

**RESPUESTAS GENERALES DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DEL “ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCESIBILIDAD A SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD”.**

Con relación a los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas durante el periodo comprendido del 14 de agosto al 25 de septiembre del 2015, respecto al Anteproyecto materia de la consulta pública de mérito, se informa que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el “Instituto”) identificó diversos temas, por lo que para efectos de su atención, estos han sido agrupados de manera genérica para su mejor referencia.

No obstante lo anterior, se menciona que todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en el portal de Internet del Instituto. Lo contenido en las presentes Respuestas Generales atiende únicamente lo relacionado con las observaciones realizadas por los participantes en la Consulta Pública a los temas presentados en el Anteproyecto. Una vez concluido el plazo de consulta respectivo, se publicaron en el portal de Internet del Instituto todos y cada uno de los comentarios, opiniones y propuestas concretas recibidas respecto del Anteproyecto materia de dicha Consulta Pública. Durante el plazo de duración de la consulta pública de mérito, se recibieron 20 participaciones o escritos con comentarios, realizados por 17 personas morales y 3 personas físicas.

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 Balcázar
19. Hilda Laura Vázquez Villanueva
20. Mariana Hernández Flores

En este sentido, se señala que el orden en que son abordados cada uno de los temas y numerales genéricos mencionados, obedece primordialmente al orden en que cada uno de éstos aparecen en el Anteproyecto de Lineamientos.

Por lo anterior, el Instituto emite las siguientes respuestas y consideraciones para cada una de las participaciones recibidas:

## CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

### A) ARTÍCULO 2 FRACCIÓN IV

La industria recomienda definir el término Centros de Atención, en virtud de que en gran parte del Anteproyecto se hace mención reiteradamente, lo anterior ayudará para identificar a los Centros de Atención con “kioskos” o “puntos de venta” de los propios Centros de Atención.

#### Consideraciones

En atención a las recomendaciones, se consideró necesario definir el concepto Centros de Atención.

### B) ARTÍCULO 2 FRACCIONES XII Y XVII

Tanto los Operadores como las Asociaciones, coincidieron en que el término de *personas con discapacidad* así como los *tipos de discapacidad*, deberían ser conforme a lo establecido tanto en la Convención sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad como en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

#### Consideraciones

Se consideran importantes las opiniones de los participantes, a fin de que los conceptos que se establecerán en estos Lineamientos, traten de estar armonizados con los instrumentos internacionales en materia de discapacidad y con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

### C) ARTÍCULO 2 FRACCIÓN XIII

Algunas Asociaciones, sugieren ser más específicos en el término de la *ruta accesible*, en tanto que los operadores sugieren circunscribir dicho término a los Centros de Atención.

#### Consideraciones

Si bien, se considera acertada la opinión de las asociaciones, el término en comento para el efecto del Anteproyecto, aporta los elementos de la accesibilidad sin obstáculos, así

como el goce de la autonomía de desplazamiento por parte de las personas con discapacidad. Por otra parte, resulta importante circunscribir el término a los Centros de Atención de los concesionarios y autorizados.

#### **D) ARTÍCULO 3**

Los operadores coinciden en acotar o, en su caso eliminar este artículo, en razón que dichas facultades del Instituto están debidamente especificadas en la LFTyR.

##### Consideraciones

Se considera pertinente la observación de los operadores, ya que efectivamente, las facultades expresadas en el Anteproyecto en comento, se encuentran debidamente establecidas en la LFTyR.

### **CAPÍTULO SEGUNDO - ACCESO EN IGUALDAD DE CONDICIONES**

#### **A) ARTÍCULO 4**

Referente a este artículo, donde se establece que: *En la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, los concesionarios y autorizados brindarán el acceso a los Usuarios con Discapacidad sin Discriminación alguna y en igualdad de condiciones con los demás usuarios, respetando los derechos establecidos en el artículo 200 de la Ley.* Las asociaciones opinan que no es lo mismo acceso que accesibilidad y proponen modificar el artículo, a fin de ser más generales.

##### Consideraciones

El artículo 4 del Anteproyecto, fue redactado conforme a lo establecido en los artículos 199 y 200 de la LFTyR. Asimismo se consideró lo que se establece en la Convención sobre los Derechos de las Personas con discapacidad en artículo 9.

#### **B) ARTÍCULO 5**

Los operadores coinciden en que debe existir colaboración por parte de los concesionarios para conocer oportunamente las quejas y darles debida atención.

### Consideraciones

Al tratarse de convenios de colaboración entre autoridades, no se cree conveniente establecer en los Lineamientos la participación de los operadores.

### **C) ARTÍCULO 6**

Los operadores y las asociaciones coinciden en ser más precisos en la redacción de dicho artículo, ya que no se entiende si la disposición que se propone se enfoca en los planes o en las tarifas. Por otra parte las asociaciones consideran un acto de discriminación solicitar un certificado para acreditar la discapacidad.

### Consideraciones

Se considera pertinente atender las opiniones de los operadores y asociaciones, a fin de lograr una redacción clara, con el objetivo de que las personas con discapacidad tengan acceso en igualdad de condiciones a los servicios de telecomunicaciones, sin establecer tarifas desiguales o preferentes, ya que no es facultad del Instituto.

## **CAPÍTULO TERCERO - FORMATOS CON FUNCIONALIDADES DE ACCESIBILIDAD**

### **A) ARTÍCULOS 7, 8 y 9**

Los operadores consideran que en los nuevos títulos de concesión única se elimina la obligación de establecer Códigos de Prácticas Comerciales. Asimismo, consideran importante se precise a qué se refiere con las facturas, considerando que existen disposiciones específicas para la emisión de facturas. Finalmente En tanto que las asociaciones opinaron que deberían considerarse medios impresos.

### Consideraciones

Resulta importante la observación de los operadores, en el entendido de que en los nuevos títulos de concesión, no existe la obligación de elaborar el Código de Prácticas Comerciales.

En cuanto a la opinión de las asociaciones para que los operadores deban presentar los documentos impresos accesibles, se considera que esto podría ser una carga

desproporcionada para los concesionarios y autorizados. Asimismo es importante destacar que uno de los objetivos de la Reforma en materia de Telecomunicaciones, es el uso de los recursos digitales, igualmente a nivel internacional la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, considera la accesibilidad a las Tecnologías de Información y Comunicación. En cuanto al término *facturas*, es importante considerar cambiarlo, en el entendido de que el Anteproyecto en comento busca referir a los estados de cuenta.

## B) ARTÍCULO 10

Las asociaciones coinciden en establecer más elementos de accesibilidad a los formatos tales como: Contraste de color adecuado entre el texto y el fondo en el que se muestra y la posibilidad de ampliar el tamaño de letra del texto (o el documento entero) en las versiones digitales de los documentos. Por otra parte los operadores consideran que no hay precisión en cuanto a la elaboración de videos y/o audios.

### Consideraciones

En la práctica actual, la accesibilidad en formatos y/o documentos es sobre características específicas de éste y no en su contenido. Como requerimiento mínimo para la ejecución de estos lineamientos, se establecen los elementos en las fracciones del artículo 10 del Anteproyecto en comento.

Las opiniones de las asociaciones resultan relevantes, a fin de contar con mayor precisión para que los formatos, sean efectivamente accesibles. Finalmente se considera procedente la opinión de los operadores, ya que no existe precisión referente a la elaboración de los videos, por tanto se ajustó la redacción en el Proyecto.

## C) ARTÍCULO 10 VI

Los operadores coinciden en que debe eliminar esta fracción, ya que abre la posibilidad de que los usuarios deseen seleccionar idiomas distintos al español, lo cual resultaría sumamente oneroso puesto que no se cuenta con las traducciones correspondientes.

### Consideraciones

En lo que se refiere al idioma del documento, es únicamente especificar en qué idioma está el documento, lo cual no implica que éste deba estar en otro idioma, esta

especificación ayuda a los usuarios con discapacidad visual a programar su lector de pantalla, ya que éstos pueden leer en diferentes idiomas.

#### **D) ARTÍCULO 11**

Los operadores coinciden que sería oneroso y desproporcionado que tengan a disponibilidad del usuario, los documentos señalados en el artículo 6 del Anteproyecto en comento. Por otra parte algunas asociaciones opinan que es necesario incluir otros elementos de accesibilidad como: macrotipos (tipografía amplificada), lectura fácil, lengua de señas mexicana o comunicación aumentativa.

##### Consideraciones

Uno de los objetivos de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones y de la LFTyR es el uso de los recursos tecnológicos para coadyuvar al acceso a los servicios de telecomunicaciones y TIC. También es importante considerar que los concesionarios y autorizados ya tienen una carga regulatoria importante, por tal motivo, la fracción II de la LFTyR establece formatos con funcionalidades de accesibilidad, es decir con requerimientos específicos que no contemplan LSM o audio descripción o Braille.

#### **E) ARTÍCULO 12**

Algunos operadores coinciden en la necesidad de precisar que las verificaciones realizadas a los portales de internet se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

##### Consideraciones

Se considera importante tomar en cuenta la opinión de los operadores, a fin de contar con la certeza jurídica, con el objetivo de hacer la verificación expresada en el artículo 12 del Anteproyecto en comento.

#### **F) ARTÍCULO 13**

La mayoría de operadores consideran importante se precisen las alternativas a las Personas con Discapacidad, a fin que éstos estén en posibilidad de suscribir contratos, inconformidades u otros documentos necesarios para el uso efectivo de los servicios de telecomunicaciones, sin necesidad de recabar la firma autógrafa.

### Consideraciones

Una de las limitantes de las personas que no pueden firmar, tal como las personas con discapacidad visual y motriz, es no poder contratar servicios, modificarlos, entre otros. Actualmente existen elementos con los cuales se puede identificar al usuario, por ejemplo a través de la huella digital.

## CAPÍTULO CUARTO- EQUIPOS TERMINALES

### A) ARTÍCULO 15

Los operadores consideran *que no se regule la distribución de equipos terminales* y proponen eliminar o ampliar el plazo propuesto en el Anteproyecto para tener los equipos disponibles a petición del usuario. Por otra parte, algunas asociaciones sugieren establecer algunas funcionalidades de accesibilidad en los equipos terminales fijos y proponen que se especifique su disponibilidad.

### Consideraciones

En la práctica comercial actual, los operadores son quienes principalmente comercializan los equipos terminales, por ello se imponen este tipo de obligaciones. Con respecto al plazo para contar con los equipos terminales, se considera importante la observación para ampliarlo. Finalmente es importante que se considere que la disponibilidad de los equipos terminales fijos, se limite a los existentes en los puntos de venta y de atención al público que los concesionarios y autorizados tengan habilitados.

### B) ARTÍCULOS 16 y 17

Los operadores coinciden que el catálogo de equipos terminales móviles lo realicé el IFT, bajo el entendimiento de que existen bases de datos de alta calidad ya disponibles en español a través de medios electrónicos, tales como GARI. La opinión de las asociaciones expone la importancia de contar con el catálogo.



Los comentarios de los operadores y de las asociaciones resultan de importancia. Desde junio de 2015 el Instituto Federal de Telecomunicaciones ha estado colaborando con la *Mobile Manufacturers Forum*, para realización del catálogo de equipos terminales móviles que tienen funcionalidades de accesibilidad y están disponibles en el mercado nacional, el cual ya está disponible en la Web.

### C) ARTÍCULO 18

Algunos operadores y asociaciones, coinciden que la obligación para elaborar tutoriales que permitan conocer las funcionalidades de accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales, corresponde a los fabricantes de éstos. Por otra parte las asociaciones proponen que dichos tutoriales, deben de estar en formatos accesibles.

#### Consideraciones

Es importante la observación de los operadores y de algunas asociaciones con respecto a la elaboración de los tutoriales, ya que en la actualidad los fabricantes de los equipos terminales cuentan con instructivos donde dan cuenta de las funcionalidades de accesibilidad.

### D) ARTÍCULO 20

Algunos operadores consideran que la LFTyR no establece alguna obligación con respecto a la telefonía pública, por otra parte algunas organizaciones consideran que el 100% de las casetas deben de ser accesibles.

#### Consideraciones

Diferentes disposiciones estatales y municipales, consideran que la telefonía pública debe de ser accesible, asimismo la LFTyR prevé la accesibilidad de los equipos terminales, los cuales incluyen a los teléfonos públicos o, en su caso, las casetas públicas.

Finalmente no existe evidencia práctica que en algún país exista alguna disposición para tener el 100% de casetas accesibles.

### E) ARTÍCULO 21

Los operadores consideran que este artículo es una carga extra para los operadores.

### Consideraciones

Se considera procedente la opinión de los operadores, en el entendido que es una carga administrativa extra, en el entendido de que el Instituto puede requerir la información que dé cumplimiento a la disposición referente a las casetas públicas.

## CAPÍTULO QUINTO - CENTROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### A) ARTÍCULO 22

La mayoría de operadores, consideran que la obligación del artículo 22 no se establece en la LFTyR.

### Consideraciones

Se considera que el Instituto cuenta con facultades para establecer dichas medidas en atención a lo establecido en el artículo 200 fracción VI.

### B) ARTÍCULOS 23, 24, 25 y 26

La mayoría de los operadores, considera que el término diseño universal es un término ambiguo, que el IFT no tiene atribución alguna para establecer los requisitos de construcción de los inmuebles propiedad o en posesión de los concesionarios y autorizados, y que no se tiene claridad sobre qué áreas se catalogarán como centros de atención.

En tanto, uno de los comentarios de un ciudadano *sugiere que prevalezca el estándar ISO, ya que es el estándar más actual con consenso internacional*. Asimismo, una de las asociaciones sugiere que se establezca que las instalaciones sanitarias sean accesibles.

Por otra parte algunos operadores consideran que reportar anualmente únicamente genera una carga administrativa y con respecto a los centros de atención existentes, consideran que ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna.

### Consideraciones

El Anteproyecto atiende a las facultades que constitucionalmente le fueron otorgadas al Instituto, específicamente, al párrafo catorce del artículo 28 constitucional; y en el artículo 200 fracción VI de la LFTyR.

Referente a la norma ISO, es importante establecer que dichas medidas se ejecutarán sin perjuicio de la normatividad federal, estatal y municipal aplicable en la materia.

Con respecto al comentario de los Centros de Atención, es conveniente definirlo, para delimitar que la accesibilidad es sólo dentro de los mismos.

Referente a los informes se considera procedente la opinión de los operadores, en el entendido que es una carga administrativa extra, en el entendido de que el Instituto puede requerir la información que dé cumplimiento a la disposición referente a las casetas públicas.

Finalmente no se considera competencia del Instituto proponer que los Centros de Atención cuenten con instalaciones sanitarias, ni establecer el tema de cajones de estacionamiento o programas de protección civil.

## **CAPÍTULO SEXTO - PERSONAL CAPACITADO PARA ATENDER A USUARIOS CON DISCAPACIDAD**

### **A) ARTÍCULOS 28 y 29**

Los operadores consideran que obligar a que tengan personal capacitado para la atención a personas con discapacidad es desproporcionado y excede lo dispuesto en la LFTyR.

#### Consideraciones

Considerando elementos mínimos y atendiendo a las facultades que constitucionalmente le fueron otorgados al Instituto, se considera evidente la obligación que tiene los operadores y autorizados para contar con el personal capacitado para la atención de personas con discapacidad. Sin embargo, se ajustó la redacción conforme a las atribuciones del Instituto.

### **B) ARTÍCULOS 30, 31, 32 y 33.**

Con respecto a las guías autodidactas para la capacitación del personal para atender a las personas con discapacidad, los operadores consideran que no existe fundamento para establecer dicha obligación. }

Por otro lado opinan que las empresas deben tener la libertad de elaborar las guías atendiendo lo señalado en el Artículo 31 sin necesidad de presentarlas periódicamente al Instituto. También consideran que agregar el Marco Legal propuesto en artículo 31 le quitará la simplicidad y no cumplirá con su función autodidacta, por lo que sugerimos se eliminen. Además, consideran que obligar a los concesionarios y autorizados a realizar evaluaciones semestrales, excede el ámbito de competencia del Instituto.

Por parte de las asociaciones recomiendan incluir criterios en torno a la Lengua de Señas Mexicana (LSM), contemplar capacitación básica que permita atender a personas con discapacidad auditiva, así como contemplar la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva para quienes será indispensable se tengan contenidos en LSM. Asimismo, consideran que las distintas necesidades del colectivo de personas con discapacidad hacen necesaria una capacitación en cuanto a su atención, guiada y supervisada por profesionales del sector; para ello los concesionarios y autorizados pueden apoyarse en las organizaciones civiles de y para personas con discapacidad del país.

### Consideraciones

De acuerdo a la LFTyR, el Instituto, tiene la facultad de establecer obligaciones a los concesionarios y autorizados para hacer efectivos las disposiciones que se emitan. Por otra parte se considera loable la observación con respecto al marco jurídico propuesto para las guías autodidactas de capacitación para atender a las personas con discapacidad, así como lo referente a las evaluaciones semestrales.

Con respecto a las opiniones de las Asociaciones, obligar a que el personal de los concesionarios y autorizados aprenda LSM, puede ser una carga desproporcionada, además no se cuentan con datos estadísticos de personas con discapacidad auditiva que respalden la LFTyR. Considerando uno de los objetivos de la Reforma en materia de telecomunicaciones que es hacer uso de los recursos tecnológicos en esta era digital para incrementar la comunicación, se considera que existen mecanismos tecnológicos para que las personas con discapacidad auditiva puedan informarse y ser informados de manera efectiva.

Finalmente se considera que no es facultad del Instituto imponer especificaciones en materia laboral para que el personal sea evaluado.

## CAPÍTULO SÉPTIMO - PORTALES DE INTERNET Y NÚMEROS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### A) ARTÍCULOS 34 y 35

Uno de los operadores considera que el Instituto no tiene atribuciones para regular el contenido de las páginas o portales de Internet de los concesionarios y autorizados. En tanto, otro operador sugiere que es conveniente que en una primera etapa y por un periodo considerable se establezca que el Nivel de Conformidad sea A. Asimismo, algunos operadores coinciden que las verificaciones realizadas a los portales de internet se realicen de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y que cuando existan modificaciones de las Pautas de Accesibilidad y contenidos de Internet éstos se realicen en un tiempo mínimo de 6 meses para adecuar el código del portal del concesionario.

En tanto, unas de las asociaciones internacionales, considera pertinente que el IFT tome el estándar WCAG de la W3C y que sea el nivel AA de la norma. También consideran que debe existir un proceso de transición, que los operadores debieran estar obligados a desarrollar sus propios planes de seguimiento y evaluación y un plan para la revisión periódica, dado el rápido requerimiento de la movilidad tecnológica.

#### Consideraciones

Al respecto, se señala que la accesibilidad en los portales web no implica regular su contenido, sino las características de desarrollo web que debe de tener un portal para que sea accesible. Se considera pertinente la observación de considerar un periodo de tiempo para atender las modificaciones a las pautas de accesibilidad web emitidas por la W3C, al igual que el comentario de las verificaciones a los portales de Internet.

### B) ARTÍCULO 37

Una de las asociaciones recomienda considerar el uso de video llamadas para atender a personas con discapacidad auditiva a través de LSM.

#### Consideraciones

Se considera que esta medida podría ser desproporcionada toda vez que las empresas tendrían que implementar los sistemas necesarios para atender a los usuarios por video llamadas e incluir personal que conozca LSM, cuestión que resultaría del todo onerosa para los operadores.

## CAPÍTULO OCTAVO - ACCESO A LOS NUEVOS SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### A) ARTÍCULO 40

Las asociaciones comentan que es pertinente enunciar los distintos formatos accesibles para personas con discapacidad: sistema braille, macrotipos (tipografía amplificada), lengua de señas mexicana, lectura fácil o comunicación aumentativa y alternativa por mencionar los más importantes en formato impreso.

#### Consideraciones

Se señala que el artículo tiene como objetivo simplemente enunciar las acciones que el Instituto realizara para promover el acceso a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y comunicación y no se considera necesario establecer el tipo de formatos accesibles que se utilizarán.

## CAPÍTULO NOVENO – CUMPLIMIENTO

### A) ARTÍCULO 42

Uno de los operadores considera que las sanciones dejan en incertidumbre a los concesionarios por la falta de claridad en las competencias de las autoridades que tendrán injerencia en la materia, y solicitan que haya precisión en los actos que serán objeto de sanciones así como la autoridad competente.

#### Consideraciones

Se considera que la redacción del artículo en comento manifiesta con claridad su objetivo y se encuentra acorde a lo establecido en la LFTyR.

## B) ARTÍCULO 43

Algunos de los operadores consideran que el artículo excede el ámbito de competencia del Instituto al pretender publicar los resultados de las verificaciones realizadas a los concesionarios y autorizados.

### Consideraciones

Se considera pertinente la opinión de los operadores con respecto a la publicación de los resultados de las verificaciones realizadas a los concesionarios y autorizados, por lo que se ajusta la redacción.

## TRANSITORIOS

### A) SEGUNDO, TERCERO, CUARTO Y QUINTO

Algunos operadores y una asociación internacional, sugieren modificaciones a los distintos términos establecidos en los transitorios.

### Consideraciones

Se consideran importantes las observaciones y se realizan los ajustes pertinentes.