

## ANEXO ÚNICO

**Anteproyecto del Acuerdo por el que se modifican los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se modifican los formatos para la presentación de los trámites “Entrega de mapas de cobertura del servicio móvil” y “Entrega del reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio móvil”.**

**Primero.-** Se **MODIFICAN** los lineamientos CUARTO, fracciones I, II, VIII, IX, XIII, XIV, XXV y XXXIX, SEXTO, fracción I y II, SÉPTIMO, fracciones I, II, III y IV, NOVENO, fracción II, DÉCIMO, fracción I, DÉCIMO PRIMERO, DÉCIMO SEGUNDO, DÉCIMO TERCERO, DÉCIMO OCTAVO, fracciones II, III y V, VIGÉSIMO párrafos primero y segundo, fracciones III y IV, VIGÉSIMO SEGUNDO, primer párrafo, VIGÉSIMO TERCERO, primer y tercer párrafos, VIGÉSIMO CUARTO y VIGÉSIMO SEXTO, así como la denominación de los Capítulos IX y X; se **ADICIONAN las** fracciones V, VI y VII del párrafo segundo del lineamiento VIGÉSIMO y se **DEROGAN** la fracción XXXIV del lineamiento CUARTO, la fracción III del lineamiento SEXTO y la fracción III del lineamiento NOVENO de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018; asimismo, se **MODIFICAN** el título y párrafo introductorio, los numerales 2, primer párrafo, 3, fracciones I, II, primer párrafo, incisos a) y b), III, VII, VIII y IX, 4, fracciones I, III, IV, V, VI, VIII, IX, X, XI, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XXI, XXII y XXIII, 5, fracciones I, VII, IX, XI y XIV, 6, fracciones I, II, IV y VI, 7, fracciones I, II, V y VI, 8, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, X, XII y XIII, 9 párrafo decimotercero y 10, primer párrafo; se **ADICIONA** la fracción XII del numeral 1; y se **DEROGAN** la fracción IV del numeral 7 y la fracción IX del numeral 8, del ANEXO I denominado METODOLOGÍA DE MEDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, para quedar como sigue:

## CAPÍTULO II DEFINICIONES

**CUARTO.**  
(...)

**I. Bitácora:** Conjunto de dispositivos y funcionalidades capaces de registrar por día, hora y posición georreferenciada, aquellos eventos y situaciones durante el ejercicio de medición definidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones;

**II. Cobertura No Garantizada:** Área que refleja la zona geográfica en la que los Prestadores del Servicio Móvil ofrecen [los servicios materia de los presentes lineamientos](#), correspondientes a cierta tecnología de acceso, sin que se manifieste que cumplen con los índices de calidad establecidos en los presentes lineamientos. En caso de publicitar por cualquier medio dicha área, deberá informar expresamente al público en general la(s) zona(s) o lugar(es) donde señalan que no se cumplen dichos índices de calidad;

(...)

**VIII. Ejercicio de Medición:** Programa determinado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones [que inicia con la ejecución de las mediciones, seguido de su correspondiente](#) posproceso y análisis, con el fin de verificar el cumplimiento de los índices y parámetros de calidad, [y que termina con la elaboración de los informes de los resultados de las mediciones finales;](#)

**IX. Equipo de Medición:** Instrumento automatizado capaz de llevar a cabo [las mediciones](#) en campo de los índices y parámetros de calidad previstos en los presentes lineamientos que debe cumplir con la normatividad aplicable y contar con una Bitácora;

(...)

**XIII. HTTPS:** Protocolo de Transferencia de [Hipertexto Seguro](#) (del inglés, *Hypertext Transfer Protocol Secure*);

**XIV. Hora Cargada Pico:** Intervalo de una hora durante la cual [un elemento](#) de red, dentro de la red móvil, experimenta el máximo tráfico cursado de voz o datos, y que se determina con base en estadísticas de tráfico;

(...)

**XXV. Medición:** [Instrucción o función para evaluar cada uno de los parámetros de calidad establecidos en los presentes Lineamientos y que comprende su ejecución en un tiempo definido, la recolección del resultado, su almacenamiento y el procesamiento de la información obtenida;](#)

(...)

**XXXIV.** (Se deroga)

(...)

**XXXIX. Servicio de Voz:** Servicio de telecomunicaciones que permite realizar una comunicación bidireccional de voz a través de una red pública de telecomunicaciones, para que al menos dos usuarios finales conectados a puntos de acceso de la red puedan realizar una comunicación en tiempo real, incluyendo las llamadas a través de conmutación de paquetes utilizando señalización SIP/IMS (VoLTE [o su evolución VoNR](#));

(...)

## CAPÍTULO IV DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SMS

**SEXTO.** (...)

- I. **Proporción de Mensajes Cortos fallidos:** Estimación del grado de falta de accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de intentos de envío de Mensajes Cortos fallidos. Se considerarán fallidos los Mensajes Cortos que superen un tiempo máximo de entrega del Mensaje Corto de 5 segundos o aquellos que no sean íntegros.  
(...)
- II. **Tiempo de entrega promedio de Mensajes Cortos exitosos:** Estimación del retardo en la entrega de un Mensaje Corto, con base en la determinación de la cantidad de tiempo promedio para la entrega de un Mensaje Corto. Dicho intervalo de tiempo se mide a partir de la diferencia entre el tiempo en que se envía el Mensaje Corto por parte del Equipo Terminal Móvil origen y el tiempo en que se recibe en el Equipo Terminal Móvil destino. Se considera un intento exitoso cuando el Mensaje Corto sea entregado en el Equipo Terminal Móvil destino en un tiempo menor o igual a 5 segundos que corresponde al tiempo máximo de entrega del Mensaje Corto.  
(...)
- III. (Se deroga)

## CAPÍTULO V DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS

### SÉPTIMO. (...)

- I. **Proporción de intentos de sesión fallidos HTTPS:** Estimación del grado de falta de accesibilidad del servicio, con base en la determinación del porcentaje de intentos de establecimiento de sesión fallidos bajo el protocolo HTTPS. Se consideran intentos de establecimiento de sesiones fallidos aquéllos que no lograron abrir una sesión de datos en el Equipo Terminal Móvil al protocolo HTTPS.

$$\text{Proporción de intentos de sesión fallidos HTTPS} = \frac{O_F}{O_T} \times 100\%$$

#### Donde

$O_F$  es el número de intentos de sesiones fallidos HTTPS de descarga, y;  
 $O_T$  es el número total de intentos de sesiones HTTPS de descarga.

- II. **Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga** (*del inglés, download speed*): Cantidad promedio de datos que se descargan por segundo y que se obtiene dividiendo la tasa de transmisión de datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones. La tasa de transmisión de datos de cada sesión de descarga se calcula a partir de la cantidad de datos descargada por segundo desde un servidor de pruebas hacia un Equipo Terminal Móvil con respecto al tiempo establecido para la Medición de este Parámetro de Calidad.

$$\text{Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga} = \frac{\sum_{i=1}^{O_T} \frac{H_i}{n}}{O_T} \left[ \frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

**Donde**

$H_i$  es la cantidad de datos descargados en Megabits (Mbits) para el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Transferencia de Datos;

$n$  es el tiempo de la Medición establecido en segundos, y;

$O_T$  es el número total de sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Transferencia de Datos.

- III. Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga (del inglés, *upload speed*):** Cantidad promedio de datos que se cargan por segundo y que se obtiene dividiendo la tasa de transmisión de datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones. La tasa de transmisión de datos de cada sesión de carga se calcula a partir de la cantidad de datos cargada por segundo desde un Equipo Terminal Móvil hacia un servidor de pruebas con respecto al tiempo establecido para la Medición de este Parámetro de Calidad.

$$\text{Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga} = \frac{\sum_{i=1}^{O_T} \frac{H'_i}{n}}{O_T} \left[ \frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

**Donde**

$H'_i$  es la cantidad de datos cargados en Megabits (Mbits) para el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Transferencia de Datos .

- IV. Latencia Promedio:** Estimación del tiempo promedio de respuesta de un servicio entre dos puntos específicos (origen y destino) de una red que se obtiene dividiendo el acumulado de dichos tiempos para cada sesión entre el número total de sesiones. La latencia para cada sesión se calcula a partir de la diferencia del tiempo de envío hacia el punto destino y el tiempo de recepción en el punto origen de un Paquete de datos.

$$\text{Latencia Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^{O_T} (I_i - J_i)}{O_T} \text{ [milisegundos]}$$

**Donde**

$I_i$  es el tiempo en milisegundos en que el Paquete de datos es recibido en el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Transferencia de Datos, y;

$J_i$  es el tiempo de [referencia en milisegundos](#) en que el Paquete de datos es enviado en el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Transferencia de Datos.

(...)

## CAPÍTULO VII DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD E INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS

NOVENO. (...)

- II. **Proporción de Mensajes Cortos fallidos:** El valor de cumplimiento para la proporción de Mensajes Cortos fallidos deberá ser menor o igual al 1%.
- III. (Se deroga)

## CAPÍTULO VIII DE LA INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS DEL SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE DATOS

DÉCIMO. (...)

- I. **Proporción de intentos de sesión fallidos HTTPS:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo. Los valores de proporción de intentos de sesión fallidos se publicarán por Tecnología de Acceso.

(...)

## CAPÍTULO IX DE LA METODOLOGÍA Y PROGRAMA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN

**DÉCIMO PRIMERO.** A efecto de medir los Índices y Parámetros de Calidad establecidos en los presentes Lineamientos, el Instituto realizará el Ejercicio de Medición de conformidad con las disposiciones aplicables y basándose en la metodología de [Ejercicios de Medición](#) en campo definida en el Anexo I, establecida para tal efecto.

A efecto de promover una mejora en la calidad del Servicio Móvil y la competencia, cuando al menos un Prestador del Servicio Móvil no alcance los Índices de Calidad establecidos en los presentes Lineamientos conforme a los resultados del [Ejercicio de Medición](#) en cierta localidad, el Instituto podría regresar a dicha localidad en el mismo año calendario en el que se realizó dicho [Ejercicio de Medición](#).

**DÉCIMO SEGUNDO.** El Instituto podrá realizar mediciones que reflejen [la calidad de la experiencia del usuario final](#) por Tecnología de Acceso y por servicio. [Así también, podrá realizar](#)

mediciones orientadas específicamente a evaluar la experiencia del usuario final con respecto a diferentes medios de transmisión (del inglés, *streaming media*), por ejemplo, streaming de video, videojuegos en línea, redes sociales, entre otros. Los resultados correspondientes a estas mediciones y la metodología utilizada serán de carácter informativo.

## CAPÍTULO X DE LA PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS DE MEDICIÓN

**DÉCIMO TERCERO.** La publicación de los resultados de los [Ejercicios de Medición](#) de los Parámetros de Calidad, referidas en el Capítulo IX, se realizará, en el portal de Internet del Instituto dentro de los 30 días hábiles posteriores a cada [Ejercicio de Medición](#).

Asimismo, el Instituto notificará, dentro de los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la conclusión de cada [Ejercicio de Medición](#), los resultados de este a los Prestadores del Servicio Móvil, quienes podrán manifestar lo que a su derecho convenga dentro de los 10 días hábiles siguientes contados a partir del [día hábil siguiente](#) de la recepción de dicha notificación.

El Instituto informará a la PROFECO de los resultados de los [Ejercicios de Medición](#) de calidad del Servicio Móvil, referidas en el Capítulo IX.

## CAPÍTULO XII DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL

**DÉCIMO OCTAVO.** (...)

(...)

II. Los sistemas de atención a usuarios finales para la recepción de consultas y quejas deben estar disponibles durante las 24 horas del día, todos los días del año vía telefónica o vía electrónica, [y deben contar con personal debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los usuarios finales sea fiable y cierta. En el caso de la vía telefónica, el primer menú de opciones debe brindar al usuario final una alternativa que le permita hablar con el personal capacitado;](#)

III. Deben estar disponibles para su acceso desde el Equipo Terminal Móvil, mediante la marcación de los códigos asignados para tal efecto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, o desde la red de cualquier Concesionario mediante la marcación de un número no geográfico con cobro revertido ("[800](#)");

(...)

V. En su caso, cuando el usuario final presente una queja, los Prestadores del Servicio Móvil deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro, fecha y hora de presentación y motivo de la queja. El acuse respectivo deberá entregarse de forma impresa o a través del envío **automático** de un Mensaje Corto o correo electrónico, cuando el usuario final presente su queja en los centros de atención a clientes, o vía electrónica cuando se realice a través de este medio, por chat, o por vía telefónica. La información antes referida, deberá almacenarse, cuando menos, durante los doce meses siguientes a que haya sido generada, y;

(...)

### CAPÍTULO XIII DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

**VIGÉSIMO.** Los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberán entregar **obligatoriamente** al Instituto los Mapas de Cobertura Garantizada y sus respectivos Mapas de Cobertura Diferenciada, **por separado**, dentro de los diez días naturales posteriores a la conclusión de cada trimestre calendario. Los Mapas de Cobertura Garantizada y los Mapas de Cobertura Diferenciada se considerarán vigentes para la realización de los Ejercicios de Medición durante los próximos tres meses hasta la siguiente entrega de estos. Los Mapas de Cobertura Garantizada siempre deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior.

Los Mapas de Cobertura Garantizada y Diferenciada deberán contar, al menos, con las siguientes características:

(...)

III. Deberán utilizar el formato GeoPackage (.gpkg) de intercambio de datos espaciales. Además, se deberá hacer uso del sistema de referencia espacial WGS84 EPSG 4326;

IV. El Instituto pondrá a disposición de los sujetos obligados, a través del medio acordado con éstos, un archivo (.gpkg) que se usará de base para obtener la cobertura de cada Tecnología de Acceso mismo que contiene la información de los centroides del sistema hexagonal de jerarquía geoespacial H3 que corresponden al país.

V. En el archivo mencionado en el numeral IV, el operador deberá marcar en la columna “Cubierto”, con el número “1” aquellos centroides que se encuentren contenidos dentro del área de cobertura de la predicción de propagación para cada Tecnología de Acceso y con “0” aquellos centroides que se ubiquen fuera del área de cobertura.

VI. En el caso de los Mapas de Cobertura Diferenciada, el área de cobertura mencionada en el numeral anterior se obtendrá de la predicción de propagación de los niveles de potencia recibida en dBm para cada tecnología, de acuerdo con los siguientes parámetros:

|  | UMTS | LTE | 5G |
|--|------|-----|----|
|  |      |     |    |

|              |             |             |             |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Rango en dBm | -116 < RSCP | -121 < RSRP | -121 < RSRP |
|--------------|-------------|-------------|-------------|

VII. Para cada uno de los archivos generados, deberá contener el nombre del operador, Tecnología de Acceso, año y trimestre que se estén entregando, conforme al formato definido.

(...)

**VIGÉSIMO SEGUNDO.** Los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberán entregar de manera electrónica y dentro de los primeros 10 (diez) días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable.

(...)

## CAPÍTULO XIV DE LOS REPORTES DE FALLAS DEL SERVICIO

**VIGÉSIMO TERCERO.** Los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberán reportar al Instituto aquellas Fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido, en una zona geográfica por un lapso de treinta (30) minutos o más, a un número estimado de más de diez mil (10 000) usuarios finales presentes en dicha zona al inicio de la Falla. El reporte deberá ser enviado al Instituto dentro de los siguientes treinta minutos contados a partir del momento en que se inició dicha Falla. El envío del reporte se hará en forma electrónica a través del formato establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos, el cual estará disponible en el portal de Internet del Instituto. Los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberán entregar la información solicitada en el Anexo II siguiendo de manera rigurosa las indicaciones de cada uno de los campos solicitados. Por ejemplo, para el campo “Tecnologías de acceso afectadas” se deberá listar cada una de las tecnologías afectadas por la Falla, y para el campo “Zona geográfica de la Falla” deben precisar el Estado, seguido del municipio, localidad y, si es posible, la(s) colonia(s) como se indica en el Anexo II.

(...)

En caso de que subsista la Falla al momento de la presentación del reporte, los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño deberá continuar presentando un reporte siguiendo el formato establecido en el Anexo II de los presentes Lineamientos, cada veinticuatro horas comenzando a partir de la entrega del primer reporte y hasta que la Falla haya sido subsanada.

(...)

**VIGÉSIMO CUARTO.** Cuando se presente una Falla con las características mencionadas en el lineamiento Vigésimo Tercero, el Instituto lo hará del conocimiento de la PROFECO en los siguientes [diez](#) días hábiles contados a partir de la recepción del reporte de Fallas, para que actúe en el ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de que el usuario final móvil ejerza los derechos que le correspondan.

## CAPÍTULO XVI DE LAS SANCIONES

**VIGÉSIMO SEXTO.** Las infracciones a lo dispuesto en los presentes Lineamientos serán sancionadas conforme a lo dispuesto en el Título Décimo Quinto de la Ley. Para determinar el incumplimiento de los Índices de Calidad sancionables conforme a lo establecido en los lineamientos Octavo y Noveno de los presentes Lineamientos, se llevará a cabo una prueba de hipótesis considerando el promedio anual ponderado para cada Parámetro de Calidad, obtenido a partir de [las Mediciones de los Ejercicios de Medición](#) a que se refiere el Lineamiento Décimo Primero, y un valor crítico para cada Índice de Calidad; lo anterior de conformidad con lo establecido en el Anexo I.

### ANEXO I METODOLOGÍA DE [EJERCICIOS DE MEDICIÓN](#) DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL.

La presente Metodología de [Ejercicios de Medición](#) tiene por objeto establecer un procedimiento de mediciones claro, preciso y objetivo para evaluar los Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#).

#### 1. Definiciones. (...)

I a XI. ...

XII. [VoNR](#): Transmisión de voz a través de redes 5G (del inglés, Voice over New Radio).

(...)

**2. Mediciones.** El Instituto realizará los Ejercicios de Medición con el objetivo de evaluar los Parámetros de Calidad para cada uno de los servicios ofrecidos por [los Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#) establecidos en los presentes Lineamientos. La evaluación de los Parámetros de Calidad de los Servicios de Voz y de Mensajes Cortos se realizará dentro del área resultante de la unión de los Mapas de Cobertura Garantizada del servicio de las Tecnologías de Acceso 3G, 4G y 5G. Para el caso del Servicio de Transferencia de Datos, la evaluación de los Parámetros de Calidad se realizará para cada Tecnología de Acceso dentro del área geográfica reportada en los Mapas de Cobertura Diferenciada del servicio para las Tecnologías de Acceso 3G, 4G y 5G.

(...)

### 3. Disposiciones Generales. (...)

I. El Instituto llevará a cabo los Ejercicios de Medición dentro de la intersección de los Mapas de Cobertura Garantizada y en su caso de los [Mapas de Cobertura Diferenciada](#) de todos los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y, en su caso, Operadores Móviles Virtuales

II. La intersección de los Mapas de Cobertura Garantizada para el servicio de voz y SMS, y los [Mapas de Cobertura Diferenciada para el caso del Servicio de Transferencia de Datos](#), será obtenida considerando a los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#), a partir del siguiente proceso:

- a. Para la Evaluación de los Servicios de Voz y de Mensajes Cortos, se realizará la unión de los Mapas de Cobertura Garantizada por Tecnología de Acceso para cada [Prestador del Servicio Móvil que opere sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#), resultando en una sola área que abarca todas las Tecnologías de Acceso. Posterior a esto, se llevará a cabo la intersección de las áreas obtenidas integrando en un solo Mapa de Cobertura Garantizada todas las Tecnologías de Acceso de todos los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#).
- b. Por lo que hace a la Evaluación del Servicio de Transferencia de Datos, la intersección se realizará por Tecnología de Acceso de los Mapas de Cobertura [Diferenciada](#) de todos los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#) resultando en un solo Mapa de Cobertura Diferenciada para cada Tecnología de Acceso.

(...)

III. A partir del mapa resultante de la intersección de los Mapas de Cobertura Garantizada entregados por los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#), el Instituto obtendrá el porcentaje de población por cada entidad federativa respecto a la población total nacional.

IV. a VI. ...

VII. El Instituto llevará a cabo al menos ocho [Ejercicios de Medición](#) por año de los cuales se deberán realizar al menos un [Ejercicio de Medición](#) por estrato definido.

VIII. Para cada [Ejercicio de Medición](#), se determinará un tamaño de muestra representativo.

IX. No se llevarán a cabo Mediciones en localidades donde [15 \(quince\) días naturales](#) antes del [Ejercicio de Medición](#), se haya reportado alguna interferencia perjudicial o Falla del servicio atribuible a los [Prestadores del Servicio Móvil que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño](#) que pudiera afectar los resultados y, ésta no haya sido resuelta. Sin embargo, si se trata de una [Falla no atribuibles a estos](#), el plazo será de [30 \(treinta\) días naturales](#) antes del [Ejercicio de Medición](#).

(...)

#### **4. Evaluación de los Eventos de los Parámetros de Calidad. (...)**

I. El Instituto llevará a cabo pruebas en el Equipo de Medición para verificar que se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento, previamente al inicio de cada [Ejercicio de Medición](#).

II. ...

III. Los Eventos de cada uno de los servicios a ser evaluados serán ejecutados de manera aleatoria, sin previo aviso, en las Tecnologías de Acceso correspondientes, y simultáneamente a los [Prestadores del Servicio Móvil](#) en condiciones equivalentes, cuando sea técnicamente factible. En cada [Ejercicio de Medición](#), se incluirán Eventos para cada servicio utilizando una o varias SIM o eSIM que corresponda(n) a los [Operadores Móviles Virtuales que cuenten con más de doscientos mil usuarios](#). Estos [Operadores Móviles Virtuales](#) serán elegidos de manera aleatoria mediante un generador computacional de números aleatorios. El incumplimiento de los Índices de Calidad de los Operadores Móviles Virtuales [será imputable a su correspondiente](#) concesionario que opere redes mayoristas y quien será sancionado de conformidad con lo establecido en los presentes Lineamientos.

IV. Los Eventos se llevarán a cabo procurando, en la medida de lo posible, abarcar la mayor extensión de las zonas referidas en el numeral 2, evitando repetir rutas en cada [Ejercicio de Medición](#);

V. Para las Pruebas del Servicio de Voz y de Mensajes Cortos, los [Ejercicios de Medición](#) evaluarán la calidad individual de cada red, quedando fuera los escenarios de tránsito o las terminaciones en una red diferente.

VI. Para los Parámetros de Calidad de los Servicios de Voz y de Mensajes Cortos, los Eventos serán efectuados [en la medida de lo posible](#) en movimiento, a velocidades de hasta 80 km/h, considerando que el Equipo Terminal Móvil destino estará ubicado en un punto fijo y el Equipo Terminal Móvil origen estará en movimiento. La ubicación del punto fijo podrá ser desplazada para cada día del [Ejercicio de Medición](#), cuando menos 1 kilómetro dentro del área definida de conformidad con el numeral 3, fracción II.

VII. ...

VIII. Cuando el Instituto así lo estime conveniente, se podrán realizar Eventos específicos por [Prestador del Servicio Móvil](#) en las localidades que se definan para tales efectos.

IX. Los Eventos para los Servicios de Voz, Mensajes Cortos y de Transferencia de Datos se llevarán a cabo utilizando preferentemente Equipos Terminales Móviles que sean similares a los comercializados por los Concesionarios y, en su caso, los Operadores Móviles Virtuales. Para todos los Eventos, se bloqueará el acceso de los Equipos Terminales Móviles al servicio de redes extranjeras (*roaming* internacional).

X. Los Eventos se realizarán en un horario de las 9:00 a las [18:30 horas](#) (hora aplicable a la zona geográfica de realización del Evento), contemplando los siete [días](#) de la semana. [Además, considerar dos días, seleccionados de manera aleatoria, de estos siete días de la semana para realizar Eventos en un horario de las 9:00 a las 21:00 horas, lo anterior con el fin abarcar los horarios cargados de tráfico;](#)

XI. Mediante la Bitácora del Equipo de Medición se deberá registrar la hora de inicio y fin para cada día, así como todas las pausas resultantes durante el [Ejercicio de Medición](#) (ej. ingesta de alimentos, concentraciones atípicas de usuarios finales, etc.). Estas horas deberán corresponder a la marca de tiempo contenida en los archivos de registro generados por los Equipos de Medición para cada uno de los días del [Ejercicio de Medición](#). Cualquier Evento que fuera generado durante periodos de pausa registrados en la Bitácora deberán ser descartados.

XII. ...

XIII. El Instituto evaluará de manera simultánea a todos los [Prestadores del Servicio Móvil](#) teniendo la posibilidad de intercalar los Eventos cuando así lo estime conveniente.

XIV. Durante [las Mediciones](#) se deberán ejecutar Eventos para verificar el perfil que tenga asignado la SIM o eSIM y su respectivo IMSI con respecto a la calidad de servicio a nivel capa 3

del modelo OSI. Los cambios de perfil serán reportados expresamente en la Bitácora y deberá cambiarse la SIM o eSIM para continuar con el [Ejercicio de Medición](#).

XV. El Equipo de Medición permitirá la sincronización del inicio de cada Prueba para la evaluación de los parámetros de cada [Prestador del Servicio Móvil](#).

XVI. En caso de que el personal a cargo de la realización de los [Ejercicios de Medición](#) detecte fallas atribuibles al Equipo de Medición, las mismas se registrarán a través de la Bitácora, para que los Eventos correspondientes sean descartados en la etapa de posproceso.

XVII. El personal a cargo de las Mediciones registrará a través de la Bitácora cualquier situación extraordinaria que se presente antes de iniciar o al finalizar las [Mediciones](#) y durante [las mismas](#), para que sea cotejado con el resultado de la etapa de posproceso.

XVIII. El posproceso de la información deberá ser un proceso automático, que gestione los archivos de los registros del Equipo de Medición considerando para la evaluación y emisión de resultados lo registrado a través de la Bitácora.

XIX. La herramienta de posproceso deberá contar con una configuración que, basada en los códigos generados para cada Evento por el Equipo de Medición, permita la exclusión automática de aquellos Eventos que se vean afectados por casos fortuitos o fuerza mayor ajenos a la red de los [Prestadores del Servicio Móvil](#).

XX. ...

XXI. Se deberá verificar la integridad de los archivos de registro por medio de los códigos, generados con el algoritmo de reducción criptográfico MD5 o su equivalente, que deberán contener los archivos, al igual que los códigos a que se refiere la fracción XX del presente numeral, así como la marca de tiempo de inicio y fin de las [Mediciones](#) provenientes de los Equipos de Medición la cual deberá corresponder a la hora de inicio y fin establecido para cada día dentro del [Ejercicio de Medición](#) y registrado en la Bitácora.

XXII. Durante la etapa del posproceso, se deberá verificar de manera automática que el perfil asignado a la SIM o eSIM y su respectiva IMSI, almacenado en los archivos de registro durante cada día del [Ejercicio de Medición](#), coincida en todo momento con el perfil extraído de la prueba a la que se refiere la fracción XIV del presente numeral. La información de dicho perfil deberá ser reportada por Tecnología de Acceso para cada [Prestador del Servicio Móvil](#). En caso de detectar alguna alteración producto de dicha verificación, se deberá descartar dicho Evento y se estará en lo dispuesto en la siguiente fracción. Esta prueba deberá realizarse con cada una de las tarjetas SIM o eSIM utilizadas en cada [Ejercicio de Medición](#).

XXIII. En caso de detectar algún cambio o modificación del perfil asignado a la SIM o eSIM, el Instituto requerirá al [Prestador del Servicio Móvil](#), la información que le permita verificar las causas

de dicha modificación. La información deberá incluir, al menos, los perfiles de SIM o eSIM manejados por la red en cuanto a calidad se refiere, estado de la suscripción, indicar si la SIM o eSIM corresponde al servicio de tipo prepago o pospago, servicios adquiridos, servicios adicionales, nivel de calidad negociado con la red (del inglés, *negotiated QoS*), niveles de priorización o precedencia (del inglés, *precedence/priority class*), tasa máxima de transferencia de datos para carga y descarga y restricciones en los servicios. Los [Prestadores del Servicio Móvil](#), deberán entregar la información dentro de las 48 horas posteriores al requerimiento por parte del Instituto.

XXIV. ...

## 5. Equipo de Medición. ...

I. El Equipo de Medición tendrá la capacidad de realizar los Eventos de manera simultánea de todos los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y [al menos los dos Operadores Móviles Virtuales a que se refiere la fracción III del numeral 4](#), en condiciones equivalentes, en las diferentes Tecnologías de Acceso con las que los mismos prestan Servicios de Voz, Mensajes Cortos y de Transferencia de Datos dentro de la República Mexicana.

II. a VI. ...

VII. Una vez iniciadas las [Mediciones](#) correspondientes, las características técnicas del *software* y *hardware* del Equipo de Medición se mantendrán sin cambios hasta la conclusión de la misma.

VIII. ...

IX. El Equipo de Medición deberá tener la capacidad de realizar Mediciones de las Tecnologías de Acceso ofrecidas por los Prestadores del Servicio Móvil a través del uso de Equipos Terminales Móviles, [de distintos sistemas operativos y con capacidad de contener eSIMs](#). Asimismo, el Equipo de Medición deberá satisfacer las necesidades de la evolución tecnológica.

X. ...

XI. El Equipo de Medición deberá contar con los Equipos Terminales Móviles que serán utilizados para la realización de las Mediciones y deberán ser iguales o similares a los comercializados por los Concesionarios o, en su caso, Operadores Móviles Virtuales, y contar con el certificado de homologación correspondiente;

XII. y XIII. ...

XIV. En caso de falla del Equipo de Medición o de los Equipos Terminales Móviles utilizados [durante la ejecución de las Mediciones](#), éste deberá reproducir una alarma visual y/o auditiva. Asimismo, las pruebas realizadas dentro del periodo de falla del Equipo de Medición serán

descartadas.

## 6. Medición del Servicio de Voz. ...

I. Los Eventos de los Parámetros de Calidad del Servicio de Voz se realizarán de manera simultánea a todos los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y **al menos los dos Operadores Móviles Virtuales a que se refiere la fracción III del numeral 4** independientemente de la Tecnología de Acceso mediante la cual se establezca la llamada durante cada Evento. Cuando el Instituto así lo estime conveniente, se podrán realizar Eventos específicos por **Prestador del Servicio Móvil** en las localidades, Tecnologías de Acceso y Servicios definidas para tales efectos.

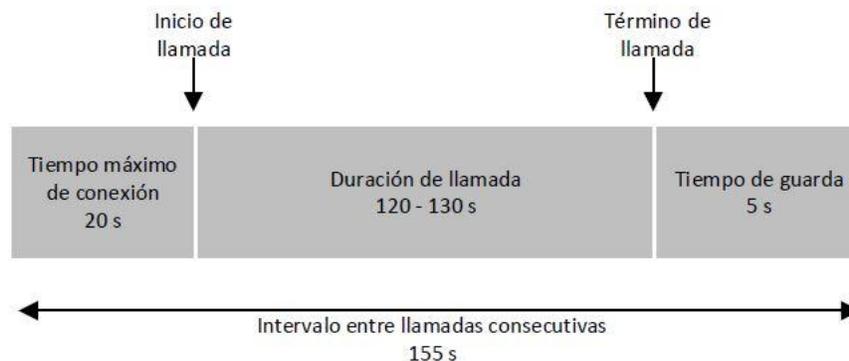
II. El Tiempo máximo de Establecimiento de Llamada será de 20 segundos medido a partir de que se ejecuta el comando de intento de llamada en el Equipo Terminal Móvil origen hasta que se establece la conexión. En el caso de aquellas llamadas que se establezcan a través de VoLTE o VoNR, se considera que se establece la conexión cuando se recibe el mensaje del protocolo SIP "200 OK".

III. ...

IV. El tiempo de duración de los Eventos consecutivos será de un máximo de **155 (ciento cincuenta y cinco)** segundos, lo que implica que el Tiempo de Guarda deberá ser al menos de **5 (cinco)** segundos.

V. ...

VI. El siguiente diagrama muestra la secuencia de tiempos para la Evaluación de los Parámetros del Servicio de Voz, donde "s" se refiere a segundos:



## 7. Evaluación del Servicio de Mensajes Cortos. ...

I. Los Eventos para la evaluación del Servicio de Mensajes Cortos se llevarán a cabo de manera

simultánea y en condiciones equivalentes a todos los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y al menos los dos Operadores Móviles Virtuales a que se refiere la fracción III del numeral 4, para cada Tecnología de Acceso de las establecidas en el numeral 2 del presente Anexo. Cuando el Instituto así lo estime conveniente, se podrán realizar Eventos específicos por Prestador del Servicio Móvil en las localidades, Tecnologías de Acceso y Servicios que se definan para tales efectos.

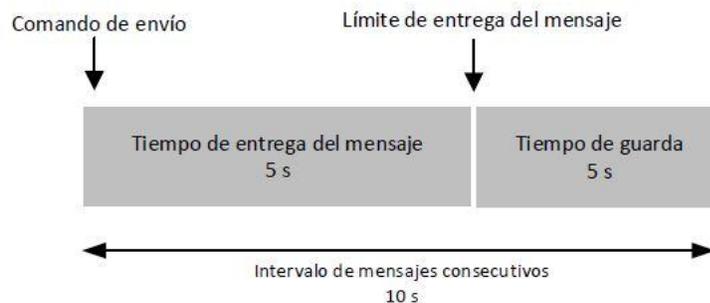
II. Se considera fallido aquel Mensaje Corto si después de 5 (cinco) segundos contados a partir de que se ejecuta el comando de envío en el Equipo Terminal Móvil origen no sea recibido en el Equipo Terminal Móvil destino o no sea íntegro.

III. ...

IV. (Se deroga)

V. El tiempo de duración de los Eventos consecutivos será de un máximo de 10 (diez) segundos, lo que implica que el Tiempo de Guarda será de 5 (cinco) segundos.

VI. El siguiente diagrama muestra la secuencia de tiempos para la Evaluación de los Parámetros del Servicio de Mensajes Cortos, donde "s" se refiere a segundos:



## 8. Evaluación del Servicio de Transferencia de Datos. ...

I. Los Eventos de los Parámetros de Calidad del Servicio de Transferencia de Datos se llevarán a cabo de manera simultánea a todos los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y al menos los dos Operadores Móviles Virtuales a que se refiere la fracción III del numeral 4 en condiciones equivalentes para cada Tecnología de Acceso de las establecidas en el numeral 2 del presente Anexo. Cuando el Instituto así lo estime conveniente, se podrán realizar Eventos específicos por Prestador del Servicio Móvil en las localidades, Tecnologías de Acceso y Servicios que se definan para tales efectos.

II. La evaluación de la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga se llevará a cabo mediante la transferencia de un archivo, utilizando el protocolo HTTPS y empleando conexiones TCP simultáneas (del inglés, *multithread*) con el fin de medir la capacidad de la conexión. El archivo por descargar no podrá ser comprimible y tendrá un tamaño máximo diferente de acuerdo con la Tecnología de Acceso que está siendo evaluada (50 Megabytes para 3G, 100 Megabytes para 4G y 5 Gigabytes para 5G). El archivo deberá ser generado en un servidor de pruebas gestionado por el Instituto con amplia capacidad para soportar el tráfico de grandes volúmenes de información y ser descargado a un Equipo Terminal Móvil. De igual manera, dicho servidor generará archivos de registro (del inglés, *logs*) asociados al desempeño de dicho servidor. Al finalizar las Mediciones, los archivos no deberán quedar almacenados dentro del Equipo Terminal Móvil.

III. La evaluación de la Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga se llevará a cabo mediante la transferencia de un archivo, utilizando el protocolo HTTPS y empleando conexiones TCP simultáneas (del inglés, *multithread*) con el fin de medir la capacidad de la conexión. El archivo por cargar no podrá ser comprimible y tendrá un tamaño máximo diferente de acuerdo con la Tecnología de Acceso que está siendo evaluada (50 Megabytes para 3G, 100 Megabytes para 4G y 5 Gigabytes para 5G). El archivo deberá ser generado en el Equipo Terminal Móvil y ser cargado a un servidor de pruebas con amplia capacidad para soportar el tráfico de grandes volúmenes de información, gestionado por el Instituto. Al finalizar las Mediciones, los archivos no deberán quedar almacenados dentro del servidor.

IV. El tiempo máximo de establecimiento de sesión TCP para HTTPS, a partir de la solicitud de servicio será de 3 (tres) segundos. En caso de que se supere dicho tiempo, se considerará como sesión fallida.

V. En caso de que la sesión de HTTPS sea interrumpida durante la Medición de un Evento, antes de completar el tiempo predeterminado para cada parámetro, se descartará dicho Evento y se repetirá la Medición considerando un tiempo de guarda de 10 segundos.

VI. Para la evaluación de la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga y la Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga se establecerá una sola sesión HTTPS.

VII. El tiempo para evaluar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga será de 10 segundos. El tiempo deberá medirse a partir de la transmisión del primer bit, posterior a la apertura de la sesión HTTPS. La cantidad de datos descargada, medida en Megabits, será promediada en los 10 (diez) segundos que dura la Prueba para determinar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga.

El tiempo para evaluar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga será de 10 (diez) segundos. El tiempo deberá medirse a partir de la transmisión del primer bit posterior a la apertura de la sesión HTTPS. La cantidad de datos cargada, medida en Megabits, será promediada en los

10 (diez) segundos que dura la Prueba para determinar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga.

VIII. El tiempo de guarda entre la evaluación de la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga y la evaluación de la Tasa de Transmisión de Datos promedio de carga será de 5 (cinco) segundos. Durante dicho tiempo, se realizará la verificación automática del perfil a que se refiere el numeral 4, fracción XIV.

IX. (Se deroga)

X. La Medición de la Latencia se efectuará mediante el protocolo TCP/UDP, considerando el tiempo de ida y vuelta de los Paquetes de Datos enviados al servidor de pruebas que será el punto físico de la Medición. El tiempo máximo para la Medición de la Latencia será de 1 segundo. La Proporción de Paquetes Perdidos se medirá durante el tiempo que haya durado esta prueba. Se considerarán Paquetes de Datos con un tamaño de carga útil de 256 Bytes. Si un Paquete de Datos no se recibe en un lapso de 1 segundo después del envío se considerará como perdido.

XI. ...

XII. La duración total del Evento de Transferencia de Datos será de 34 segundos.

XIII. El siguiente diagrama muestra la secuencia de tiempos para la Evaluación de los Parámetros del Servicio de Transferencia de Datos, donde “s” se refiere a segundos:



## 9. Determinación del tamaño de la muestra. (...)

(...)

### Segunda etapa de muestreo. (...)

(...)La hipótesis nula ( $H_0$ ) considera que el **Prestador del Servicio Móvil** está en cumplimiento con los Índices de Calidad establecidos ( $p$ ), mientras que la hipótesis alternativa ( $H_a$ ) toma en cuenta que el **Prestador del Servicio Móvil** está en incumplimiento con los Índices de Calidad establecidos ( $p$ ). Asimismo, la prueba se realizará con un nivel de significancia  $\alpha = 1\%$ .

(...)

**10. Determinación de la selección aleatoria.** Las entidades federativas donde se llevarán a cabo los **Ejercicios de Medición** deberán seleccionarse de acuerdo al siguiente procedimiento:

(...)

**Segundo.-** Se **MODIFICAN** la sección 3, la sección 4, los apartados denominados “Instructivo de llenado”, “Fundamento jurídico del trámite” e “Información adicional que pueda ser de utilidad de los interesados” del Anexo D denominado Entrega de Mapas de Cobertura del Servicio Móvil y la sección 3, los rubros denominados “Instructivo de llenado” e “Información adicional que pueda ser de utilidad de los interesados” del Anexo F denominado Entrega del reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio móvil y que forman parte integral del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los formatos que deberán utilizarse para realizar diversos trámites y servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, y se modifican los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero de 2021, para quedar como sigue:

## Anexo D

|  |   |
|--|---|
| <b>ENTREGA DE MAPAS DE COBERTURA DEL SERVICIO MÓVIL</b>  | <br><b>ift</b><br>INSTITUTO FEDERAL DE<br>TELECOMUNICACIONES |
| Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.  |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar la información requerida en cada uno de sus rubros, conforme al tipo de procedimiento que corresponda.</li> <li>2. Los campos de información y documentación que contengan un asterisco (*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.</li> <li>3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, con máquina de escribir o computadora. Una vez completado el formato, y de ser el caso, deberá imprimirlo para su suscripción y posterior presentación ante la Oficialía de Partes Común del Instituto Federal de Telecomunicaciones .</li> <li>4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros se sugiere consultar el instructivo del presente formato .</li> <li>5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en la información.</li> </ol> |   |
| <b>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)</b><br><b>Unidad de Cumplimiento</b><br>Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena,<br>Demarcación territorial Benito Juárez,<br>C.P. 03720, Ciudad de México, México<br>Tel. 55-5015-4000<br><a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a>   |   |
| <b>Lugar y Fecha</b>   | <input style="width: 100%; height: 20px;" type="text"/>   |



02=Segundo trimestre  
03=Tercer trimestre  
04=Cuarto trimestre

**TA** es un identificador donde **TA** corresponde a la tecnología de acceso conforme a la siguiente lista:

3G=Tecnologías correspondientes a 3G  
4G= Tecnologías correspondientes a 4G  
5G= Tecnologías correspondientes a 5G

**CG/CD** es un identificador para indicar si se trata de la Cobertura Garantizada o de la Cobertura Diferenciada conforme a la siguiente lista

CG=Cobertura Garantizada  
CD= Cobertura Diferenciada

Ejemplo: Mapa de la cobertura diferenciada de ATT del cuarto trimestre del 2024 de 4G: **ATT\_202404\_4G\_CD. \***

Seleccione con una "X" el trimestre que reporta.

- 1er. Trimestre       2do. Trimestre  
 3er. Trimestre       4to. Trimestre

Seleccione con una "X" el medio de presentación de la

- USB Cantidad \_\_\_\_\_  
 CD Cantidad \_\_\_\_\_

Nota. - Los Mapas de cobertura deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con formato de mapa GeoPackage (.gpkg) de intercambio de datos espaciales.

#### SECCIÓN 4. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO

(Sólo los documentos que contengan un asterisco (\*), deberán presentarse de manera obligatoria para la resolución del presente trámite)

| Tipo de Documento  | Referencia  |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> En su caso, copia certificada del instrumento público <sup>1</sup> o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Solicitante, para aquellos casos en los que no se haya entregado la documentación correspondiente previamente ante el Instituto*. | Número del instrumento público y número de hojas del mismo  |
| <input type="checkbox"/> Si este Instituto ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique lo siguiente*.   | Número del instrumento público:<br>Fecha: _____<br>Notario Público: _____<br>Núm. Expediente: _____<br>Fecha de presentación: _____ |
| <input type="checkbox"/> Medio electrónico (USB o CD) que contenga los mapas de cobertura garantizada y diferenciada en formato de mapa GeoPackage (.gpkg) de intercambio de datos espaciales  | Cantidad  |

Declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurrir las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

#### AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

##### I. Denominación del responsable

Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT"), con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

##### II. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Cumplimiento, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

A. Supervisar el cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las disposiciones que deriven de ella, así como de las condiciones y obligaciones establecidas en las concesiones, autorizaciones y demás disposiciones aplicables a excepción de aquellas derivadas de la regulación asimétrica impuestas a los agentes económicos preponderantes en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, así como de aquellos declarados con poder sustancial.

##### III. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La Unidad de Cumplimiento no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquellas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dichas transferencias y tratamientos no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

<sup>1</sup> En caso de que se represente a una persona física, deberá acreditarse mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

**IV. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular**

En concordancia con lo señalado en el apartado III, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Av. Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), o bien, comunicarse al teléfono 55 5015 4000 extensión 4688.

**V. Aviso de privacidad integral**

El aviso de privacidad integral podrá consultarse en la página web del IFT, ingresando al micrositio:  
<http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>

Firma: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_  
(Nombre y firma del Interesado o de su representante legal)

| INSTRUCTIVO DE LLENADO                              |   |                  |
|---|---|------------------|
| Nombre del campo                                    | Descripción del campo   | Unidad de medida |
| <b>Sección 1. Tipo de procedimiento</b>             |   |                  |
| Lugar y Fecha                                       | Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.   | No aplica        |
| Procedimiento                                       | <p>Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Inicio de trámite o servicio. La primera vez que se realiza la entrega de información.</li> <li>2) Desahogo de prevención. La atención que realiza el interesado ante la prevención efectuada por el Instituto por falta de información (datos o documentos) solicitada en el presente formato. Deberá indicar el número y la fecha del oficio mediante el cual el Instituto emitió la prevención de información. En este caso, deberá señalar exclusivamente los campos solicitados en el oficio de prevención que le notificó el Instituto.</li> <li>3) Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento mediante el cual inició el trámite.</li> </ol> | No aplica        |
| <b>Sección 2. Datos generales del Solicitante</b>   |   |                  |
| <b>Datos Generales del Concesionario/Autorizado</b> |   |                  |
| Nombre, denominación o razón social                 | Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso)   | No aplica        |
| Folio Electrónico de Telecomunicaciones             | Indique el (los) folio (s) que corresponde (n) al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.  | No aplica        |

| Representante Legal                                |  |           |
|--|--|-----------|
| Nombre del Representante Legal                     | <p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol> | No aplica |
| <b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b> |  |           |

|                                     |  |           |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Calle y No. exterior e interior     | Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la vialidad en la que se ubique el domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.   | No aplica |
| Colonia                             | Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la localidad o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.  | No aplica |
| Municipio o Demarcación Territorial | Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.   | No aplica |
| Entidad Federativa                  | Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio para oír o recibir notificaciones.   | No aplica |
| Código Postal                       | Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.  | No aplica |
| Correo electrónico                  | Dirección de una cuenta de correo electrónico, mediante la cual se puede enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos relacionados, a través de los dispositivos tecnológicos que permiten efectuar la transmisión y recepción de mensajes de datos y documentos electrónicos. | No aplica |
| Teléfono fijo                       | Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Solicitante o de su Representante Legal.   | No aplica |
| Teléfono móvil                      | Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Solicitante o de su Representante Legal.  | No aplica |

| <b>Autorizados</b>  |   |                                  |
|---|---|----------------------------------|
| Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones | <p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la(s) persona(s) que estime(n) pertinente(s) para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p> | No aplica                        |
| <b>Sección 3. Datos del trámite</b>   |   |                                  |
| Periodo que se reporta  | Indicar para que periodo se reporta la información presentada (1er trimestre, 2do trimestre, 3er trimestre o 4to. Trimestre)  | No aplica                        |
| Medio de presentación de la información   | Indicar el número de dispositivos electrónicos que adjunta al formato.<br>Los Mapas de cobertura deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con <a href="#">formato de mapa GeoPackage (.gpkg) de intercambio de datos espaciales</a> .   | No aplica                        |
| <b>Sección 4. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato</b>                 |   |                                  |
| Documentación adjunta   | Seleccione con una "X" e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato.  |                                  |
| Instrumento público   | <p>Presentar el instrumento público mediante el cual se acredite la representación legal o, en su caso, la carta poder correspondiente.</p> <p>Para tales efectos deberá señalar el número del instrumento público y número de fojas del mismo.</p>   | Copia certificada                |
| Instrumento público previamente entregado al IFT  | Si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, deberá indicar el número del instrumento público; fecha del instrumento público; notario público; número de expediente y fecha de presentación.  | No aplica                        |
| Características del dispositivo de almacenamiento entregado                               | Se deberá adjuntar, una memoria USB o un disco magnético que contenga los archivos electrónicos en formato de mapa <a href="#">GeoPackage (.gpkg) de intercambio de datos espaciales</a> , relativos a los mapas de cobertura garantizada y diferenciada  | Memoria USB o un disco magnético |

**PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE**

El cumplimiento de la obligación es una actualización de información que no requiere respuesta por parte del IFT.

El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 10 días hábiles.

En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea no podrá ser menor de 5 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.

**FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE**

Artículo 292, tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Lineamiento Vigésimo de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

**INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS**

Los Mapas de cobertura deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con formato de mapa [GeoPackage \(.gpkg\)](#) de [intercambio de datos espaciales](#).

En caso de requerir el acuse de recibo correspondiente, deberá presentar una copia del escrito mediante el cual realice la presentación de su solicitud.

**Anexo F**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL</b></p>  |  <p>INSTITUTO FEDERAL DE<br/>TELECOMUNICACIONES</p> |
| <p>Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar la información requerida en cada uno de los rubros, conforme al tipo de procedimiento que corresponda.</li> <li>2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su reporte.</li> <li>3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, con máquina de escribir o a computadora. Una vez completado, con firma autógrafa del solicitante y escaneado, deberá adjuntarse en archivo electrónico (PDF) y remitirse vía correo electrónico al siguiente correo: <a href="mailto:fallas.calidad.movil@ift.org.mx">fallas.calidad.movil@ift.org.mx</a></li> <li>4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros, consultar el instructivo del presente formato.</li> <li>5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en su información.</li> </ol> |  |

|  |
|--|
| <p><b>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)</b></p> <p><b>Unidad de Cumplimiento</b></p> <p>Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena,<br/>Demarcación territorial Benito Juárez,<br/>C.P. 03720, Ciudad de México, México</p> |
|--|

|  |   |  |                      |
|--|---|--|----------------------|
| Tel. 55-5015-4000  |   |  |                      |
| <a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a>   |   |  |                      |
|  |   |  | Lugar y Fecha: _____ |
| <b>SECCIÓN 1. TIPO DE PROCEDIMIENTO</b>  |   |  |                      |
| <b>Procedimiento*</b> (Sólo debe seleccionar una opción)                                   |   |  |                      |
| <input type="checkbox"/> Inicio de trámite o servicio                                      | <input type="checkbox"/> Desahogo de prevención<br>Oficio IFT: _____<br>Fecha oficio IFT: _____<br>DD/MM/AAAA | <input type="checkbox"/> Alcance<br>Folio de Acuse: _____<br>Fecha de Acuse: _____<br>DD/MM/AAAA |                      |
| <b>SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE</b>  |   |  |                      |
| <b>Datos generales del Concesionario/Autorizado</b>  |   |  |                      |
| Nombre, denominación o razón social*:  |   | _____  |                      |
| Folio Electrónico de Telecomunicaciones*:  | _____   |  |                      |
| <b>Representante legal</b>   |   |  |                      |
| Nombre del Representante Legal*:   | _____   | _____  | _____                |
|  | Nombre (s)  | Primer apellido  | Segundo apellido     |
| <b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>   |   |  |                      |
| Calle y No. exterior e interior*:  |   | Colonia*:  |                      |
| Municipio o Demarcación Territorial*:  | Entidad Federativa*:  |  |                      |
| Código Postal*:  | Correo electrónico*:  |  |                      |
| Teléfono fijo*:  | _____   | Teléfono móvil:  | _____                |
| <b>Autorizados</b> (Agregar tantos autorizados sean necesarios)                            |   |  |                      |
| Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones: | _____   | _____  | _____                |
|  | Nombre (s)  | Primer apellido  | Segundo apellido     |
|  | _____   | _____  | _____                |
|  | Nombre (s)  | Primer apellido  | Segundo apellido     |
| <b>SECCIÓN 3. DATOS DEL TRÁMITE</b>  |   |  |                      |
| <b>Información del Reporte de Fallas en la Red*</b>  |   |  |                      |
| Fecha de elaboración   | _____ DD/MM/AAAA  | Tecnologías de acceso afectadas  | _____                |
| Nombre de la persona que elabora el informe  | _____   | _____  | _____                |
|  | Nombre (s)  | Primer apellido  | Segundo apellido     |

|  |  |                         |      |  |  |
|--|--|-------------------------|------|--|--|
| Puesto de la persona que elabora el informe  |  |                         |      |  |  |
| Descripción de la Falla  |  |                         |      |  |  |
| Zona geográfica de la Falla  |  |                         |      |  |  |
| Número inicial de usuarios finales afectados   |  |                         |      | Número estimado de usuarios finales afectados                              |  |
| Operadores Móviles Virtuales afectados   |  |                         |      |  |  |
| Fecha de la Falla  |  | Hora inicio de la Falla | ____ | Tiempo que permaneció la Falla de red                                      |  |
| Acciones correctivas   |  |                         |      |  |  |
| <b>SECCIÓN 4. NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS</b>  |  |                         |      |  |  |
| <b>Notificaciones electrónicas*</b>  |  |                         |      |  |  |
| Acepto recibir notificaciones de forma electrónica al correo señalado en la Sección 1 derivadas únicamente del presente trámite. |  |                         |      | <input type="checkbox"/> Sí, acepto<br><input type="checkbox"/> No, acepto |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>SECCIÓN 5. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO</b>  |   |
| <i>(Sólo los documentos que contengan un asterisco (*), deberán presentarse de manera obligatoria para la resolución del presente trámite)</i>   |   |
| Tipo de Documento  | Referencia  |
| <input type="checkbox"/> En su caso, copia certificada del instrumento público <sup>1</sup> o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Solicitante, para aquellos casos en los que no se haya entregado la documentación correspondiente previamente ante el Instituto*.   | Número del instrumento público y número de fojas del mismo  |
| <input type="checkbox"/> Si este Instituto ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique lo siguiente*.   | Número del instrumento público: _____<br>Fecha: _____<br>Notario Público: _____<br>Núm. Expediente: _____<br>Fecha de presentación: _____ |
| Declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello. |   |
| <b>AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO</b>  |   |
| <b>I. Denominación del responsable</b>   |   |

<sup>1</sup> En caso de que se represente a una persona física, podrá acreditarse la representación mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT"), con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

## II. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Cumplimiento, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

A. Supervisar el cumplimiento de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, las disposiciones que deriven de ella, así como de las condiciones y obligaciones establecidas en las concesiones, autorizaciones y demás disposiciones aplicables a excepción de aquéllas derivadas de la regulación asimétrica impuestas a los agentes económicos preponderantes en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, así como de aquellos declarados con poder sustancial.

## III. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La Unidad de Cumplimiento no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Dichas transferencias y tratamientos no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

## IV. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular

En concordancia con lo señalado en el apartado III, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Av. Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), o bien, comunicarse al teléfono 55 5015 4000 extensión 4688.

## V. Aviso de privacidad integral

El aviso de privacidad integral podrá consultarse en la página web del IFT, ingresando al micrositio:

<http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)

| INSTRUCTIVO DE LLENADO                  |   |                  |
|---|---|------------------|
| Nombre del campo                        | Descripción del campo   | Unidad de medida |
| <b>Sección 1. Tipo de procedimiento</b> |   |                  |
| Lugar y Fecha                           | Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación del reporte.   | No aplica        |
| Procedimiento                           | Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de: | No aplica        |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>1) Inicio de trámite o servicio. La primera vez que se realiza la entrega de información.</p> <p>2) Desahogo de prevención. La atención que realiza el interesado ante la prevención efectuada por el Instituto por falta de información (datos o documentos) solicitada en el presente formato. Deberá indicar el número y la fecha del oficio mediante el cual el Instituto emitió la prevención de información.</p> <p>En este caso, deberá señalar exclusivamente los campos solicitados en el oficio de prevención que le notificó el Instituto.</p> <p>3) Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento mediante el cual inició el trámite.</p> |  |
|--|--|--|

**Sección 2. Datos generales del Solicitante**

**Datos Generales del Concesionario/Autorizado**

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| Nombre, denominación o razón social     | Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso) | No aplica |
| Folio Electrónico de Telecomunicaciones | Indique el folio que corresponde al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.                  | No aplica |

**Representante legal**

|                                |   |           |
|--------------------------------|---|-----------|
| Nombre del Representante Legal | <p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <p>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</p> <p>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</p> <p>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</p> | No aplica |
|--------------------------------|---|-----------|

**Domicilio para oír y recibir notificaciones**

|                                 |  |           |
|---------------------------------|--|-----------|
| Calle y No. exterior e interior | Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la vialidad en la que se ubique el domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio. | No aplica |
| Colonia                         | Denominación o nombre completo sin abreviaturas de la localidad o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.  | No aplica |

|                                     |  |           |
|-------------------------------------|--|-----------|
| Municipio o Demarcación Territorial | Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o de la demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.   | No aplica |
| Entidad Federativa                  | Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio para oír o recibir notificaciones.   | No aplica |
| Código Postal                       | Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.  | No aplica |
| Correo electrónico                  | Dirección de una cuenta de correo electrónico, mediante la cual se puede enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos relacionados, a través de los dispositivos tecnológicos que permiten efectuar la transmisión y recepción de mensajes de datos y documentos electrónicos. |           |
| Teléfono fijo                       | Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Solicitante o de su Representante Legal.   | No aplica |
| Teléfono móvil                      | Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Solicitante o de su Representante Legal.  | No aplica |

| <b>Autorizados</b>  |   |           |
|---|---|-----------|
| Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones | <p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la(s) persona(s) que estime(n) pertinente(s) para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueran necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p> | No aplica |

### Sección 3. Datos del trámite

| <b>Información del Reporte de Fallas en la Red*</b> |  |           |
|---|--|-----------|
| Fecha de elaboración                                | Deberá indicar la fecha en que se elaboró el informe de Falla de Red (dd/mm/aaaa).   | No aplica |
| Nombre de la persona que elabora el informe         | Deberá indicar el nombre completo (nombre, apellido paterno y apellido materno) de la persona que elaboró el informe de Fallas de red. | No aplica |
| Puesto de la persona que elabora el informe         | Deberá indicar el puesto de la persona que elaboró el informe de Fallas de red.  | No aplica |
| Tecnologías de acceso afectadas                     | Deberá indicar las Tecnologías de Acceso que fueron afectadas por la Falla. Separar las acciones por punto y coma.                     | No aplica |
| Descripción de la Falla                             | Explicar de manera precisa en qué consistió la Falla y, de ser posible, cuáles fueron las causas que la originaron.                    | No aplica |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| Zona geográfica de la Falla                   | Deberá indicar el lugar geográficamente que fue afectado por la Falla. Precisar lo comenzando por el nivel geográfico más grande partiendo del Estado, seguido del municipio, localidad y si es posible la(s) colonia(s).   | No aplica |
| Número inicial de usuarios finales afectados  | Deberá indicar el número estimado de usuarios finales afectados al inicio de la Falla. Los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles u Operadores Móviles Virtuales que operen sus propios Sistemas de Gestión y que generen Archivos de Contadores de Desempeño pueden realizar el cálculo que consideren adecuado, siempre y cuando esté bien fundamentado. (El reporte de fallas deberá contener la estimación del número inicial de usuarios finales afectados. Dicha estimación se realizará con base en los registros detallados de Llamadas (del inglés, Call Detail Record o CDR) así como los registros detallados de eventos (del inglés, Event Detail Record o EDR) tomando en cuenta los usuarios finales registrados treinta minutos antes de que ocurriera la falla en la zona geográfica de afectación. Para el caso de los Concesionarios Mayoristas Móviles, dicha estimación deberá tomar en cuenta la totalidad de usuarios finales registrados en su red independientemente de que éstos hayan contratado el Servicio Móvil con los Concesionarios o los Operadores Móviles Virtuales). | No aplica |
| Número estimado de usuarios finales afectados | Deberá indicar el número estimado de usuarios finales afectados durante la totalidad de la Falla. Precisar a detalle las consideraciones para el cálculo efectuado. Este dato es necesario siempre y cuando la Falla haya sido solucionada, de otra manera esta información deberá precisarse en un segundo reporte que el Concesionario, Concesionario Mayorista Móvil o el Operador Móvil Virtual debe presentar una vez que la Falla haya sido subsanada.  | No aplica |

|  |  |  |
|--|--|--|
| Operadores Móviles Virtuales afectados | Enlistar los nombres de todos los Operadores Móviles Virtuales afectados por la Falla del Concesionario Mayorista Móvil que les brinda el servicio.  | No aplica  |
| Fecha de la Falla                      | Deberá indicar la fecha en que se presentó la Falla (dd/mm/aaaa).  | No aplica  |
| Hora inicio de la Falla                | Deberá indicar la hora en que se presentó la Falla (hh:mm).  | hh:mm  |
| Tiempo que permaneció la Falla de red  | Deberá indicar la duración que tuvo la afectación. Si la Falla no ha sido solucionada, se deberá precisar la duración aproximada que tomará corregirla. Para este último caso, una vez que la Falla sea atendida se deberá presentar un nuevo reporte donde se actualice este dato indicando la duración real de la Falla. | En minutos (por ejemplo, 150 minutos, 65 minutos, 530 minutos) |
| Acciones correctivas                   | Enlistar de manera breve y precisa, las acciones más relevantes que se llevaron a cabo para solucionar a la Falla. Separar las acciones por punto y coma.  | No aplica  |

| <b>Sección 4. Notificaciones electrónicas</b>                                |  |           |
|--|--|-----------|
| Manifestación de aceptación para recibir notificaciones de forma electrónica | Deberá indicar si el solicitante acepta o no que le sean realizadas notificaciones de forma electrónica de información relativos al presente trámite | No aplica |
| <b>Sección 5. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato</b>    |  |           |
| Tipo de documento  | Seleccione con una "X" e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato.   |           |

|                                     |   |                   |
|-------------------------------------|---|-------------------|
| Instrumento público                 | Presentar el instrumento público mediante el cual se acredite la representación legal o, en su caso, la carta poder correspondiente.<br><br>Para tales efectos deberá señalar el número del instrumento público y número de fojas del mismo.                          | Copia certificada |
| Información del instrumento público | Si este Instituto ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique lo siguiente: número del instrumento público, fecha, notario público, número de expediente y fecha de presentación | No aplica         |

#### PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE

El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 5 días hábiles.

En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea no podrá ser menor de 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.

#### FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE

Lineamientos Vigésimo Tercero y Vigésimo Cuarto de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

Artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

#### INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS

El reporte de fallas deberá ser entregado por los Concesionarios, Concesionarios Mayoristas Móviles y los Operadores Móviles Virtuales que operen sus propios Sistemas de Gestión que generen archivos de Contadores de Desempeño sin perjuicio de las obligaciones que deriven de la Ley Federal de Protección al Consumidor incluyendo las bonificaciones, compensaciones y demás atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En caso de que subsista la falla al momento de la presentación del reporte, el Concesionario, Concesionario Mayorista Móvil o el Operador Móvil Virtual deberá continuar presentando el presente formato de reporte de fallas, en cumplimiento establecido en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, cada veinticuatro horas comenzando a partir de la entrega del primer reporte y hasta que la falla haya sido subsanada.

El IFT hará del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor en los siguientes 10 días hábiles contados a partir de la recepción del reporte de fallas, para que actúe en el ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de que el usuario final móvil ejerza los derechos que le correspondan.

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato por favor contactar al siguiente correo electrónico: fallas.calidad.movil@ift.org.mx utilizando el formato correspondiente.

En caso de requerir el acuse de recibo correspondiente, deberá presentar una copia del escrito mediante el cual realice la presentación de su reporte.

**Tercero.-** Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en el portal de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor a los sesenta días naturales contados a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, [los Ejercicios de Medición](#) a que se refiere el lineamiento Décimo Primero de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil se realizarán utilizando la metodología de [Ejercicios de Medición](#) de calidad del Servicio Móvil establecida en su Anexo I.