

Unidad administrativa: Coordinación General de Política del Usuario	Título del anteproyecto de regulación: "Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad."	
Datos de contacto: Dr. Alfonso Hernández Maya Teléfono: 5015-4188 Correo electrónico: alfonso.hernandez@ift.org.mx	Fecha de elaboración:	31/10/2016
	Fecha de inicio de la consulta pública:	14/08/2015
	Fecha de conclusión de la consulta pública:	25/09/2015

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

1.- Describa los objetivos generales del anteproyecto de regulación propuesto:

- a) Establecer los mecanismos necesarios que contribuyan a la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- b) Establecer los mecanismos necesarios y las obligaciones a cargo de los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, que promuevan que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

2.- Describa la problemática o situación que da origen al anteproyecto de regulación:

De acuerdo con la "Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud" presentada en 2001 por la Organización Mundial de la Salud, las personas con discapacidad *"son aquellas que tienen una o más deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y que al interactuar con distintos ambientes del entorno social pueden impedir su participación plena y efectiva en igualdad de condiciones a las demás."*

En tanto, dicha Organización Mundial estima que el 15% de la población mundial vive con una discapacidad, lo que representa alrededor de 1 billón de personas en todo el mundo, razón por la cual la Unión Internacional de Telecomunicaciones ("UIT") considera que las tecnologías de información y comunicación ("TIC"), como los teléfonos móviles, satélites o Internet, representan una infraestructura única que permite ampliar el acceso a los servicios públicos esenciales y promover la inclusión digital.

Ahora bien, resulta indispensable señalar lo dispuesto por la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, firmada el 13 de diciembre de 2006 y exigible para los Estados Miembro, incluido México, desde su ratificación el 17 de diciembre de 2007, la cual señala en su artículo 4 que los Estados Partes se comprometen a promover la disponibilidad y el uso de nuevas tecnologías, incluidas las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como proporcionar información que sea accesible para las personas con discapacidad sobre dispositivos técnicos y tecnologías de apoyo, incluidas nuevas tecnologías, así como otras formas de asistencia, servicios e instalaciones de apoyo.

Por último, el artículo 9, numeral dos, incisos a), b), f) y g), señalan que los Estados Partes adoptarán las medidas pertinentes para desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información y promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet.

De igual forma, la Resolución 175 (Rev. Busán, 2014), de la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT, titulada: "Accesibilidad de las telecomunicaciones/ tecnologías de información y comunicación para las personas con discapacidad y las personas con necesidades especiales", la cual le da seguimiento a la convención antes mencionada, encomienda a este organismo internacional la promoción de la accesibilidad de las TIC y el acceso a las mismas para las personas con discapacidad. En este tenor, en la Conferencia de Plenipotenciarios de 2014, se adoptó la Agenda Conectar 2020, que ofrece un marco global para el desarrollo de las TIC, con cuatro metas estratégicas que los miembros de la UIT deben haber alcanzado en 2020, siendo uno de sus objetivos la instauración de políticas habilitadoras que garanticen unas telecomunicaciones y TIC accesibles para las personas con discapacidad en todos los Estados Miembros de este organismo, siendo México uno de ellos.

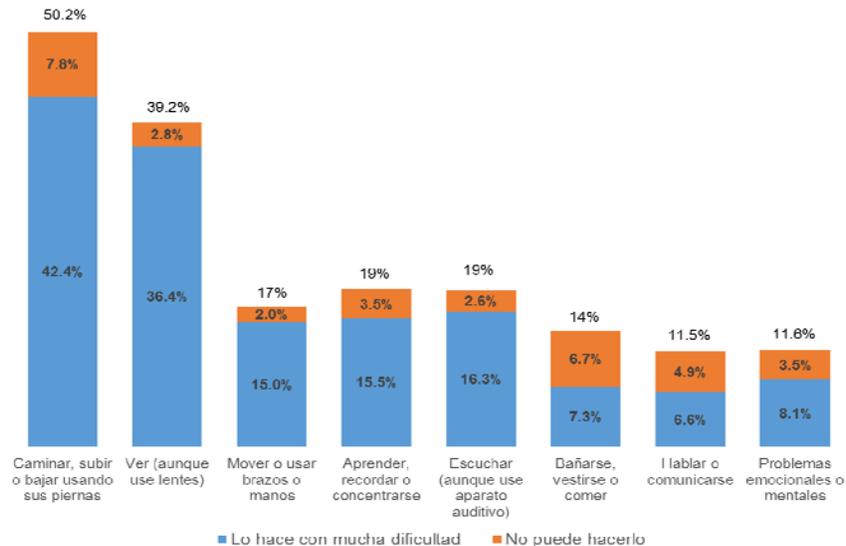
De lo anterior, se desprende que corresponde a México, como Estado Miembro de la Organización de las Naciones Unidas, instaurar las políticas necesarias que promuevan el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet, y garanticen servicios de telecomunicaciones y TIC accesibles para las personas con discapacidad.

En ese sentido, el anteproyecto de regulación se emite derivado de diversos estudios y recomendaciones internacionales que resaltan la necesidad de que las personas con discapacidad tengan acceso a los servicios públicos esenciales como lo son las telecomunicaciones, promoviendo con esto su inclusión digital.

Por lo que respecta a nuestro país, cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), obtenidas de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica 2014 (ENADID), refieren que en México al año de 2014, las personas que padecen algún tipo de

discapacidad o limitación sumaron 7 millones 184 mil 054, lo que representó el 6% de la población total.

Porcentaje de población con discapacidad, por tipo de discapacidad en la ENADID 2014



Por otro lado, la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad establece el derecho de las personas con discapacidad a la libertad para recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite la participación e integración en igualdad de condiciones, señalando que deberán establecerse las medidas para promover el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de información y las comunicaciones, incluyendo el Internet, a efecto de que estén en posibilidad de ejercer dicho derecho.

Asimismo, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece los derechos de los usuarios con discapacidad con el objeto de que exista una igualdad real de oportunidades en el acceso a los servicios de telecomunicaciones, sin embargo resulta necesario que se establezcan los mecanismos que garanticen la protección efectiva de dichos derechos y promuevan que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios, por lo que se considera que la emisión del anteproyecto de regulación resulta indispensable para garantizar lo anterior.

Así, el anteproyecto de regulación se emite derivado de la necesidad de que las personas con discapacidad puedan, a través del uso de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión y sin la existencia de barreras de comunicación, mejorar sus condiciones de vida, y, en general, ser reconocidos como personas titulares de derechos humanos y como partícipes de la sociedad y de que el Estado pueda garantizar lo anterior.

Resulta importante señalar que actualmente, no existe cifra, indicador o evidencia que de manera fehaciente, dé cuenta de las personas con discapacidad que tienen contratados y/o utilizan los servicios de telecomunicaciones, ni de las características o funcionalidades de accesibilidad que los operadores de servicios de telecomunicaciones actualmente tienen implementadas en sus centros de atención, sus portales de internet o sus sistemas de atención al público, lo que impide contar con un diagnóstico real de la situación actual del sector telecomunicaciones en materia de accesibilidad, sin embargo, tras diversas reuniones sostenidas con operadores de servicios de telecomunicaciones y algunos requerimientos realizados por el Instituto, se deduce que son mínimas las condiciones de accesibilidad que actualmente se implementan y que existe poco conocimiento de las necesidades que dichos usuarios presentan para poder acceder a los servicios, por lo que se considera que la emisión del anteproyecto de regulación resulta de lo más necesaria y oportuna.

3.- Indique el tipo de ordenamiento jurídico propuesto. Asimismo, señale si existen disposiciones jurídicas vigentes directamente aplicables a la problemática materia del anteproyecto de regulación, enumérelas y explique porque son insuficientes cada una de ellas para atender la problemática identificada:

Se propone la emisión de los "Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad" y se señala que no existe disposición jurídica vigente directamente aplicable a la problemática que intenta solventarse.

Si bien es cierto que, Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad y la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación son ordenamientos jurídicos que tienen por objeto establecer las condiciones para promover, proteger y asegurar el ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad, así como prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona, también lo es que carecen de disposiciones específicas que detallen la forma en la que las personas con discapacidad pueden acceder a los servicios de telecomunicaciones, en igualdad de condiciones con los demás usuarios y los mecanismos que deben implementar los operadores de estos servicios para lograr tal acceso, es decir, resultan insuficientes para atender la necesidad planteada.

Por ello, resulta necesaria la emisión de un ordenamiento jurídico que establezca los mecanismos a través de los cuales los concesionarios y autorizados que prestan servicios de telecomunicaciones garantizarán el acceso de las personas con discapacidad a los servicios que prestan, así como las acciones que el Instituto realizará para colaborar en este acceso.

Asimismo, existen diversas disposiciones legales y administrativas a nivel estatal y municipal que regulan las condiciones de accesibilidad de inmuebles de servicio al público y de casetas públicas telefónicas, como por ejemplo, el Reglamento de

Accesibilidad de la Ciudad de Monterrey, el Manual Técnico de Accesibilidad de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda del Distrito Federal, entre otros, sin embargo, se detectó que éstas no son homogéneas ni aplicables en todo el territorio nacional, lo que dificulta el efectivo acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, es decir, resultan insuficientes para atender la necesidad planteada.

Por ello, resulta necesaria la emisión de un ordenamiento aplicable a todos los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, no importando el lugar en donde presten sus servicios y den atención al público, señalando que fueron debidamente analizadas dichas normas estatales y municipales a fin de que el Anteproyecto de regulación fuera acorde con las mismas y recogiera los elementos más importantes que éstas establecen. Asimismo, el ordenamiento propuesto señala expresamente que será aplicable, sin perjuicio de la normatividad estatal y municipal existente.

Por otro lado, existen también diversas disposiciones a nivel estatal y municipal, que establecen ciertos requisitos en materia de telefonía pública accesible, encontrándose lo siguiente:

- ❖ 21 Estados de la República contemplan en su normatividad alguna disposición relacionada con la accesibilidad en teléfonos públicos, de los cuales:
 - Ninguna ley, reglamento o manual establece características de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.
 - 12 legislaciones estatales señalan características de accesibilidad para los teléfonos públicos, siendo éstas la altura, la distancia para maniobras y la señalización.
 - 11 legislaciones estatales establecen sitios públicos (hospitales, restaurantes, centros comerciales y demás establecimientos que presten servicios al público) para la ubicación de las casetas accesibles.
 - 5 legislaciones estatales contemplan la cantidad de casetas públicas a instalarse, ninguna establece la forma en la que esto se revisará, siendo los criterios:
 - a) Aguascalientes -- 1 de cada 20
 - b) Baja California -- En áreas donde hay teléfonos públicos al menos uno
 - c) Durango - Porcentaje de 2 a 1
 - d) Michoacán - 10% de los teléfonos públicos instalados
 - e) Tamaulipas - 10% de los teléfonos públicos instalados
- ❖ 28 Municipios cuentan con normatividad en la que se señala disposiciones de telefonía pública accesible, de los cuales:
 - Ningún reglamento o manual establece características de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva.

- 27 reglamentos municipales contemplan características de accesibilidad, siendo éstas la altura, la distancia para maniobras y la señalización.
- 18 reglamentos municipales contemplan sitios públicos como la ubicación de las casetas accesibles.
- 21 reglamentos municipales contemplan la cantidad de casetas públicas a instalarse, ninguna establece la forma en la que esto se revisará, siendo los criterios:
 - a) Mínimo 1 en cada agrupamiento – 7 reglamentos
 - b) 1 de cada 5 teléfonos públicos – 9 reglamentos
 - c) Mínimo 1 – 5 reglamentos

De lo anterior, podemos advertir que: i) no todos los estados y municipios del país cuentan con normatividad relacionada con telefonía pública accesible, ii) las existentes no son homogéneas ni aplicables en todo el territorio nacional, lo que dificulta el efectivo acceso de las personas con discapacidad al servicio de telefonía pública, es decir, resultan insuficientes para atender la necesidad planteada.

Por lo anterior, se considera que resulta necesaria la emisión de un ordenamiento aplicable a todos los concesionarios y autorizados de servicios de telecomunicaciones, no importando el lugar en donde presten sus servicios, señalando que fueron debidamente analizadas dichas normas estatales y municipales a fin de que el Anteproyecto de regulación fuera acorde con las mismas y recogiera los elementos que éstas establecen. Asimismo, el ordenamiento propuesto señala expresamente que será aplicable, sin perjuicio de la normatividad estatal y municipal existente.

Del análisis anterior, podemos concluir que resulta necesaria la definición de disposiciones y mecanismos específicos en un ordenamiento exigible a los operadores de servicios de telecomunicaciones como el Anteproyecto de regulación que se propone.

II. IDENTIFICACIÓN DE LAS POSIBLES ALTERNATIVAS A LA REGULACIÓN.

4.- Señale y compare las alternativas con que se podría resolver la problemática detectada que fueron evaluadas, incluyendo la opción de no emitir el anteproyecto de regulación. Asimismo, indique para cada una de las alternativas que fueron consideradas una estimación de los costos y beneficios que implicaría su instrumentación:

Al establecerse en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión la facultad del Instituto Federal de Telecomunicaciones de promover que los usuarios con discapacidad tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios y garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, a través de los lineamientos que al efecto emita, se concluyó que no existe una alternativa diferente que la propuesta contenida en el anteproyecto de regulación.

Lo anterior, toda vez que los “Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad”, representan el instrumento idóneo y adecuado para establecer los mecanismos necesarios y exigibles, que contribuyan en la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad y la promoción del acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y los nuevos sistemas y tecnologías de la información y comunicación, además de que su emisión representa una obligación a cargo del Instituto establecida en ley.

Sin perjuicio de lo anterior, fueron analizadas algunas otras alternativas que pudieran ayudar a resolver la problemática planteada sin la necesidad de emitir un ordenamiento jurídico como el que se propone.

Dichas alternativas podrían ser, por ejemplo: i) El establecimiento de condiciones específicas de accesibilidad en los títulos de concesión y autorizaciones, sin embargo, dicha alternativa implicaría la modificación de miles de títulos de concesión, permisos y autorizaciones o que a los concesionarios y autorizados con títulos anteriores no les fueran aplicables dichas condiciones, lo que resulta poco viable para cumplir con los objetivos planteados; ii) La implementación de esquemas de autorregulación a través de los cuales, sean los operadores del servicio los que determinen la forma en la que garantizan los derechos de los usuarios con discapacidad y su acceso en igualdad de condiciones, sin embargo, se detectó que no se trata de una práctica internacional utilizada en materia de accesibilidad, por lo que no se puede valorar su viabilidad, aunado a que estos esquemas generarían disparidad entre los operadores.

Por último, se considera que en caso de que el Instituto se abstuviera de emitir disposición regulatoria en la materia, se estaría limitando el ejercicio de los derechos de los usuarios con discapacidad establecidos en la LFTyR, al carecer de procedimientos, requisitos y mecanismos que permitan hacerlos exigibles. Asimismo, se estaría dejando en incertidumbre jurídica a los operadores de servicios de telecomunicaciones al no establecer de manera detallada, las obligaciones específicas que deben cumplir para hacer efectivos tales derechos.

5.- Justifique las razones por las que el anteproyecto de regulación propuesto es considerado la mejor opción para atender la problemática detectada:

Como ya se señaló en el punto anterior del presente Análisis de Impacto Regulatorio (AIR), se considera que el anteproyecto de regulación es la única y más adecuada alternativa para garantizar la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, así como el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones.

Lo anterior, porque además de que se trata de un mandato de Ley que el Instituto se encuentra obligado a ejecutar, también se considera como la opción que atiende de manera integral el problema planteado, representa la menor carga regulatoria posible

para los agentes económicos que la aplicarán e incluso para el Instituto y adopta las mejores prácticas internacionales en la materia.

Aunado a ello, al ser el primer instrumento regulatorio del sector en materia de accesibilidad, el anteproyecto prevé la evaluación de su efectividad, con el objetivo de considerar modificaciones al mismo.

6.- Describa la forma en que la problemática se encuentra regulada en otros países y/o las buenas prácticas internacionales en esa materia:

Al respecto, se identificaron diversas disposiciones normativas a nivel internacional, que establecen mecanismos a fin de garantizar el acceso a las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y de las tecnologías de información y comunicación, como se ilustra a continuación:

- **Australia.** A través de la *Telecommunications Regulation*, establece las características y los equipos que deben estar disponibles para ser usados con servicios de telefonía estándar, en tanto que la *Telecommunication Disability Standard*, establece requisitos relativos a los equipos especificando el diseño de características para satisfacer las necesidades de las personas con discapacidad.
- **Sudáfrica.** En la Sección 2 (h) de la *Telecommunications Act*, busca asegurar la atención de las necesidades de las personas con discapacidad al momento de proveerles de servicios de telecomunicaciones, dando seguimiento a esta ley, la Sección 70 de la *Electronic Communications Act*, la cual mandata que la autoridad reguladora está obligada a diseñar un "Código para personas con discapacidad" que estará vigente para el otorgamiento de todo tipo de licencias, el cual establece lineamientos para los concesionarios cuando los destinatarios finales de sus servicios son personas con discapacidad.
- **Reino Unido.** La *General Condition* que deriva la *Telecommunications Regulations*, exige a los proveedores de servicios de comunicación, el acceso a la retransmisión de texto y búsqueda en directorios, conexiones de avanzada para personas ciegas, reparación prioritaria de servicios a precios accesibles para personas con discapacidad, servicio seguro para evitar desconexiones, formatos alternativos de facturación, entre otros. Además la *UK Disability Discrimination Act*, establece medidas que aseguran que las personas con discapacidad podrán acceder a diversos servicios con la misma facilidad que cualquier otra persona. Asimismo, la *Mobile Industry Good Practice Guide for Service Delivery for Disabled and Elderly Customer* tiene como finalidad asesorar y asistir a la industria móvil, en cómo hacer que sus productos y servicios sean más accesibles para los consumidores con discapacidad y de edad avanzada, así como hacer ajustes razonables, tales como cambiar políticas existentes, procedimientos, prácticas, entre otros.
- **Estados Unidos.** A través de las secciones 251 y 255 de la *Communications Act*, obliga a los fabricantes de equipos de telecomunicaciones asegurarse que sus productos y servicios sean accesibles y útiles para las personas con discapacidad (vigente para

teléfonos fijos, celulares, localizadores, servicios de llamada en espera y servicios de operadores). Cuando el servicio no está disponible "de primera mano", se exige entonces que los productos y servicios sean compatibles con equipos auxiliares. También en la *Hearing Aid Compatibility Act*, dispone que los fabricantes o importadores de teléfonos en el país tienen que considerar que los aparatos deben ser compatibles con auxiliares auditivos. Asimismo, en la *Uniform Federal Accessibility Standards* (UFAS, por sus siglas en inglés), se establecen las características que deben de tener los teléfonos públicos.

- **Colombia.** La Ley 1618 de 2013, establece las disposiciones generales de las personas con discapacidad, encomienda al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a diseñar un proyecto que permita masificar la utilización de software libre de los programas para personas con discapacidad, además de brindar orientación para la accesibilidad a la información en la Administración Pública, así como de expedir el Decreto Reglamentario en el que se fijarán los estándares de accesibilidad a los sitios web y a los medios y sistemas de información de los órganos, organismos y entidades estatales de todo orden. En continuidad a lo anterior, se emitió la Norma Técnica ICONTEC 5854, "Accesibilidad a páginas web", impulsado por el Plan Vive Digital, con el objeto de establecer los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA, bajo los principios de ser perceptible, operable, comprensible y robusto.
- **Uruguay.** Además de contar con la Ley de Protección Integral a las personas con discapacidad, que contempla la accesibilidad informática incorporando los avances tecnológicos existentes, se han elaborado programas específicos para personas con discapacidad desarrollados por entes gubernamentales tales como la Agencia para la Sociedad de la Información y el Conocimiento y la Red Especial Uruguaya que establecen principios en materia de accesibilidad a las páginas web de los sitios del gobierno, así como un informe que muestra un mapeo del grado de accesibilidad de dichos portales.
- **Venezuela.** La Ley de Personas con Discapacidad, considera el derecho de accesibilidad en los servicios de telecomunicaciones de forma muy general, al disponer como un derecho que los equipos de telecomunicaciones cuenten con adaptaciones, así como a facilitar la accesibilidad de forma arquitectónica y de procedimientos por los entes públicos y privados. En tanto, en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, se emite una serie de resoluciones bajo la materia de las telecomunicaciones, entre las cuales se establece que los portales de los entes públicos, deberán contar con elementos de accesibilidad bajo, W3C (World Wide Web Consortium). Bajo ésta misma tesitura, se cuenta con la Ley de Infogobierno, la cual Dispone que se deben tomar en cuenta, aquellas condiciones de accesibilidad y usabilidad en el diseño y desarrollo de los sistemas, programas, equipos y servicios basados en tecnologías de información para personas con discapacidad.

III. IMPACTO DE LA REGULACIÓN.

7.- ¿El anteproyecto de regulación propuesto contiene disposiciones en materia de salud humana, animal o vegetal, seguridad, trabajo, medio ambiente o protección a los consumidores?:

El anteproyecto de regulación propuesto no contiene disposiciones en materia de salud humana, animal o vegetal, seguridad, trabajo o medio ambiente. Sin embargo, contiene regulación en materia de protección a los consumidores, en específico, usuarios con discapacidad y para su elaboración, se tomaron en cuenta las necesidades y características de cada tipo de discapacidad (visual, auditiva y motriz).

Asimismo, se señala que el anteproyecto contiene obligaciones específicas en materia de accesibilidad (provisión de información, centros de atención, atención al cliente, páginas web, entre otras) que deberán cumplir los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones con el objetivo de lograr su acceso a estos servicios en igualdad de condiciones con los demás usuarios, por lo que se considera que el mismo pretende fortalecer las condiciones del mercado para un grupo de personas que actualmente no tienen total acceso a él.

8.- ¿El anteproyecto de regulación propuesto creará, modificará o eliminará trámites a su entrada en vigor?:

8.1. Acción: Creación

Nombre del trámite: Asesoría a Usuarios con Discapacidad

Artículo o apartado que da origen al trámite: Artículo 10

Tipo: Servicio

Vigencia: Permanente, es decir, siempre que el usuario con discapacidad lo requiera

Medio de presentación: Físico o por medios electrónicos (correo electrónico, vía telefónica)

Requisitos: Los usuarios con discapacidad únicamente tendrán que ponerse en contacto con la Coordinación General de Política del Usuario a través de los medios de atención ciudadana con los que cuenta (correo electrónico: atencion@ift.org.mx , teléfonos: (55) 50 15 40 00 / 01 (800) 200 01 20) y señalar la ayuda que requiere respecto al acceso a los contratos de adhesión que suscriben con sus operadores de servicios de telecomunicaciones, así como las tarifas que ofrecen y los estados de cuenta que se generan por la prestación de los servicios que tienen contratados.

Ficta: No aplica

Plazo máximo de resolución: El Instituto brindará la asesoría solicitada por los usuarios con discapacidad en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de acceder a los contratos de adhesión que suscriben con sus operadores de servicios de telecomunicaciones, así como a las tarifas que ofrecen y a los estados de cuenta que se generan por la prestación de los servicios que tienen contratados.

Población afectada: Aproximadamente 7,184,054 personas con discapacidad de acuerdo a la ENADID 2014.

8.2. Acción: Creación

Nombre del trámite: Justificación de Centros de Atención no Accesibles

Artículo o apartado que da origen al trámite: Artículo 19

Tipo: Obligación

Vigencia: Una única ocasión 3 años después de entrada en vigor el anteproyecto, posterior a ello, cada que se existan centros de atención en los que resulte imposible la implementación de elementos de accesibilidad.

Medio de presentación: Físico (escrito presentado ante Oficialía de Partes del Instituto).

Requisitos: Los agentes regulados deben presentar las justificaciones de los Centros de Atención en los que, por las propias características del inmueble y por suponer una carga desproporcionada o indebida, no puedan ser implementados los elementos de Accesibilidad establecidos en el artículo 18 de los Lineamientos, especificando plenamente cada una de las situaciones.

Resulta importante destacar que en atención al anteproyecto de regulación, los Concesionarios y Autorizados contarán con un plazo de 3 años contados a partir de la entrada en vigor del mismo, para efectos de que sus Centros de Atención cuenten con la totalidad de los elementos de Accesibilidad a que se refiere el artículo 18 siempre y cuando la naturaleza y características del inmueble lo permitan.

En ese sentido, los informes se presentarán hasta que transcurra el plazo de 3 años a que se refiere el párrafo anterior.

Ficta: Negativa, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Plazo máximo de resolución: Conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, el Instituto deberá resolver respecto a dichas justificaciones, en un plazo que no podrá exceder de tres meses.

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de obtener atención y asesoría por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones, en las instalaciones que tienen diseñadas para tal efecto.

Población afectada: Concesionarios y autorizados que cuenten con centros de atención al público.

9.- Seleccione las disposiciones, obligaciones y/o acciones distintas a los trámites que correspondan a la propuesta de anteproyecto de regulación:

9.1. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados brinden atención y asesoría a los usuarios con discapacidad.

Artículos aplicables: Artículo 3

Justificación: Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y pretende garantizar a los usuarios con discapacidad una atención y asesoría adecuada por parte

de sus proveedores de servicios de telecomunicaciones, sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

9.2. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados publiquen en sus páginas de Internet, proporcionen mediante correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y tengan disponibles en sus instalaciones (formato electrónico), los siguientes documentos en formatos accesibles:

- Modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO;
- Tarifas de los productos que ofrecen, registradas ante el Instituto, y
- Los estados de cuenta que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados.

Si bien actualmente se proporciona dicha información a los usuarios, esta no se hace en formatos accesibles que permitan que las personas con discapacidad la consulten, por lo que resulta necesaria su obligatoriedad.

Las funcionalidades mínimas de accesibilidad que deberán implementarse son las siguientes:

- Caracteres en texto no en imagen;
- Texto susceptible de búsquedas;
- Orden de lectura y etiquetas de estructura de documento;
- Campos de formulario con texto descriptivo;
- Ayudas para la navegación a través del documento;
- Especificación del idioma del documento;
- Elementos gráficos etiquetados con información descriptiva;
- Funcionalidades de seguridad del documento que no interfieran con la capacidad del lector de pantalla para convertir el texto en pantalla a voz;
- Contraste de color entre el texto y el fondo en el que se muestra, y
- Posibilidad de ampliar el tamaño de letra del texto.

Artículos aplicables: Artículos 5, 6, 7 y 8

Justificación: Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y pretende allegar a los usuarios con discapacidad visual de los documentos necesarios para acceder y utilizar los servicios de telecomunicaciones.

9.3. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados ofrezcan alternativas a las personas con discapacidad visual y motriz, a fin de que puedan suscribir (firmar) los documentos necesarios para el uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones.

Artículos aplicables: Artículo 9

Justificación: Esta obligación pretende eliminar las barreras con las que actualmente se enfrentan las personas con discapacidad visual y motriz, al querer contratar, cambiar, cancelar y/o reclamar respecto algún servicio de telecomunicaciones, ya que se detectó que presentaban problemas al momento de realizar dichos trámites, como por ejemplo, el tema de firmar un contrato para una persona que no puede ver o que no puede utilizar sus manos.

9.4. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija y móvil, cuenten con un catálogo de equipos terminales (teléfonos), que contengan funcionalidades de Accesibilidad.

Artículos aplicables: Artículo 11 y 12

Justificación: Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al proveérseles bajo solicitud, de equipos terminales que les permitan utilizar dichos servicios y a través de ellos comunicarse.

9.5. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija proporcionen a los Usuarios con Discapacidad que los soliciten, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a su solicitud, los equipos terminales que se integraron en el catálogo mencionado en el numeral anterior.

Artículos aplicables: Artículo 11

Justificación: Esta obligación promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al proporcionar a los usuarios que lo requieran, los equipos terminales mediante los cuales pueden acceder para utilizar dichos servicios.

9.6. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados difundan y actualicen permanentemente el catálogo de equipos terminales a que hace referencia los artículos 11 y 12.

Artículos aplicables: Artículo 13

Justificación: Esta obligación promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al difundir los equipos terminales existentes a los que pueden acceder para utilizar dichos servicios.

9.7. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía pública, sin perjuicio de la normatividad federal, estatal y municipal aplicable en la materia, cuenten con el 6% del total de sus Casetas Públicas Instaladas, con los elementos de accesibilidad que se establecen en el artículo 14, a saber:

- De ese 6%, cada Concesionario y Autorizado deberá implementar al menos una Caseta Pública con elementos de Accesibilidad en cada localidad en donde tiene presencia, preferentemente en sitios públicos como hospitales, terminales de autobuses, aeropuertos, centros deportivos y de espectáculos, centros comerciales, paradas de transporte público, parques y plazas públicos, en centros urbanos y rurales, cercanos a albergues o zonas de emergencia y evacuación, entre otros.
- Cuando el número de localidades donde se tenga presencia sea mayor al número de Casetas Públicas con elementos de Accesibilidad a implementar de acuerdo al 6% establecido, los Concesionarios y Autorizados no podrán implementar más de dos casetas en una misma localidad.
- Los elementos de Accesibilidad mínimos que deben contener dicho porcentaje de Casetas Públicas son las siguientes:
 - Área de accionamiento a una altura entre 80 cm y 120 cm;
 - Área de aproximación frontal de mínimo 90 cm de ancho por 120 cm de profundidad, y;

- Teclado con señal de referencia en alto relieve en la tecla número 5.
- Los Concesionarios y Autorizados deberán proporcionar el mantenimiento necesario a la totalidad de sus Casetas Públicas, incluidas las que cuentan con elementos de Accesibilidad, que permita su adecuado y permanente funcionamiento.

Artículos aplicables: Artículo 14

Justificación: Esta obligación promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al proporcionarles equipos terminales, en este caso de telefonía pública, accesibles que les permitan su utilización.

9.8. Tipo: Prohibición a los concesionarios y autorizados para que eliminen las funcionalidades de accesibilidad con las que cuentan desde su producción, los equipos terminales que comercializan.

Artículos aplicables: Artículo 16

Justificación: A través de esta medida se garantiza que los equipos que adquieran los usuarios con discapacidad, cuenten con los elementos de accesibilidad que de fábrica, implementan los fabricantes.

9.9. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados cuenten con centros de atención al público accesibles que permitan que las Personas con Discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad.

Artículos aplicables: Artículos 17 y 18

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de obtener atención y asesoría por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones, en las instalaciones que tienen diseñadas para tal efecto.

9.10. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados publiquen en sus páginas de Internet, la totalidad de Centros de Atención con los que cuentan, así como su ubicación y los elementos de accesibilidad con los que disponen.

Artículos aplicables: Artículo 19

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de obtener atención y asesoría por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones, en las instalaciones que tienen diseñadas para tal efecto.

9.11. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados cuenten con personal para recibir y atender las quejas presentadas por los Usuarios con Discapacidad, así como para proporcionar la información relacionada las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan y la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan con adaptaciones accesibles, en todos y cada uno de los sistemas de atención al público que tengan habilitados.

Artículos aplicables: Artículos 20, 21, 22 y 23.

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad reciban atención y asesoría relacionada con servicios de telecomunicaciones, por parte de personal debidamente capacitado.

9.12. Tipo: Obligación para que las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados cuenten con los elementos de accesibilidad establecidos en los estándares internacionales de la W3C, específicamente las Pautas de Accesibilidad de Contenido de internet y demás requerimientos establecidos en el artículo 24.

Artículos aplicables: Artículos 24 y 25

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad puedan consultar la información relacionada con los servicios que ofrecen los operadores a través de sus portales de internet. Con respecto a la temporalidad, se consideró lo que el propio IFT tardó en desarrollar su sitio web accesible conforme al estándar de la W3C nivel AA.

Asimismo, es importante resaltar que este estándar es reconocido internacionalmente, tanto por la Organización de Naciones Unidas como por la Unión Internacional de Telecomunicaciones, en el entendido de que la W3C es un grupo integrado por las múltiples partes interesadas en el desarrollo de Internet. Aunado a que su utilización refiere a la práctica internacional más utilizada.

9.13. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados proporcionen, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten y por el personal debidamente capacitado, toda la información que les permita aclarar dudas y/o preguntas que formulen los Usuarios con Discapacidad respecto a las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan, así como la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan con adaptaciones accesibles.

Artículos aplicables: Artículo 26

Justificación: A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad puedan recibir la atención necesaria respecto a sus servicios de telecomunicaciones vía telefónica.

9.14. Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados diseñen mecanismos que permitan que Usuarios con Discapacidad puedan realizar trámites tales como, contratación, cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad, cancelaciones, aclaraciones, y todos aquellos que se deban realizar de manera presencial, de forma remota, es decir, vía telefónica o a través de medios electrónicos, o bien, la posibilidad de asistirse de un tercero debidamente acreditado para realizarlos.

Artículos aplicables: Artículo 27

Justificación: Esta obligación pretende facilitar a los usuarios con discapacidad, los trámites que deben realizar ante el operador de telecomunicaciones de manera presencial y con esto promover su acceso a dichos servicios.

10.- ¿Cuáles serían los efectos del anteproyecto de regulación sobre la competencia y libre concurrencia en los mercados, así como sobre el comercio nacional e internacional?

El anteproyecto de regulación materia de este análisis promueve la competencia, toda vez que mediante los diferentes mecanismos que establece, orientados a las personas con discapacidad, promueve y facilita su acceso a los servicios de telecomunicaciones. Lo que trae como consecuencia que se conviertan en usuarios de tales servicios y represente un elemento que fomenta la competencia en este sector.

Asimismo, se considera que las políticas orientadas a personas con discapacidad buscan igualar las condiciones sociales y económicas de dicha población para nivelar las descompensaciones que presentan en la provisión de servicios.

11.- ¿Cuáles serían los efectos del anteproyecto de regulación sobre los precios, calidad y disponibilidad de bienes y servicios para el consumidor en los mercados?:

El anteproyecto de regulación no contempla efectos de regulación sobre los precios y calidad de bienes y servicios para el consumidor en los mercados. Sin embargo, prevé la disponibilidad de equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para usuarios con discapacidad.

12.- ¿El anteproyecto de regulación contempla esquemas que impactan de manera diferenciada a sectores, industria o agentes económicos (por ejemplo, las micro, pequeñas y medianas empresas)?:

El anteproyecto de regulación no contempla esquemas que impacten de manera diferenciada a sectores, industria o agentes económicos.

13.- Proporcione la estimación de los costos en los que podrían incurrir cada particular, grupo de particulares o industria a razón de la entrada en vigor del anteproyecto de regulación:

A continuación se analizan los costos asociados a los trámites y acciones regulatorias identificadas en los numerales 8 y 9 del presente AIR:

Apartado 8.1. del presente AIR con respecto al artículo 10

Tipo: Asesoría a Usuarios con Discapacidad.

A efecto de brindar la asesoría necesaria, los usuarios con discapacidad tendrán que ponerse en contacto con la Coordinación General de Política del Usuario a través de los medios de atención ciudadana con los que cuenta y señalar la ayuda que requiere respecto al acceso a los contratos de adhesión que suscriben con sus operadores de servicios de telecomunicaciones, así como las tarifas que ofrecen y los estados de cuenta que se generan por la prestación de los servicios que tienen contratados.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones con Discapacidad.

Número de agentes económicos: Se trata de una asesoría proporcionada por el Instituto por lo que no participan agentes económicos.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que dicho servicio no implica ningún costo ya que el Instituto será encargado de brindar la asesoría señalada.

Frecuencia anual: Permanente, es decir, siempre que el usuario con discapacidad lo requiera.

Apartado 8.2. del presente AIR con respecto al artículo 19

Tipo: Justificación de Centros de Atención no Accesibles.

A efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 del anteproyecto de regulación, los operadores de servicios de telecomunicaciones únicamente deberán presentar las justificaciones de los Centros de Atención en los que, por las propias características del inmueble y por suponer una carga desproporcionada o indebida, no puedan ser implementados los elementos de Accesibilidad establecidos en el artículo 18 de los Lineamientos, especificando plenamente cada una de las situaciones.

Resulta importante destacar que en atención al anteproyecto de regulación, los Concesionarios y Autorizados contarán con un plazo de 3 años contados a partir de la entrada en vigor del mismo, para efectos de que sus Centros de Atención cuenten con la totalidad de los elementos de Accesibilidad a que se refiere el artículo 18 siempre y cuando la naturaleza y características del inmueble lo permitan.

En ese sentido, los informes se presentarán hasta que transcurra el plazo de 3 años a que se refiere el párrafo anterior.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo para los agentes económicos involucrados, ya que se trata únicamente de la identificación de sus centros de atención y la integración y exposición de las justificaciones necesarias que explicarían la no implementación de elementos de accesibilidad, sin embargo, podría considerarse un costo en recurso humano (horas hombre) para integrar dicho documento.

Frecuencia anual: 1 vez año durante el mes de enero.

Apartado 9.1. del presente AIR con respecto al artículo 3

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados brinden atención y asesoría a los usuarios con discapacidad.

Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y pretende garantizar a los usuarios con discapacidad una atención y asesoría adecuada por parte de sus proveedores de servicios de telecomunicaciones, sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que la presente obligación no genera un costo adicional a los agentes económicos toda vez que éstos tienen ya la obligación de proporcionar asesoría a sus usuarios conforme a lo establecido en diversas disposiciones (títulos de concesión, NOM NOM-184-SCFI-2012).

Por otro lado, si bien es cierto que el personal que proporcione dicha asesoría debe estar debidamente capacitado, y este concepto si podría generar un costo adicional, también lo es que dicho costo fue calculado en el apartado 9.11 del presente numeral.

Frecuencia anual: Siempre que un usuario con discapacidad solicite la asesoría señalada.

Apartado 9.2. del presente AIR con respecto a los artículos 5, 6, 7 y 8

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados publiquen en sus páginas de Internet, proporcionen mediante correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten y tengan disponibles en sus instalaciones (formato electrónico), diversos documentos relacionados con la prestación del servicio de telecomunicaciones.

A efecto de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 5, 6, 7 y 8 del anteproyecto de regulación, los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán contar con los siguientes documentos en formatos accesibles:

- Modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO;
- Tarifas de los productos que ofrecen, registradas ante el Instituto, y
- Los estados de cuenta que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados.

Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y pretende allegar a los usuarios con discapacidad visual de los documentos necesarios para acceder y utilizar los servicios de telecomunicaciones.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Resulta importante señalar que la elaboración de documentos (Word y PDF) con características de accesibilidad no implican ningún costo, únicamente tendrán que implementar los mecanismos en su elaboración que permitan ser leídos por los dispositivos de asistencia con los que cuentan las personas con discapacidad visual, lo que en todo caso representaría cargas administrativas.

Por último, se precisa que los estados de cuenta que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados los usuarios con discapacidad,

en atención a lo establecido en el anteproyecto de regulación, únicamente deben proporcionarse por medios electrónicos.

Frecuencia anual: Ocurrencia única y cada vez que sean modificados y/o actualizados los documentos señalados.

Apartado 9.3. del presente AIR con respecto al artículo 9

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados ofrezcan alternativas a las personas con discapacidad motriz y visual, a fin de que puedan suscribir (firmar) los documentos necesarios para el uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones.

A efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 del anteproyecto de regulación, los operadores de servicios de telecomunicaciones deberán implementar mecanismos que permitan que sus usuarios firmen los documentos necesarios para contratar, modificar, cancelar y/o reclamar algún servicio de telecomunicaciones.

En ese sentido, se contempla la posibilidad de uso de huella digital o bien la posibilidad de asistirse de un tercero para la firma de los documentos señalados.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo a los agentes económicos involucrados, ya que únicamente se refiere a la habilitación de opciones adicionales para la suscripción de trámites.

Frecuencia anual: Ocurrencia única.

Apartado 9.4. del presente AIR con respecto a los artículos 11 y 12

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija y móvil, cuenten con un catálogo de equipos terminales (teléfonos), que contengan funcionalidades de Accesibilidad.

Esta obligación parte de la encomienda establecida en la LFTYR y promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al

proveérseles bajo solicitud, de equipos terminales que les permitan utilizar dichos servicios y a través de ellos comunicarse.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 234 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil.

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 5,000.00 pesos M.N. aproximadamente por concepto de elaboración de un catálogo electrónico de equipos terminales.

Considerando que cada operador del servicio de telefonía fija tendrá que solventar el costo de la generación de un catálogo de equipos, se considera que el mismo asciende aproximadamente a \$720,000.00

$5,000.00 \times 144$ (número de concesionarios y/o autorizados del servicio de telefonía fija proporcionado por el registro Público de Concesiones) = \$720,000.00

Para el caso de la telefonía móvil, el Instituto ha puesto a disposición del público un catálogo de equipos móviles accesibles que los operadores podrán utilizar como referencia, por lo que no se considera que éstos tengan que asumir un costo en la generación del catálogo que señala el anteproyecto de regulación.

Frecuencia anual: Ocurrencia única y cada vez que sean modificados y/o actualizados los equipos terminales a disposición de los usuarios.

Apartado 9.5. del presente AIR con respecto al artículo 11

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía fija proporcionen a los Usuarios con Discapacidad que los soliciten, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a su solicitud, los equipos terminales que se integraron en el catálogo mencionado en el numeral anterior.

Esta obligación promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al proporcionar a los usuarios que lo requieran, los equipos terminales mediante los cuales pueden acceder para utilizar dichos servicios.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 144 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telefonía fija.

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo a los agentes económicos involucrados, ya que si bien es cierto se trata de la adquisición de un equipo terminal, se pretende que su costo sea solventado en su totalidad por el usuario con discapacidad que lo requiere.

Frecuencia anual: Cada que un usuario con discapacidad solicite un equipo terminal con funcionalidades de accesibilidad.

Apartado 9.6. del presente AIR con respecto al artículo 13

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados difundan permanentemente el catálogo de equipos terminales a que hace referencia los artículos 11 y 12.

Esta obligación promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al difundir los equipos terminales existentes a los que pueden acceder para utilizar dichos servicios.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 234 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telefonía fija y móvil.

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo para los agentes económicos involucrados, ya que se trata de difundir el catálogo de equipos mediante sus medios propios, como es su página de internet, colocando dicha información en un área visible del portal.

Frecuencia anual: Permanente.

Apartado 9.7. del presente AIR con respecto al artículo 14

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía pública, sin perjuicio de la normatividad federal, estatal y municipal aplicable

en la materia, cuenten con el 6% del total de sus Casetas Públicas Instaladas, con los elementos de accesibilidad que se establecen en el artículo 14.

A través de esta medida se promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al proporcionarles equipos terminales accesibles, en este caso de telefonía pública, que les permitan su utilización.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 68 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telefonía pública.

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido primero de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones, el cual proporcionó el listado de empresas que cuentan con: 1) título de concesión o permiso para prestar el servicio de telefonía pública y 2) tarifas registradas (77 agentes económicos), y segundo de la emisión de requerimientos a estos agentes, donde fueron descartados 8 que renunciaron al servicio o bien nunca lo han prestado.

Costo unitario: Resulta necesario señalar los costos por cada uno de los elementos de accesibilidad que se solicitan en el anteproyecto de regulación:

1. Área de accionamiento a una altura entre 80 cm y 120 cm – \$1,125.00 aproximadamente, que implicaría reducir el tamaño de cada caseta.
2. Área de aproximación frontal de mínimo 90 cm de ancho por 120 cm de profundidad -- \$1,125.00 aproximadamente, que implicaría modificar la ubicación del poste a fin de que la caseta cuente con una adecuada aproximación frontal para silla de ruedas.
3. Teclado con señal de referencia en alto relieve en la tecla número 5 – no se considera que dicho elemento de accesibilidad implique algún costo, toda vez que conforme a lo establecido en la ISO/FDIS 21542, los teclados alfanuméricos cuentan con la tecla 5 en alto relieve como referencia para personas con discapacidad visual.

Es importante destacar que dichos elementos fueron determinados por lo siguiente:

- i) De la revisión realizada a la normatividad estatal y municipal existente en materia de telefonía pública accesible;
- ii) De la revisión realizada a la normatividad internacional existente en materia de telefonía pública accesible;
- iii) Considerando los elementos necesarios para que las personas con discapacidad estén en posibilidad de utilizar las casetas públicas; y,
- iv) Considerando los costos que éstos implican, a fin de que no representaran cargas económicas desproporcionadas para los agentes económicos que proporcionan el servicio de telefonía pública.

En ese sentido, con los elementos 1 y 2 las personas con discapacidad motriz (personas en silla de ruedas y de estatura baja), están en posibilidad de utilizar las casetas públicas y con el elemento 3, las personas con discapacidad visual (ciegos y con baja visión), están en posibilidad de utilizarlas, pues al detectar el número 5 pueden realizar la marcación correspondiente.

Ahora bien, es importante señalar que para atender las necesidades propias de la discapacidad auditiva (no escuchar y en la mayoría de los casos no hablar), resulta necesaria la implementación de un “Centro de Relevó” que no es más que un servicio semejante al C4, pero que en lugar de recibir llamadas para emergencia, recibe llamadas de personas con discapacidad auditiva y las comunica con otro usuario.

La implementación de dicho centro, requiere de la instalación de infraestructura específica, la contratación de operadores y la compra de equipos especializados, razón por la cual, se determinó que el alcance de los lineamientos y lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, relacionado con las cargas desproporcionadas a los operadores del servicio, limitan el establecimiento de medidas que atiendan dichas necesidades.

Para ejemplificar lo anterior, se realizó una investigación de los costos de algunos de los equipos terminales que utilizan las personas con discapacidad auditiva para llamar a un Centro de Relevó. Es importante señalar que todos ellos son fabricados en el extranjero y que no fue encontrada información en el país, lo que implica que dichos equipos no son comercializados en México, además de que se trata únicamente del costo de los equipos, sin cuantificar los costos que implican la instalación de un centro de recepción y emisión de mensajes y de personal que lo realice (Centro de Relevó).

TIPO DE TELÉFONO	COSTO	PAÍS	ELEMENTOS DE ACCESIBILIDAD
Teléfono Internacional Modelo G-4000R	\$9,262.50	USA	Teléfono incluye Pantalla LCD de 2x16 con 32 caracteres; Instrucciones en Español.
Payphone TTY	\$13,649.00	USA	Se trata de una conexión directa del TTY al teléfono público; pantalla incorporada grande para los usuarios de baja visión Funciona con casi todos los tipos de teléfonos públicos.
TOTAL	\$22,911.50		
Protel 7000	\$7,780.00	USA	Voice and printed instructions for all calls.

Payphone TTY	\$13,649.00	USA	Se trata de una conexión directa del TTY al teléfono público; pantalla incorporada grande para los usuarios de baja visión Funciona con casi todos los tipos de teléfonos públicos
TOTAL	\$21,429.00		
Teléfono BELL con TTY integrado	\$29,489.80	CANADÁ	El teléfono incluye el teclado incorporado para personas con discapacidad auditiva
TOTAL	\$29,489.80		

De lo anterior, se deduce que se trata de equipos costosos, que no se comercializan en el país y que implican sólo una parte del gasto a realizar, ya que es necesaria la implementación de un centro de relevo.

Por último, es importante destacar que si bien en el Anteproyecto de Lineamientos, no fueron establecidas características de accesibilidad para personas con discapacidad auditiva, en equipos terminales de telefonía pública, sí lo fueron para otros equipos como los móviles, asimismo, se establecieron medidas relacionadas con atención a usuarios, páginas de internet, etc., que los benefician. Asimismo, se señala que es facultad del Instituto evaluar y modificar las disposiciones que emite, a fin de que cumplan con el objetivo por el que fueron diseñadas, en ese sentido, el Instituto evaluará el impacto del anteproyecto de regulación y analizará las opciones que la propia tecnología genere, a fin de adecuarlo, de ser necesario, en beneficio de los usuarios con discapacidad.

Una vez señalado lo anterior, y a efecto de conocer el número aproximado de casetas públicas que deberán modificarse conforme a lo señalado en el anteproyecto de regulación, fue realizado un requerimiento detallado a los agentes económicos que prestan el servicio, para conocer el número de casetas públicas con las que cuentan y si éstas contienen elementos de accesibilidad, del cual se obtuvo lo siguiente:

	Número de Casetas a 2015	%
Total	462,118	100%
Accesibles ¹	60,380 ²	13%

Una vez teniendo lo anterior y conociendo el número de casetas públicas por operador (de los 25 que remitieron información al Instituto), se realizó un ejercicio en cada uno éstos, aplicándoles el 6% de casetas accesibles con el que deberían contar conforme

¹ Se consideró como casetas públicas accesibles, a aquellas las que cumplen con las características enlistadas en el anteproyecto de regulación.

² Actualmente son 11 empresas, de las 25 que remitieron información al Instituto, las que cuentan con alguna caseta accesible y son sólo 6 las que cumplen o rebasan el 6% de casetas accesibles.

al anteproyecto de regulación. Ejercicio que permitió que se incrementara el porcentaje total de casetas accesibles al 17% aproximadamente:

Casetas 2015		%
Total	462,118	100%
Accesibles (una vez aplicada la disposición contemplada en el anteproyecto de regulación)	83,146	17%

Dicho porcentaje se considera adecuado para atender al 6% de la población con discapacidad que establece la ENADID 2014.

Ahora bien, contando con dicha información y con los ingresos aproximados que proporcionaron los operadores del servicio a través del requerimiento realizado, tenemos los siguientes costos aproximados por concepto del artículo 14:

CASETAS A MODIFICARSE	COSTO PROMEDIO DE MODIFICACIÓN	COSTO A 3 AÑOS	COSTO ANUAL
22,766	\$1,125	\$25,611,750	\$8,537,250

Lo anterior, al equipararse con los ingresos aproximados que genera el servicio, representa lo siguiente:

INGRESO TELEFONÍA PÚBLICA 2015	COSTO ANUAL MODIFICACIONES	REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL
\$2,092,784,853	\$8,537,250	0.40%

INGRESO APROXIMADO TELEFONÍA PÚBLICA EN 3 AÑOS	COSTO TOTAL DE MODIFICACIONES (3 AÑOS)	REPRESENTATIVIDAD PORCENTUAL
\$6,278,354,559	\$25,611,750	0.40%

Frecuencia anual: Una única ocasión, sin embargo, el número de casetas públicas accesibles se deberá ajustar de manera permanente, conforme al número de casetas que instalen los prestadores de servicios de telefonía pública, a fin de que siempre exista el 6% de proporcionalidad.

Apartado 9.8. del presente AIR con respecto al artículo 16

Tipo: Prohibición a los concesionarios y autorizados para que eliminen las funcionalidades de accesibilidad con las que cuentan desde su producción, los equipos terminales que comercializan.

A través de esta medida se garantiza que los equipos que adquieran los usuarios con discapacidad, cuenten con los elementos de accesibilidad que de fábrica, implementan los fabricantes.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 90 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telefonía móvil.

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo a los agentes económicos involucrados, ya que se trata de una obligación de no hacer, es decir, una prohibición expresa a eliminar funcionalidades que los propios fabricantes de equipos terminales móviles incluyen en sus equipos, lo que no implica costo alguno.

Frecuencia anual: Permanente.

Apartado 9.9. del presente AIR con respecto los artículos 17 y 18

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados cuenten con centros de atención al público accesibles que permitan que las Personas con Discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad.

A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de obtener atención y asesoría por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones, en las instalaciones que tienen diseñadas para tal efecto.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: Resulta necesario señalar los costos por cada uno de los requisitos de accesibilidad que se solicitan en el anteproyecto de regulación:

- 1) Una Ruta Accesible -- \$690.00 m2
- 2) Área de atención accesible con adecuado tamaño de aproximación – NO REPRESENTA COSTO, podría habilitarse simplemente una mesa para la atención de personas en silla de ruedas.

- 3) Señalización accesible – \$350.00 aproximadamente cada señalización
- 4) Permitir el acceso a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio – NO REPRESENTA COSTO
- 5) Áreas de espera con asientos prioritarios – NO REPRESENTA COSTO

Frecuencia anual: Ocurrencia única.

Apartado 9.10. del presente AIR con respecto al artículo 19

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados publiquen en sus páginas de Internet, la totalidad de Centros de Atención con los que cuentan, así como su ubicación y los elementos de accesibilidad con los que disponen.

A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad estén en posibilidad de obtener atención y asesoría por parte de los operadores de servicios de telecomunicaciones, en las instalaciones que tienen diseñadas para tal efecto.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo a los agentes económicos involucrados, ya que se trata de publicar la ubicación de los centros de atención que poseen, mediante sus medios propios (página de internet).

Frecuencia anual: Permanente.

Apartado 9.11. del presente AIR con respecto a los artículos 20, 21, 22 y 23

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados cuenten con personal para recibir y atender las quejas presentadas por los Usuarios con Discapacidad, así como para proporcionar la información relacionada las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan y la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan

con adaptaciones accesibles, en todos y cada uno de los sistemas de atención al público que tengan habilitados.

A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad reciban atención y asesoría relacionada con servicios de telecomunicaciones, por parte de personal debidamente capacitado.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: De ser el caso, que los agentes económicos decidan que las acciones a realizar para lograr contar con personal de atención capacitado, son la implementación de capacitaciones, se consideran los siguientes costos:

\$ 50,000.00 aproximadamente por capacitación en materia de accesibilidad al personal de atención al público de los agentes económicos.

Considerando que cada agente económico solventará dicho costo, al menos una vez al año, se considera que el costo asciende aproximadamente a \$35,500,000.00 anual.

$$710 \times 50,000 = \$35,500,000.00$$

Resulta importante precisar que el costo de capacitación en materia de accesibilidad es aproximado y se obtuvo de diversas cotizaciones emitidas por agencias especializadas en capacitación laboral.

Frecuencia anual: 1 vez al año.

Apartado 9.12. del presente AIR con respecto a los artículos 24 y 25

Tipo: Obligación para que las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados cuenten con los elementos de accesibilidad establecidos en los estándares internacionales de la W3C, específicamente las Pautas de Accesibilidad de Contenido de internet y demás requerimientos establecidos en el artículo 24.

A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad puedan consultar la información relacionada con los servicios que ofrecen los operadores a través de sus portales de internet.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 40,000.00 aproximadamente por sitio web.

Considerando que cada agente económico contara con al menos, una página de internet, se considera que el costo asciende a \$28,400,000.00

$$710 \times 40,000 = \$28,400,000.00$$

Frecuencia: Ocurrencia única y cada vez que sean actualizadas las pautas de accesibilidad señaladas.

Apartado 9.13. del presente AIR con respecto al artículo 26

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados proporcionen, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten y por el personal debidamente capacitado, toda la información que les permita aclarar dudas y/o preguntas que formulen los Usuarios con Discapacidad respecto a las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan, así como la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan con adaptaciones accesibles.

A través de esta medida se garantiza que las personas con discapacidad puedan recibir la atención necesaria respecto a sus servicios de telecomunicaciones vía telefónica.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo a los agentes económicos involucrados, ya que se trata de proporcionar la información adecuada a los usuarios con discapacidad que la requieran, a través de los sistemas de atención telefónica que tienen ya habilitados.

Frecuencia: Cada vez que un usuario con discapacidad solicite la información mediante los sistemas de atención telefónica.

Apartado 9.14. del presente AIR con respecto al artículo 27

Tipo: Obligación para que los concesionarios y autorizados diseñen mecanismos que permitan que Usuarios con Discapacidad puedan realizar trámites tales como, contratación, cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad, cancelaciones, aclaraciones, y todos aquellos que se deban realizar de manera presencial, de forma remota, es decir, vía telefónica o a través de medios electrónicos, o bien, la posibilidad de asistirse de un tercero debidamente acreditado para realizarlos.

Esta obligación pretende facilitar a los usuarios con discapacidad, los trámites que deben realizar ante el operador de telecomunicaciones de manera presencial y con esto promover su acceso a dichos servicios.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 710 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y televisión restringida).

Resulta importante destacar que el número aproximado de agentes económicos fue obtenido de la información con la que cuenta el Registro Público de Concesiones.

Costo unitario: \$ 0 pesos M.N.

Se considera que esta obligación no genera un costo para los agentes económicos involucrados, toda vez que se trata simplemente de habilitar la opción de que los trámites señalados puedan realizarse por los usuarios con discapacidad, a través de medios remotos (vía telefónica, vía correo electrónico, vía portal de Internet, etc).

Sin embargo, esto podría implicar un costo en caso de que el agente económico determine conveniente implementar un sistema o un mecanismo electrónico para la realización de los trámites de manera remota.

Frecuencia: Cada vez que un usuario con discapacidad solicite la realización de dichos trámites vía remota.

14.- Proporcione la estimación de los beneficios que se podrían generar para cada particular, grupo de particulares o industria a razón de la entrada en vigor del anteproyecto de regulación:

a) Tipo: Incremento de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

Con el Anteproyecto de Lineamientos se promueve el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, es decir, se pretende crear las condiciones necesarias a fin de que las personas con discapacidad puedan convertirse en usuarios de servicios de telecomunicaciones y con ello, se incremente el número de usuarios de los prestadores de servicios y en general del sector.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones.

Número de agentes económicos: Aproximadamente 778 agentes económicos, considerando a los prestadores de servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil y tv restringida).

Beneficio unitario: Se incrementa el número de usuarios de los prestadores de servicios y en general del sector al crearse las condiciones necesarias para que las personas con discapacidad puedan convertirse en usuarios de servicios de telecomunicaciones.

Frecuencia anual: Se pretende que el incremento de usuarios sea constante.

b) Tipo: Protección de los Derechos de los Usuarios con Discapacidad.

Con el Anteproyecto de Lineamientos se establecen los mecanismos necesarios que garanticen la protección efectiva de los derechos de los usuarios con discapacidad contemplados en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y el acceso de dichos usuarios a los servicios de telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás usuarios.

Indique el particular, grupo o industrias afectados: Personas con Discapacidad.

Número de particulares beneficiados: Se considera que con la implementación de las medidas establecidas en el anteproyecto de regulación, se beneficie directamente a 7 millones 184 mil 054 de personas con discapacidad, lo que representa el 6% de la población total (cifras del INEGI, obtenidas de la ENADID 2014).

Beneficio unitario: Se considera que las telecomunicaciones y las tecnologías de información y comunicación, representan una infraestructura única que permiten ampliar el acceso a los servicios públicos esenciales y promover la inclusión digital de las personas con discapacidad, ya que se tratan de instrumentos que promueven la inclusión de dichas personas a la sociedad.

Aunado a ello, las telecomunicaciones y las TIC constituyen un vehículo invaluable que permite el ejercicio del derecho fundamental de las personas con discapacidad de recabar, recibir y facilitar información mediante cualquier forma de comunicación que les facilite la participación e integración en igualdad de condiciones.

Por lo anterior, el anteproyecto de regulación se traduce en un beneficio directo para las personas con discapacidad, a fin de que puedan, a través del uso de los servicios de telecomunicaciones y sin la existencia de barreras de comunicación, mejorar sus condiciones de vida, y, en general, ser reconocidos como personas titulares de derechos humanos y como partícipes de la sociedad.

Frecuencia anual: Se trata de un beneficio constante y permanente.

15.- Justifique que los beneficios que se podrían generar a razón de la entrada en vigor del presente anteproyecto de regulación son superiores a los costos de su cumplimiento:

Beneficio 1. Se promueve la incorporación de nuevos usuarios a los servicios de telecomunicaciones, específicamente de usuarios con discapacidad, lo que se puede traducir en un beneficio económico para los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Beneficio 2. Se protegen y garantizan los derechos de los usuarios con discapacidad, sector de la población considerado como vulnerable.

Beneficio 3. A través del acceso a las telecomunicaciones, se empodera a los usuarios con discapacidad, se promueven condiciones para mejorar sus condiciones de vida, y, en general, ser reconocidos como personas titulares de derechos humanos y partícipes de la sociedad.

Beneficio 4. Se otorga certeza jurídica a los prestadores de servicios de telecomunicaciones al establecer de manera clara y detallada, las acciones que deben realizar a fin de garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios con discapacidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

IV. CUMPLIMIENTO Y APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.

16.- Describa los recursos, la forma y/o los mecanismos públicos y privados a través de los cuales se implementarán las medidas regulatorias propuestas por el anteproyecto de regulación:

Cada proveedor de servicios de telecomunicaciones será responsable de realizar las adecuaciones en sus centros de atención y sus portales de internet, así como de

implementar y costear los recursos que se requieran para implementar el presente anteproyecto de regulación.

Por lo que hace a los mecanismos públicos con los cuales se implementarán las medidas regulatorias propuestas en el anteproyecto de regulación, se comenta lo siguiente:

Artículo 4: Refiere a los mecanismos de comunicación que se implementarán para conocer las quejas o reclamaciones que se presenten en contra de los concesionarios y autorizados por presuntos actos de discriminación hacia Usuarios con Discapacidad.

A fin de ejecutar lo anterior, el Instituto suscribirá convenios de colaboración con entidades y dependencias de la Administración Pública Federal, así como con instituciones públicas y privadas especializadas en la materia, que especifiquen las acciones y trabajos que se realizarán para conocer respecto a dichas temáticas y actuar conforme a sus atribuciones.

Artículo 12 segundo párrafo: Refiere a la información de los equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad que el Instituto pondrá a disposición de los Usuarios con Discapacidad a través de su portal de Internet.

A fin de ejecutar lo anterior, el Instituto a través de los recursos con los que cuenta, puso a disposición de los usuarios con discapacidad, el Catalogo de Dispositivos Móviles Accesibles (movilesaccesibles.ift.org.mx/catalogo_desktop/app/web/busqueda.php) el cual permite localizar los equipos móviles que cuentan con funcionalidades de accesibilidad para cada tipo de discapacidad (motriz, visual, cognitiva y auditiva).

Artículos 28 y 29: Refieren a las acciones que el Instituto realizará a fin de fomentar el acceso y uso de los servicios de telecomunicaciones, así como los nuevos sistemas y tecnologías de la información y comunicación, a las personas con discapacidad.

A fin de ejecutar lo anterior, el Instituto destinará recursos públicos suficientes para realizar campañas anuales de difusión, que incluyan la elaboración de folletos, trípticos, guías de uso y tutoriales accesibles, que permitan informar a las personas con discapacidad las ventajas de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en su vida diaria, así como los equipos terminales disponibles en el país a los que pueden tener acceso. Asimismo, organizará eventos, foros y talleres con asociaciones especializadas en el tema.

17.- Describa los esquemas de verificación y vigilancia, así como las sanciones que asegurarán el cumplimiento de las medidas propuestas por el anteproyecto de regulación:

La inspección y vigilancia, así como en su caso las sanciones que procedan por incumplimiento a las medidas regulatorias establecidas por el anteproyecto de regulación, se realizarán conforme a lo establecido en los artículos 15 fracciones XXVII y

XXX, 291, 292, 293, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 307 y demás que resulten aplicables de la LFTR, sin perjuicio de la competencia que tengan otras autoridades.

En relación con las verificaciones que el Instituto realice en los portales de Internet y en los centros de atención de los concesionarios y autorizados, se comentan que las mismas se realizarán conforme a los plazos y requisitos establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

El personal de la Unidad de Cumplimiento del Instituto, conforme a los plazos y requisitos establecidos en la normatividad aplicable, se constituirá en las instalaciones donde los concesionarios y autorizados dan atención a sus usuarios y verificarán que la información publicada en sus portales de internet (relacionado con sus centros de atención con elementos de accesibilidad) sea consistente. Asimismo, conforme a los plazos y requisitos establecidos en la normatividad aplicable, realizarán revisiones a los portales de Internet de los concesionarios y autorizados, a fin de verificar que éstas cumplan con lo requerido en el anteproyecto de regulación.

V. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

18.- Describa la forma y los medios a través de los cuales serán evaluados los logros de los objetivos del anteproyecto de regulación, así como el posible plazo para ello:

Se desarrollarán preguntas específicas dentro de las Encuestas Trimestrales de Satisfacción del Usuario que realiza la Coordinación General de Política del Usuario, a efecto de conocer el impacto del anteproyecto en los usuarios. Dichas preguntas estarán enfocadas en la calidad de la atención que les proporcionan las empresas que prestan servicios de telecomunicaciones, la facilidad con la que acceden o no a dichos servicios, la disponibilidad de documentos en formatos accesibles, la utilización de equipos terminales accesibles, las experiencias que han presentado en materia de accesibilidad en centros de atención, la posibilidad de navegar en las páginas de internet de dichas empresas y todos aquellos aspectos que el anteproyecto de regulación pretende normar.

Asimismo, se trabajará con la Coordinación General de Planeación Estratégica para el desarrollo de indicadores que permitan evaluar la eficiencia del anteproyecto. Dichos indicadores se centraran en el número de usuarios con discapacidad que existen en el sector y su incremento en relación con la emisión del anteproyecto de regulación, el número de centros de atención accesibles existentes y su ubicación, el número de equipos terminales accesibles que han sido solicitados y adquiridos por dichos usuarios, la inversión real que el anteproyecto de regulación ha implicado para el sector y sus beneficios económicos.

Estos resultados, serán compilados, estudiados y analizados con la finalidad de que de la Coordinación General de Política del Usuario, a través de la Dirección de Información y Accesibilidad elabore informes que muestren del avance y eficacia de dichos Lineamientos.

VI. CONSULTA PÚBLICA.

19.- ¿Se consultó a las partes y/o grupos interesados en la elaboración del presente anteproyecto de regulación?

Tipo: Consulta Pública

Nombre del particular: Se recibieron 20 participaciones durante el proceso de consulta pública:

1. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.
2. Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B.
3. Asociación de Industria de las Telecomunicaciones.
4. Asociación Nacional de Telecomunicaciones, A.C.
5. AT&T Digital, S. de R.L. de C.V. y AT&T Ntelcommex, S. de R.L. de C.V.
6. Axtel, S.A.B. de C.V.
7. Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V., Sistemas Telefónicos Portátiles Celulares, S.A. de C.V., Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V., Iusacell PCS, S.A. de C.V., Iusacell PCS de México, S.A. de C.V., SOS Telecomunicaciones S.A. de C.V., Portatel del Sureste, S.A. de C.V. y Operadora Unefon, S.A. de C.V.
8. Mobile Manufacturers Forum.
9. Operbes, S.A. de C.V.; Bestphone, S.A. de C.V.; Cablevisión, S.A. de C.V.; Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V.; Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V. y Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.
10. Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V.
11. Can Lah, S.C.
12. Organismo Mexicano Promotor del Desarrollo Integral de los Discapacitados Visuales, IAP.
13. Sociedad Mexicana de Tecnologías Accesibles y Diseño Universal.
14. The Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies.
15. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal
16. García, Herrera, Valdéz y Asociados.
17. Linkenium Consulting, S.C.
18. Andrés Balcazar.
19. Hilda Laura Vázquez Villanueva.
20. Mariana Hernández Flores.

Opinión expuesta: Los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyectos materia de dicha consulta pública se encuentran visibles en el siguiente vínculo electrónico:

<http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-del-anteproyecto-de-lineamientos-generales-de-accesibilidad-los-servicios-de>

¿Fue incluida o no incluida?: Todas las participaciones fueron tomadas en consideración en la elaboración del anteproyecto de regulación.

Justificación: De las manifestaciones y propuestas realizadas, el Instituto pudo identificar oportunidades de precisión y mejora del instrumento regulatorio de mérito, logrando clarificar y robustecer su contenido. Así, se señala que las respuestas y comentarios a las participaciones recibidas durante el periodo de consulta pública, estarán disponibles en la página de Internet del Instituto.

VII. FUENTE CONSULTADAS, ANEXOS O CUALQUIER OTRA DOCUMENTACIÓN DE INTERÉS.

20.- Enliste los datos bibliográficos o las direcciones electrónicas consultadas para el diseño y redacción del anteproyecto de regulación.

- Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Resolución 175 (Rev. Busán, 2014), de la Conferencia de Plenipotenciarios de la UIT.
- Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG).
- Norma ISO 21542:2011, "Edificación. Accesibilidad y usabilidad en el entorno construido".
- Normas estatales y locales en materia de accesibilidad en espacios físicos.
- Normatividad Internacional existente en materia de accesibilidad de personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones:

País	Institución	Título	Tipo	URL
Gran Bretaña	OFCOM	How to use your mobile phone	Guía	http://stakeholders.ofcom.org.uk/binaries/consultations/access-disabled/annexes/EasyRead_How_to_use_your_mobile_phone.pdf
Australia	Ministry for Communications, the Information Economy and the Arts.	Telecommunications (Equipment for the Disabled) Regulations 1998	Regulación	http://www.comlaw.gov.au/Details/F1998B00123

N/A	UIT	On the road to implement the Connect 2020 Agenda	Política Internacional	http://www.itu.int/en/connect2020/Documents/pp14-connect2020-commitments.pdf
N/A	ONU	INNOVATION AND TECHNOLOGY FOR PERSONS WITH DISABILITIES	Académico	http://www.un.org/esa/socdev/egms/docs/2013/ict/innovation-technology-disability
N/A	UIT/ONU/Microsoft/UNESCO	The ict Opportunity for a Disability-inclusive Development framework	Política Internacional	http://www.itu.int/en/action/accessibility/Documents/The%20ICT%20Opportunity%20for%20a%20Disability%20Inclusive%20Development%20Framework.pdf
Uruguay	Universidad Nacional de Asunción	Políticas, normativas e iniciativas sobre Accesibilidad e Inclusión en América Latina.	Académico	http://www.esvial.org/wp-content/files/ATICA2014pp241-248.pdf
N/A	The Centre for Internet & Society The Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies	Web Accessibility Policy Making	Académico /Política Internacional	http://www.g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_0/id_150
N/A	Global Initiative for Inclusive Information and Communication Technologies / UIT	Model ICT Accessibility Policy Report	Académico /Política Internacional	http://g3ict.org/resource_center/publications_and_reports/p/productCategory_whitepapers/subCat_7/id_326
Ontario, Canadá	Ministry of Community and Social Services	Information and Communications Standard Making information accessible to people with disabilities	Guía	http://www.mcsc.gov.on.ca/documents/en/mcsc/accessibility/iasr_guides/info_en.pdf

Estados Unidos	U.S. Department of Justice Civil Rights Division Disability Rights Section	Accessibility of State and Local Government Websites to People with Disabilities	Guía	http://www.ada.gov/web/sites2.htm
Estados Unidos	N/A	Section 508 Standards Guide	Ley	http://www.section508.gov/section-508-standards-guide#Definitions