | DIRECCION GENERAL DE REGULACIÓN TÉCNICA | 30 días | Llevar a cabo los análisis de la evolución y mejora de la prestación del servicio fijo. | | Análisis de documentación | CGPU | DIRECCION EN REGULACION EN MATERIA DE USUARIOS | 30 días | Llevar a cabo la publicación de los mapas de cobertura de los diferentes servicios de telecomunicaciones con fines informativos para el usuario. |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[11]](#footnote-12) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 4.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Conservación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Conservación Archivos de Contadores de Desempeño | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Décimo Noveno | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberán conservar los archivos de Contadores de Desempeño de cada trimestre calendario y almacenarlos durante los siguientes treinta días naturales, contados a partir del último día de dicho trimestre. | | | | Medio de presentación: | | | | Formato | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Contadores de Desempeño, definidos por el Instituto, correspondientes a la Hora Pico, a nivel Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico y del tráfico de datos. | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No Aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: 10 días | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: 5 días | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Lineamiento Décimo Noveno, Capítulo “De la entrega de Información” y la publicación que se lleve a cabo en el Diario Oficial de la Federación relativa al conjunto de Contadores de Desempeño que deberán ser incluidos en los archivos a que se refiere el lineamiento Décimo Noveno de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UPR | DIRECCION GENERAL DE REGULACIÓN TÉCNICA | 30 días | La dirección de análisis de la capa física en telecomunicaciones y radiodifusión es la encargada de llevar a cabo los análisis de la evolución y mejora de la calidad de la prestación del servicio fijo. | | Análisis de documentación | UPR | DIRECCION GENERAL DE REGULACIÓN TÉCNICA | 30 días | Llevar a cabo los análisis de la evolución y mejora de la calidad de la prestación del servicio fijo. | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[12]](#footnote-13) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 5.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Reporte auditado de la calidad del Servicio de Acceso a Internet | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Vigésimo | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el servicio de acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de contadores de desempeño deberán entregar de manera electrónica y dentro de los primeros 5 días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte auditado que contiene la información de la calidad del servicio de acceso a Internet, generado a partir de dichos archivos de contadores de desempeño. | | | | Medio de presentación: | | | | Formato | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Reporte contiene 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 posteriormente defina el Instituto, una vez definido los indicadores clave de desempeño y sus respectivos contadores de desempeño. | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No Aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: No Aplica | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: No Aplica | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $2,405,000 MN. | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: No Aplica | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Lineamiento Vigésimo, Capítulo “De la entrega de Información” y el transitorio Séptimo de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones establecidas en la regulación, así como de la entrega de informes y reportes. | | Análisis de documentación | UPR | DIRECCION GENERAL DE REGULACIÓN TÉCNICA | 30 días | Llevar a cabo los análisis de la evolución y mejora de la calidad de la prestación del servicio fijo. | | Seguimiento | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 30 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control. | | Elija un elemento. | Elija un elemento. |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[13]](#footnote-14) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 6.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Reporte de la calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la atención de Fallas | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Vigésimo Primero | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: Los Prestadores del Servicio Fijo deberán entregar al Instituto y dentro de los diez días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte que contenga la información desagregada mensualmente de los Parámetros de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la atención de Fallas a nivel de los usuarios finales. | | | | Medio de presentación: | | | | Formato | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Formato del Anexo III “Reporte de Calidad del Servicio de Telefonía Fija en la Atención de Fallas”. | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: No Aplica | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: No Aplica | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: Determinación del cumplimiento o no cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija y del servicio de fallas | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: Anual | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Lineamiento Cuarto y Quinto, Capítulo III “Del Servicio de Telefonía Fija”, lineamiento Octavo y Noveno, Capítulo V “De las Fallas” y Anexo III “Reporte de calidad del Servicio de Telefonía Fija y en la Atención de Fallas” de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones establecidas en la regulación, así como de la entrega de informes y reportes. | | Validación de información | CGPE | DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE PLANIFICACION DE GOBIERNO ELECTRONICO | 10 días | La información debe ser validada por esta coordinación, ya que debe ser la correcta y en el formato adecuado para poder insertarla en el sistema de métricas (SiMet). | | Seguimiento | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 30 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control. | |  |  |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[14]](#footnote-15) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  |   Trámite 7.   |  |  | | --- | --- | | **Acción** | **Tipo** | | Creación | Obligación |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Descripción del trámite** | | | | Nombre: Reporte de resultados de la Herramienta de Medición | | | | Apartado de la propuesta de regulación que da origen o modifica el trámite: Lineamiento Vigésimo Cuarto | | | | Descripción sobre quién y cuándo debe o puede realizar el trámite: El Prestador del Servicio Fijo que brinda el Servicio de Acceso a Internet deberá entregar de manera automática, un reporte electrónico dentro de los primeros diez días hábiles de cada trimestre calendario, en formato csv, separado por comas, con la información correspondiente a los resultados de las mediciones obtenidas a través de la herramienta de medición para el número de usuarios finales de la respectiva muestra.  La información del reporte debe contener:  I. Número de mediciones realizadas en el periodo de evaluación;  II. Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga;  III. Velocidad contratada;  IV. Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga;  V. Latencia Promedio;  VI. Proporción de Paquetes Perdidos, y  VII. Identificador único del usuario final. | | | | Medio de presentación: | | | | Correo electrónico | | | Datos y documentos específicos que deberán presentarse: Archivo, en formato csv, separado por comas, con el listado de la información requerida. | | | | Plazo máximo para resolver el trámite: No Aplica | | | | Tipo de ficta: | | | | Negativa | | Plazo de prevención a cargo del Instituto para notificar al interesado: 10 días | | | | Plazo del interesado para subsanar documentación o información: 5 días | | | | Monto de las contraprestaciones, derechos o aprovechamientos aplicables, en su caso, y fundamento legal que da origen a estos: $0. Este trámite es gratuito | | | | Tipo de respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: Acuse de recibo | | | | Vigencia de la respuesta, resolución o decisión que se obtendrá: Trimestral | | | | Criterios que podría emplear el Instituto para resolver favorablemente el trámite, así como su fundamentación jurídica: Lineamiento Vigésimo Cuarto, Capítulo IX “De la Metodología y Programa de Mediciones” | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Detalle, para cada uno de los trámites que la propuesta de regulación contiene, el proceso interno que generará en el Instituto** | | | | | | **Descripción de la actividad** | **Unidad Administrativa** | **Servidor Público Responsable** | **Plazo máximo de atención estimado por actividad** | **Justificación** | | Recepción de documentación | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 5 días | La dirección de verificación es la encargada de verificar, archivar, llevar el monitoreo y control de las obligaciones establecidas en la regulación, así como de la entrega de informes y reportes. | | Seguimiento | UC | DIRECCION DE VERIFICACION 3 | 30 días | Cerciorarse que la información proporcionada por los regulados sea la correcta y válida para fines de verificación y control. | |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |   \*Agregue las filas que considere necesarias.   |  | | --- | | **Proporcione un diagrama de flujo[[15]](#footnote-16) del proceso interno que generará en el Instituto cada uno de los trámites identificados** | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9.- Identifique las posibles afectaciones a la competencia[[16]](#footnote-17) que la propuesta de regulación pudiera generar a su entrada en vigor.**   |  |  | | --- | --- | | **¿Limita el número o rango de proveedores de bienes y/o servicios?** | | | ¿Otorga derechos exclusivos a algún(os) proveedor(es) para proporcionar bienes o servicios? | Sí( ) No ( X ) | | ¿Establece un proceso de licencia, permiso o autorización como requisito de funcionamiento o actividades adicionales? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Limita la capacidad de algún(os) proveedor(es) para proporcionar un bien o servicio? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Eleva significativamente el costo de entrada o salida de un proveedor? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Crea una barrera geográfica a la capacidad de las empresas para suministrar bienes o servicios, invertir capital; o restringe la movilidad del personal? | Sí ( ) No ( X ) |  |  |  | | --- | --- | | **¿Limita la capacidad de los proveedores de servicio para competir?** | | | ¿Controla o influye sustancialmente en los precios de algún bien o servicio? (por ejemplo, establece precios máximos o mínimos, o algún mecanismo de control de precios o de abasto del bien o servicio) | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Establece el uso obligatorio o favorece el uso de alguna tecnología en particular? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Limita la libertad de los proveedores para comercializar o publicitar algún bien o servicio? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Establece normas de calidad que proporcionan una ventaja a algunos proveedores sobre otros, o que están por encima del nivel que elegirían una parte sustancial de clientes bien informados? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Eleva significativamente los costos de producción de algunos proveedores en relación con otros? (especialmente si da un tratamiento distinto a los entrantes sobre los establecidos) | Sí ( ) No ( X ) |  |  |  | | --- | --- | | **¿Reduce los incentivos de los proveedores de servicio para competir vigorosamente?** | | | ¿Requiere o promueve la publicación o intercambio entre competidores de información detallada sobre cantidades provistas, ventas, inversiones, precios o costos? | Sí ( ) No ( X ) | | ¿Reduce la movilidad de clientes entre proveedores de bienes o servicios mediante el aumento de los costos implícitos o explícitos de cambiar de proveedores? | Sí ( ) No ( X ) | | “¿La regulación propuesta afecta negativamente la competencia de alguna otra manera? | Sí ( ) No ( X ) | | En caso de responder afirmativamente la pregunta anterior, describa la afectación: |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10.- Describa las obligaciones, conductas o acciones que deberán cumplirse a la entrada en vigor de la propuesta de regulación (acción regulatoria), incluyendo una justificación sobre la necesidad de las mismas.**  Por cada acción regulatoria, describa el o lo(s) sujeto(s) obligado(s), artículo(s) aplicable(s) de la propuesta de regulación, incluyendo, según sea el caso, la justificación técnica, económica y/o jurídica que corresponda. Asimismo, justifique las razones por las cuales es deseable aplicar aquellas acciones regulatorias que restringen o afectan la competencia y/o libre concurrencia para alcanzar los objetivos de la propuesta de regulación. Seleccione todas las que resulten aplicables y agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Tipo** | **Sujeto(s)**  **Obligado(s)** | **Artículo(s) aplicable(s)** | **Afectación en Competencia[[17]](#footnote-18)** | **Sujeto(s)**  **Afectados(s)** | **Justificación y razones para su aplicación** | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Campaña de Pruebas. Se define el conjunto de mediciones que permitirán evaluar los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Central Telefónica Pública. Se define el elemento de la red que concentra el servicio ofrecido a múltiples usuarios. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Cobertura del Servicio. Se define la zonas geográficas en donde los prestadores del servicio fijo ofrecen sus servicios. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Contadores de Desempeño. Se define el tipo de información que se genera desde el sistema de gestión de una red del servicio fijo y que refleja el desempeño de la misma. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Falla. Se define la condición por la que se presenta la ausencia del servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Herramienta de Medición. Se define la herramienta que servirá para evaluar el servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Hora Pico. Se define el periodo de tiempo en el que transcurre la mayor cantidad de tráfico respecto a un tiempo de referencia. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Índice de Calidad. Se define el valor de cumplimiento que se asocia a los parámetros de calidad. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Instituto. Se precisa la referencia corta del Instituto Federal de Telecomunicaciones. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | IP. Se precisa el acrónimo asociado con el protocolo de Internet. | | Elija un elemento.Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Ley. Se precisa la referencia corta de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Lineamientos. Se precisa la referencia corta de los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Llamada. Se define la conexión de voz que se puede efectuar con el servicio de telefonía. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. Se definen los mapas geográficos en los que los prestadores del servicio fijo deben reflejar las zonas donde prestan su servicios. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Medición. Se define el proceso que se lleva a cabo para obtener estadísticas de las redes de los prestadores del servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico. Se establece el elemento que se utiliza para ofrecer el servicio de acceso a Internet a un grupo de usuarios finales. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Operadora. Se define el personal a cargo de atender las llamadas de los usuarios finales vía telefónica. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Paquete de datos. Se define la estructura básica a través de la cual se hace el intercambio de información en una red. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Parámetro de Calidad. Se define la medida objetiva y comparable que se relaciona al servicio fijo y al servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones. Se define la oferta comercial que los prestadores del servicio fijo realizan al empaquetar varios servicios. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Prestadores del Servicio Fijo. Se define a todos los concesionarios y, en su caso, autorizados habilitados para prestar el servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Prueba Única. Se define la medición instantánea que los usuarios finales pueden llevar a cabo en cualquier momento para conocer la velocidad que en ese instante están recibiendo por parte del prestador del servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Puerta de Enlace. Se define el elemento físico que los prestadores del servicio de acceso a Internet instalan en casa de los usuarios finales para poder ofrecerles el servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Reporte de Falla. Se define el informe que se genera una vez que el usuario final levanta una incidencia concerniente al servicio prestado. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Servicio de Acceso a Internet. Se define el tipo de servicio que permite a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Servicio de Voz o Telefonía Fija. Se define el servicio de telecomunicaciones que permite a los usuarios finales de una red poder realizar una comunicación en tiempo real. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Servicio Fijo. Se define el servicio de telecomunicaciones a través del cual se puede prestar el servicio de telefonía o el servicio de acceso a internet en una ubicación determinada. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Sistemas de Gestión. Se define a los elementos de red encargados del monitoreo, supervisión y administración de una red del servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Tasa de Transmisión de Datos. Se define el número de bits efectivamente transmitidos en una red pública por unidad de tiempo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Tecnología de Acceso. Se definen los tipos de tecnologías a través de las cuales se puede ofrecer el servicio fijo. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Teléfono Fijo. Se define el equipo que permite al usuario final realizar una conexión de voz desde su domicilio. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Teléfono Público. Se define el equipo que se instala en áreas públicas y que permite al público en general realizar una llamada de voz. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Velocidad de Transferencia de Datos Contratada. Se define la tasa de transmisión que los usuarios finales eligen al contratar un servicio de acceso a Internet. | | Definición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada. Se define la tasa de transmisión con la que los prestadores del servicio realizan sus ofertas de mercadotecnia dirigidas a los usuarios finales. | | Estándar técnico | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Cuarto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de telefonía fija | Se establecen los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija que serán evaluados. Estas fórmulas tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Quinto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de telefonía fija | Se establecen los índices de calidad del servicio de telefonía fija que se deberán cumplir. Estos índices tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Estándar técnico | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Sexto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a Internet | Se establecen los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet que serán evaluados. Estas fórmulas tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Séptimo | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a Internet | Se establecen los índices de calidad del servicio de acceso a internet que se deberán cumplir. Estos índices tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Estándar técnico | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Octavo | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en la atención de fallas | Se establecen los parámetros de calidad en la atención de las fallas que serán evaluadas. Estas fórmulas tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Noveno | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en la atención de fallas | Se establecen los índices de calidad en la atención de las fallas que se deberán cumplir. Estos índices tienen sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Primero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en la instalación e información | Se establece el índice de calidad del servicio de instalación e información relacionada a ésta que se debe proporcionar al usuario final. Este índice tiene sustento con base en recomendaciones internacionales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Segundo | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en el mantenimiento preventivo o reparación | Se establecen las obligaciones de informar los trabajos de mantenimiento preventivo o de reparación. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Se establecen las características con la que debe presentarse a los usuarios finales la información relacionada con los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo, así como el listado de los medios a través de los cuales pueden ser consultados. | | Prohibición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Los prestadores del servicio deberán publicitar información completa y veraz, en caso contrario, se ordenara la suspensión de la misma. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Los prestadores del servicio deberán habilitar en su portal de Internet una funcionalidad que indique a los usuarios finales si cuentan con cobertura a partir de una dirección proporcionada. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Cuarto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Se establecen los medios a través de los cuales se puede informar a los usuarios las diferentes opciones para consultar los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Quinto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a Internet | Se precisa que la velocidad de transferencia de datos publicitada de cada paquete ofertado sólo deberá corresponder a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga de la Hora Pico, expresada en Mbps. | | Prohibición | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Quinto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a Internet | Evitar prácticas engañosas de publicidad. Los prestadores del servicio deberán publicar información completa y veraz sobre la Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada y no referirse a las velocidades máximas. | | Restricción | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Quinto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a internet | Los prestadores del servicio fijo deberán únicamente publicitar, anunciar u ofrecer sus servicios como banda ancha si éstos cumplen con los parámetros que el Instituto establezca. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Sexto | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en los sistemas de atención | Se establece la obligación de contar con sistemas de atención para usuarios finales, así como las características con las que deberán cumplir. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Décimo Séptimo | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo en los sistemas de atención | Se establece la obligación de poner a disposición del público en general, un aviso a través del cual se comunique la posibilidad de consultar en sus centros de atención y/o en su portal de Internet, la información relacionada con los sistemas de atención a usuarios finales. | | Obligación | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Vigésimo Tercero | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio de acceso a Internet | Se establece la obligación de instalar a los usuarios finales, la herramienta de medición para el servicio de Internet que defina el Instituto. | | Sanción | Prestador del servicio fijo | Lineamiento Vigésimo Octavo | Establece requisitos técnicos o normas de calidad para productos y servicios | Prestador del servicio fijo | Se especifica cual será la base para establecer sanciones en caso de incumplimiento. | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **11.- Señale y describa si la propuesta de regulación incidirá en el comercio nacional e internacional.**  Seleccione todas las que resulten aplicables y agregue las filas que considere necesarias.   |  |  | | --- | --- | | **Tipo** | **Descripción de las posibles incidencias** | | Comercio nacional | El uso de herramientas de medición del servicio de Internet será un mecanismo transparente que permitirá a los usuarios finales comparar las diversas ofertas de los prestadores de servicio fijo. Con base en los resultados de estas herramientas de medición, se empoderaría al usuario para que tome decisiones informadas y fundamentadas reflejándose en un cambio en las preferencias de los consumidores que a su vez modificará la demanda de este servicio en el mercado. Bajo este escenario, se promueve el desarrollo, la actualización y despliegue progresivo de infraestructura por parte de los prestadores del servicio fijo en respuesta a satisfacer con un nivel mayor de calidad a una mayor demanda que busca recibir el servicio fijo.  Aunado a esto, hoy en día, gran parte de los usuarios finales fijos evalúan y adquieren los servicios basando su decisión principalmente por el costo del servicio que contratan, y no necesariamente por la calidad del mismo, lo cual debiera ser también un factor decisivo al momento de contratar un servicio. Por esta razón, surge la importancia de publicar los resultados generados a partir de los archivos de contadores de desempeño, en el portal del Instituto, obtenidos de las redes de cada prestador de servicio fijo. Los usuarios estarían mejor informados y podrán realizar comparativos entre prestadores y servicios que le permitan elegir al prestador del servicio fijo que mejor se adecue a sus necesidades.    De esta manera se impulsará al mercado para que se desarrolle en mejores condiciones de competencia. El anteproyecto propone mostrar a nivel nacional la calidad del servicio fijo que reciben los usuarios finales con el fin de promover la elección, de manera dinámica, de un servicio de mejor calidad. Asimismo, el mercado reflejaría una industria en competencia y libre concurrencia, al tener como objetivo principal, consumidores más informados y educados en el tema y por ende satisfechos con los servicios que se ofrecen y se contratan. | |

|  |
| --- |
| **12. Indique si la propuesta de regulación reforzará algún derecho de los consumidores, usuarios, audiencias, población indígena, grupos vulnerables y/o industria de los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión.**  Con fundamento en lo dispuesto en la fracción II, apartado B del artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones y radiodifusión menciona que:  *“Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de* ***competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal****, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias”*  Asimismo, el artículo 191 de la LFTR establece diversos preceptos para la protección de los consumidores, y establece los derechos de los usuarios entre los que destacan:   * Elegir libremente su proveedor de servicios; * Que le provean los servicios de telecomunicaciones conforme a los parámetros de calidad contratados o establecidos por el Instituto; * A la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente; * En la prestación de los servicios de telecomunicaciones estará prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas; * Corresponde al Instituto regular, monitorear y vigilar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones con los indicadores, parámetros y procedimientos que al efecto establezca, debiendo informar a la PROFECO de los resultados obtenidos para el ejercicio de sus atribuciones.   Dicho lo anterior, el anteproyecto propuesto cubre los aspectos más importantes en materia de protección a los usuarios finales, ya que pretende garantizar que los servicios fijos sean prestados en condiciones de calidad a partir de la verificación del cumplimiento de los índices de calidad establecidos en dichos lineamientos.  Además, se propone la verificación de la velocidad de Internet contratada mediante la entrega de un reporte por parte de los prestadores del servicio de Internet al Instituto además de que también se establece la obligación para los prestadores del servicio de Internet de publicitar la velocidad de descarga promedio correspondiente a la hora cargada pico (hora del día donde se experimenta el máximo tráfico de datos), y no limitarse a indicar la velocidad máxima que pudiera alcanzar (“Hasta X Mbps”) como actualmente se publicita.  Como complemento, se verificará el cumplimiento de las obligaciones atribuidas a los prestadores del servicio fijo relativas a la instalación, reparación de fallas, quejas y atención al usuario mediante la implementación de un sistema para atender consultas y quejas relativas a la calidad del servicio contratado, con lo cual se protege al usuario final, ya que así podría tomar decisiones más informadas al momento de seleccionar a su proveedor. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **13.- Indique, por grupo de población, los costos[[18]](#footnote-19) y los beneficios más significativos derivados de la propuesta de regulación.**  Para la estimación cuantitativa, asigne un valor en pesos a las ganancias y pérdidas generadas con la regulación propuesta, especificando lo conducente para cada tipo de población afectada. Si su argumentación es no cuantificable, indique las imposiciones o las eficiencias generadas con la regulación propuesta. Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Estimación Cuantitativa** | | | | | | **Población** | **Descripción** | **Costos** | **Beneficios** | **Beneficio Neto** | | Concesionarios | Los prestadores del servicio fijo podrían incurrir en costos para cubrir la inversión requerida en sus redes para cumplir con los parámetros de calidad del servicio de voz, sin embargo se considera que no incurrirán en costos significativos dado que la mayoría de dichos parámetros conservan los valores existentes. | $0 | -- |  | | Concesionarios | Los prestadores del servicio fijo deben incurrir en costos para la contratación de un auditor que les valide oficialmente el reporte que debe entregarse al Instituto a partir de contadores de desempeño. | $2,405,000 | -- | **-$2,405,000** | | Concesionarios | Los prestadores del servicio de Internet deben incurrir en costos que soporten la inversión requerida en sus redes para garantizar los porcentajes de velocidad que el Instituto establece para el servicio de acceso a Internet de manera anual \*. | $267,253,577 | -- | **-$267,253,577** | | Concesionarios | Los prestadores del servicio fijo deben incurrir en costos debido a las cargas administrativas requeridas para cumplir con las obligaciones derivadas a la preparación de los mapas de cobertura para su entrega al Instituto. Lo cual implica recursos humanos y de tiempo \*\*. | $1,600 | -- | **-$1,600** | | Concesionarios | Los prestadores del servicio fijo deben incurrir en costos de capital, dada la inversión que posiblemente se requiera para la conservación de manera mensual de los archivos de contadores de desempeño. Se estima que la información de los contadores de desempeño ocupe alrededor de 50 TB.  . | $40,000 | -- | **-$40,000** | |  |  | **Acumulado** | **Acumulado** | **Total** | |  |  | **$269,700,177** | **--** | **-$269,700,177** |   **\* COSTOS PARA GARANTIZAR UN PORCENTAJE DE LA VELOCIDAD CONTRATADA**  A continuación, se describe el análisis que se llevó a cabo para la estimación de los costos que se incurren para mejorar la velocidad del servicio de acceso a Internet.  El objetivo es obtener los costos adicionales que cada prestador del servicio de Internet deberá incurrir para poder garantizar las velocidades establecidas anualmente en el Anteproyecto. Por lo que para calcular esta inversión adicional es necesario primero calcular el total de los costos en los que actualmente incurren los prestadores más representativos del mercado, para darle servicio a sus usuarios distribuidos en los diferentes paquetes de velocidades y posteriormente calcular los costos adicionales que se incurrirían manteniendo el número de usuarios, pero otorgando una mejor velocidad en el acceso a Internet.  Para el cálculo del primer costo se consideró:  El costo por usuario[[19]](#footnote-20) aproximado (pesos) (Tabla 1), el cual aplicó homogéneamente para todos los prestadores del servicio fijo.    Tabla 1. Costo promedio por usuario  El número de usuarios[[20]](#footnote-21) (Tabla 2).    Tabla 2. Número de usuarios con servicio de acceso a Internet  De tal forma que se calcule el costo para todos los usuarios de cada prestador del servicio de Internet (Tabla 3) totalizando se obtiene un monto de **$3,948,115,621.**    Tabla 3. Costo TOTAL por prestador del servicio de acceso de Internet    Previo al segundo cálculo de costo adicional requerido por parte de los prestadores del servicio fijo, se debe calcular el ancho de banda adicional para poder cumplir con los porcentajes de velocidad establecidos.  Para conocer la velocidad real (Mbps) que actualmente se ofrece en los paquetes de Internet (antes de la regulación del Anteproyecto), se tomaron los resultados de los porcentajes promedios garantizados reales obtenidos de una prueba piloto realizada durante 2016 por la Unidad de Política Regulatoria y la participación de los servidores públicos voluntarios del Instituto. Los porcentajes obtenidos, indicados para cada paquete de velocidad en la primera columna –Velocidad Real- (Tabla 4), aplicaron para los prestadores del servicio de Internet que se están considerando.    Tabla 4. Velocidades reales promedio recibida actualmente  Por otro lado, se calcula la velocidad regulada (Mbps) que corresponde a la mínima que deberán ofrecer los prestadores del servicio de Internet para cada uno de los paquetes (Después de la regulación propuesta en el Anteproyecto de Lineamientos) (Tabla 5).    Tabla 5. Velocidades mínimas requeridas por paquete de velocidad  Aplicando la diferencia de las cifras de las dos tablas anteriores (en Mbps), se obtienen el ancho de banda adicional por usuario correspondiente a la cantidad requerida para poder cumplir con la velocidad garantizada del 70% para el primer año (Tabla 6).    Tabla 6. Mbps adicionales requeridos por usuario  Una vez obtenidos los Mbps adicionales y requeridos para dar cumplimiento (Tabla 6) y considerando el costo de 1(un) Mbps –obtenido a partir del costo por usuario aproximado (Tabla 1)- (Tabla 7), se calcula el costo adicional para los Mbps adicionales por usuario (Tabla 8).    Tabla 7. Costo promedio de 1 Mbps por usuario para cada paquete de velocidad    Tabla 8. Costo adicional para los Mbps requeridos por usuario  Con el costo adicional calculado por usuario (Tabla 8) y considerando el número de usuarios para cada prestador del servicio de Internet (Tabla 2), se obtiene el costo adicional que se requeriría por parte de los prestadores del servicio para cumplir con las obligaciones de los porcentajes de velocidades garantizadas (Tabla 9).  Por lo que el costo totalizado adicional obtenido para los cinco prestadores del servicio de Internet más representativos es de **$267,253,577** que representa **6.77%** del costo que actualmente cubren para ofrecer el servicio de Internet.    Tabla 9. Costo TOTAL por prestador del servicio de acceso de Internet aplicando regulación    **\*\* COSTO PARA CUBRIR LA CARGA ADMINISTRATIVA DE ELABORACIÓN DE LOS MAPAS**  Para obtener el costo del trámite se realiza el cálculo con la siguiente fórmula: 𝐶𝐸𝑇𝑟 = 𝐶𝐴𝑇𝑟 + 𝐶𝑂𝑇𝑟  𝐶𝐸𝑇𝑟: Costo Económico del trámite  𝐶𝐴𝑇𝑟: Carga administrativa 𝐶𝑂𝑇𝑟: Costo de oportunidad  Donde 𝐶𝐴𝑇𝑟 = 𝑃𝑇𝑟 ∗ 𝑇𝑇𝑟  𝑃𝑇𝑟: Precio del trámite  𝑇𝑇𝑟: Tiempo requerido para completar la actividad administrativa.  Se considera que el costo de oportunidad es cero, quedando: 𝐶𝐸𝑇𝑟 = 𝐶𝐴𝑇𝑟 + 0    Considerando un salario promedio de un empleado para realizar los diversos “mapas” de 20 mil pesos mensuales, por lo que el salario por hora de 12.5 pesos.    Por lo tanto, para la elaboración de mapas que debe llevarse a cabo de manera trimestral, se considera para un solo recurso un aproximado de 32 horas efectivas para la obtención de los mapas de cobertura tanto del servicio fijo como del servicio de acceso a Internet para todas las tecnologías.  𝐶𝐴𝑇𝑟 = $12.5 ∗ 32 horas  𝐶𝐴𝑇𝑟 = $400 \* 4 (veces al año)  𝐶𝐸𝑇𝑟 = 𝐶𝐴𝑇𝑟 = $ 1600   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Estimación Cualitativa** | | | | **Población** | **Costos** | **Beneficios** | | Consumidores | $0 | Incrementa el valor del dinero del usuario, ya que recibe mayor ancho de banda por el mismo precio al tener un precio de Mbps mucho menor al que se tenía previo a la aplicación de la la regulación. | |

**IV. CUMPLIMIENTO, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **14.- Describa los recursos que se utilizarán para la aplicación de la propuesta de regulación.**  Seleccione los aplicables. Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tipo** | **Descripción** | **Cantidad** | | Humanos | Se requieren recursos humanos por parte de los prestadores del servicio fijo, así como la participación activa de los usuarios finales. Esto debido a que la herramienta de medición que permitirá verificar la calidad del servicio de acceso de Internet será instalada a un número específico de usuarios finales que expresen su consentimiento por parte de los prestadores del servicio fijo. | No es posible cuantificar la cantidad de recursos humanos, ya que esto depende de la metodología estadística aplicada para cada prestador del servicio de Internet. | | Informáticos | Para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad referentes al servicio de acceso a Internet, se propone la distribución de una herramienta de medición a través de la cual el Instituto recabará información relevante acerca del desempeño del servicio de Internet. La herramienta de medición será proporcionada por el Instituto a los prestadores del servicio fijo de tal forma que ellos lleven a cabo la instalación, de manera remota, a un número específico de usuarios (con fundamento estadístico). | Se requiere de un solo recurso informático (programa de software) mismo que se proporcionará a los prestadores del servicio fijo. | | Informáticos | El Instituto contará con la información referente a los contadores de desempeño de los prestadores del servicio de acceso a Internet con los cuales el Instituto compilará los resultados de los indicadores de la red más relevantes y podrá realizar un análisis del desempeño de las redes relativo a la calidad del servicio de acceso a Internet. | No es posible cuantificar la cantidad de archivos de contadores de desempeño que se solicitaría al ser una información que depende de la carga de tráfico en la red de cada prestador del servicio fijo y de la definición por parte del Instituto de la información que será entregada. | | Otros | En el caso de los parámetros de calidad enfocados al servicio de telefonía o de voz, así como los de la atención al cliente, también los prestadores del servicio fijo deberán entregar reportes trimestrales, debidamente auditados, con la información desagregada mensualmente de los principales indicadores para los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija y de la atención de fallas a nivel de los usuarios finales fijos. Con esta información, se llevará a cabo la verificación del cumplimiento de los índices de calidad, para tales efectos, se realizará un promedio simple de los valores reportados de manera trimestral de cada parámetro de calidad del servicio de telefonía fija y de la atención de fallas a nivel de los usuarios finales fijos. | Se contará con cuatro reportes auditados al año por cada prestador del servicio fijo. | | Financieros | Para proporcionar la herramienta de medición a los prestadores del servicio fijo, el Instituto deberá cubrir el costo para la contratación de un proveedor experto en desarrollo de software que brinde el desarrollo con las características que el Instituto establezca en los lineamientos. | Se requiere de un solo proveedor que desarrolle la herramienta de medición. |   **14.1.- Describa los mecanismos que la propuesta de regulación contiene para asegurar su cumplimiento, eficiencia y efectividad.**  Seleccione los aplicables y, en su caso, enuncie otros mecanismos a utilizar. Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Tipo** | **Descripción** | **Describa los recursos materiales, humanos, financieros, informáticos o algún otro que se emplearán para cada tipo** | | Auditoría oficial | Se solicita que los reportes que los prestadores deban entregar estén soportados por la validación de un auditor especializado, de tal manera que la información que los prestadores del servicio fijo proporcionen al Instituto sea veraz y completa. | Se requiere que cada uno de los prestadores del servicio fijo recurran a la contratación de un auditor especializado que les brinde el soporte técnico y legal para que los reportes tenga validez oficial. | | Verificación | El Instituto llevará a cabo la verificación de los parámetros de la telefonía fija y de las fallas a través de la entrega de reportes trimestrales por parte de los prestadores del servicio fijo. La verificación de los parámetros del servicio de acceso a Internet será efectuado a través de la información recopilada por la herramienta de medición instalada por los prestadores del servicio fijo a un grupo representativo de sus usuarios. | Se estima que se requiera de 3 a 5 recursos humanos que colaboren en el análisis de la entrega de los reportes y la información, de tal manera que se pueda corroborar el cumplimiento. No se requiere de un número importante de recursos humanos, ya que se contará con una herramienta que realice el procesamiento de la información recibida. | | Elija un elemento. |  |  | | Elija un elemento. |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **15.- Explique los métodos que se podrían utilizar para evaluar la implementación de la propuesta de regulación.**  Seleccione el método aplicable y, en su caso, enuncie los otros mecanismos de evaluación a utilizar. Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Método** | **Periodo** | **Evaluador** | **Descripción** | | Análisis costo beneficio de la regulación | 2019, 2020, 2021 | Instituto Federal de Telecomunicaciones | El análisis costo beneficio analiza el impacto de la regulación, ya que describe y cuantifica las ventajas (ingresos) y desventajas (costes y gastos) del proyecto de regulación aplicada resultando directamente con la economía del bienestar. Por lo tanto, es un instrumento de análisis económico que describe efectos positivos y negativos cuantificados en términos monetarios.  El objetivo consiste en relacionar los costos que implicaría a los regulados la nueva política regulatoria con los beneficios esperados, de tal forma que se busquen los mayores beneficios y menores costos. | | Elija un elemento. |  |  |  |   Señale si la propuesta de regulación podría ser evaluada con la construcción de un indicador o con la utilización de una variable estadística determinada, así como su intervalo de revisión.[[21]](#footnote-22) Agregue las filas que considere necesarias.   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador / variable** | **Intervalo** | **Interpretación** | | Porcentaje garantizado de la Velocidad de Transferencia de Datos Contratada | Año regulación / Año base | Porcentaje promedio garantizado de la velocidad de transferencia de datos contratada ex ante / Porcentaje promedio garantizado de la velocidad de transferencia de datos contratada ex post.  Se espera que mejoren las velocidades ofrecidas del servicio de acceso a Internet, dado que los lineamientos establecen un porcentaje garantizado sobre la velocidad que los usuarios contratan a los prestadores del servicio de Internet. El análisis e impacto de la regulación se verá reflejado de manera anual, dado que es el periodo en el que se establece el índice de cumplimiento que se incrementará en 10 puntos porcentuales cada año hasta alcanzar el 90%. |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Indicador / variable** | **Intervalo** | **Interpretación** | |  |  |  | |

**V. CONSULTA PÚBLICA DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN O DE ASUNTOS RELACIONADOS CON LA MISMA.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **16.- Solo en los casos de una consulta pública de integración o de evaluación para la elaboración de una propuesta de regulación, seleccione y detalle.[[22]](#footnote-23) Agregue las filas que considere necesarias.**   |  | | --- | | **Tipo de Consulta Pública realizada** | | Elija un elemento. |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Medios** | **Participante(s)** | **Fecha** | **Principales aportaciones** | | Elija un elemento. | Elija un elemento. |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Medios** | **Participante(s)** | **Fecha** | **Principales aportaciones** | | Elija un elemento. | Elija un elemento. |  |  |   No aplica, ya que no se ha realizado ninguno de los dos tipos de consulta. |

**VI. BIBLIOGRAFÍA O REFERENCIAS DE CUALQUIER ÍNDOLE QUE SE HAYAN UTILIZADO EN LA ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.**

|  |
| --- |
| **17.- Enumere las fuentes académicas, científicas, de asociaciones, instituciones privadas o públicas, internacionales o gubernamentales consultadas en la elaboración de la propuesta de regulación:**   * OECD (2014); “Access Network Speed Tests”, OECD Digital Economy Papers, No. 237, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/5jz2m5mr66f5-en> * <https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0015/100761/UK-home-broadband-performance,-November-2016-Technical-report.pdf> * BEREC (Body of European Regulators for Electronic Communications); “Monitoring quality of Internet access services in the context of net neutrality”, Draft BEREC report, BoR (14) 24, March 2014. <http://berec.europa.eu/files/document_register_store/2014/3/BoR%20%2814%29%2024%20Draft%20BEREC%20Report%20on%20NN%20QoS%20Monitoring%20Report.pdf> * AGCOM (2016): “Autorità per le garanzie nelle AGCOM comunicazioni”. <https://www.misurainternet.it/> * SUTEL (2009): “Reglamento de Prestación y Calidad de los Servicios”. <https://sutel.go.cr/sites/default/files/normativas/reglamento_de_prestacion_y_calidad_de_los_servicios_-_version_gaceta_ndeg8.pdf> * CNC (2013): “Resolución N° 5/2013. <http://www.enacom.gob.ar/multimedia/noticias/archivos/201409/archivo_20140901035333_7818.pdf> * OSIPTEL (2014): “Reglamento General de Calidad de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. Resolución del Consejo Directivo N° 123-2014-CD <https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/ResolucionAltaDireccion/ConsejoDirectivo/Res123-2014-CD.pdf> * ANATEL (2012): Resoluçao n° 605, de 26 de dezembro de 2012. <http://legislacao.anatel.gov.br/resolucoes/2012/440-resolucao-605> * Boletín Oficial del Estado (2014): “Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas”. <https://www.boe.es/boe/dias/2014/06/27/pdfs/BOE-A-2014-6729.pdf> * ARCEP (2008): “Décision n° 2008-1362 de l’Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 4 décembre 2008 relative à la publication des mesures d’indicateurs de qualité de service fixe par les opérateurs. <http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/08-1362.pdf> * Final draft ETSI ES 202 765-4 v1.2.1 (2014-03) Speech and multimedia Transmission Quality (STQ); Qos and network performace metrics and measurement methods; Part 4: Indicators for supervisión of Multiplay services. <http://www.etsi.org/deliver/etsi_es/202700_202799/20276504/01.02.01_50/es_20276504v010201m.pdf> * Scheaffer, R., Mendenhall, W., Lyman, R., Gerow, K. (2012) Elementary Survey Sampling. Brooks/ Cole. Cengage Learning. * ETSI EG 202 057-4 v.1.1.1 (2005-10) Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measurements; part 4: Internet Access. <http://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000_202099/20205704/01.01.01_60/eg_20205704v010101p.pdf> * ETSI EG 202 057-1 v1.3.1 (2008-07) Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); User related QoS parameter definitions and measuremeents; Part 1: General. <http://www.etsi.org/deliver/etsi_eg/202000_202099/20205701/01.03.01_60/eg_20205701v010301p.pdf> * IFT (2016): “Primera Encuesta 2016 Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/encuestas2016-1-vacc.pdf> * IFT (2016): “Primer informe Estadístico. SOY USUARIO”. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/otros-documentos/primerinformetrimestralherramientasoyusuario20.11.15.pdf> * IFT (2016): “Informe Estadístico. SOY USUARIO 2016. Febrero-Abril 2016. <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/informesoyusuariofeb-abril2016.pdf> * IFT (2017): “Informe Estadístico. SOY USUARIO 2017. Enero-Marzo 2017. http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informe-estadistico-soy-usuario-enero-marzo-2017 |
|  |

1. http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-estadisticos-soy-usuario [↑](#footnote-ref-2)
2. http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-anuales-usuarios [↑](#footnote-ref-3)
3. Informe 2015 – 2016: Derechos, riesgos, intereses, preferencias, tendencias o patrones de consumo de los usuarios, sección 03. Sitio web: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/informeanualversionfinalaccesible.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
4. BIT - Accesos residenciales de banda ancha fija al segundo trimestre 2017. Sitio web: https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer\_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=Resumen%20de%20Indicadores%20Trimestrales&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Nueva+carpeta/&appSwitcherDisabled=true [↑](#footnote-ref-5)
5. BIT - Líneas de telefonía fija residencial al segundo trimestre 2017. BIT Sitio web: https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer\_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=Resumen%20de%20Indicadores%20Trimestrales&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Nueva+carpeta/&appSwitcherDisabled=true [↑](#footnote-ref-6)
6. BIT -Líneas de telefonía pública al segundo trimestre 2017. Sitio web: https://bit.ift.org.mx/SASVisualAnalyticsViewer/VisualAnalyticsViewer\_guest.jsp?appSwitcherDisabled=false&reportName=Resumen%20de%20Indicadores%20Trimestrales&reportPath=/Shared+Data/SAS+Visual+Analytics/Nueva+carpeta/&appSwitcherDisabled=true [↑](#footnote-ref-7)
7. Diario Oficial de la Federación, Sitio web: http://dof.gob.mx/nota\_detalle.php?codigo=5265386&fecha=24/08/2012 [↑](#footnote-ref-8)
8. Se entenderá por trámite a cualquier solicitud o entrega de información que las personas físicas o morales hagan ante el Instituto, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio o, en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar, no comprendiéndose aquella documentación o información que sólo tenga que presentarse en caso de un requerimiento en términos de lo dispuesto en las diversas leyes y disposiciones administrativas de carácter general. [↑](#footnote-ref-9)
9. Deberá realizarse con la notación de modelado de procesos de negocio *Business Process Model and Notation* (BPMN) 2.0, considerar y señalar a todas las Unidades Administrativas y/o Coordinaciones Generales del Instituto involucradas en el trámite respectivo, precisando, al menos, el rol y actividades de todos los servidores públicos involucrados, de cualquier manera, en la gestión del trámite correspondiente, y la totalidad de las herramientas, insumos, aplicaciones y sistemas empleados, así como los productos y servicios elaborados o brindados por cada servidor público. [↑](#footnote-ref-10)
10. Ibídem. [↑](#footnote-ref-11)
11. Ibídem. [↑](#footnote-ref-12)
12. Ibídem. [↑](#footnote-ref-13)
13. Ibídem. [↑](#footnote-ref-14)
14. Ibídem. [↑](#footnote-ref-15)
15. Ibídem. [↑](#footnote-ref-16)
16. La Unidad de Competencia Económica en su carácter de órgano encargado de la instrucción a que se refiere la Ley Federal de Competencia Económica podrá orientar y asesorar a las Unidades Administrativas del Instituto en la definición de los posibles efectos que en materia de competencia y libre concurrencia pudieran desprenderse de las medidas y acciones regulatorias propuestas en un Anteproyecto o Proyecto a su entrada en vigor. [↑](#footnote-ref-17)
17. Ibídem. [↑](#footnote-ref-18)
18. Se considera que una propuesta regulatoria genera costos de cumplimiento cuando sus medidas propuestas actualizan uno o más de los siguientes criterios:

    a) Crea nuevas obligaciones o hace más estrictas las obligaciones existentes;

    b) Crea o modifica Trámites (excepto cuando la modificación simplifica y facilita su cumplimiento);

    c) Reduce o restringe derechos o prestaciones; o,

    d) Establece definiciones, clasificaciones, caracterizaciones o cualquier otro término de referencia que, conjuntamente con otra disposición en vigor o con una disposición futura, afecten o puedan afectar los derechos, obligaciones, prestaciones o trámites. [↑](#footnote-ref-19)
19. ANEXO "A": TARIFAS -Servicio de Reventa de Internet (SRI)-, Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica y autoriza al Agente Económico Preponderante los términos y condiciones de la oferta de referencia de desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante presentada, páginas 634 635. [↑](#footnote-ref-20)
20. BIT, Banco de Información de Telecomunicaciones, <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/> [↑](#footnote-ref-21)
21. La Coordinación General de Planeación Estratégica podrá asesorar a las Unidades Administrativas del Instituto en la definición de sus indicadores para la evaluación de sus resultados, así como en la determinación de utilizar una o varias variables estadísticas a efecto de evaluar e informar los resultados que se desprendan a razón de la implementación de una propuesta de regulación; ello, para su posterior difusión en los informes que elabora este órgano constitucional autónomo. [↑](#footnote-ref-22)
22. Las consultas públicas de integración son realizadas por el Instituto para recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte de cualquier persona, sobre algún tema de interés del Instituto, que le permita generar de manera previa a su emisión o realización, regulaciones o estrategias de política regulatoria dirigidas a los sectores de las telecomunicaciones o la radiodifusión; así como en materia de competencia económica en dichos sectores. Por su parte, las consultas públicas de evaluación son realizadas para recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte de cualquier persona, sobre el efecto de las regulaciones emitidas por el Pleno y que se encuentren vigentes, a fin de evaluar su eficacia, eficiencia, impacto y permanencia con relación a las circunstancias por las que fueron creadas. [↑](#footnote-ref-23)