

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: info.upr@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de Consulta Pública será del **18 de diciembre de 2023 al 30 de enero de 2024 (i.e. 20 días hábiles)**. Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Benjamin Bautista Contreras, Director de Análisis Técnico Regulatorio, correo electrónico: benjamin.bautista@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 4223, así como Rocío Nahiyel Velasco Santos, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica, correo electrónico: rocio.velasco@ift.org.mx, número telefónico 55 5015 4000, extensión 4857.

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	Antonio Díaz Hernández
Documento para la acreditación de la representación: En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPPO"); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos Generales"); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los "Lineamientos de Portabilidad"), numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <p>I. Denominación del responsable Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").</p> <p>II. Domicilio del responsable Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.</p> <p>III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles Los datos personales que el IFT recaba, a través de la <i>Unidad de Política Regulatoria</i>, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.</i> • <i>Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.</i> • <i>Datos laborales: Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.</i> <p>Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.</p> <p>IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento El IFT, a través de la <i>Unidad de Política Regulatoria</i>, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la <i>Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión</i>, última modificación publicada en el <i>Diario Oficial de la Federación</i> el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la <i>Ley Federal de Competencia Económica</i>,</p>	

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

V. Finalidades del tratamiento

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

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)	Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.
B. Datos de contacto (dirección de correo electrónico)	Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT. Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.
C. Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)	Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.

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

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

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

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el "INAI").

El procedimiento se regirá por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones¹, de conformidad con lo siguiente:

- a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.
 - Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
 - Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
 - De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
 - La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
 - La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
 - Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.
- b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.
Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.
- c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

¹ Disponible para consulta en: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección "Protección de Datos Personales" / "Ingresa tu solicitud o denuncia" / "Formatos" / "En el sector público" / "Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público".

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios. Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IFT para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (*.xlsx)
- b) Texto (*.txt)
- c) Archivo de texto (*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el **formato** diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico siguiente: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip.

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico unidad.transparencia@ift.org.mx, o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la "Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones", la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip.

X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de "Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones", del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: https://www.ift.org.mx/proteccion_de_datos_personales/avisos_de_privacidad

Última actualización: (XX/06/2023)

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública

Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
<p>CAPÍTULO IV. INCISO SEXTO.</p>	<p>El capítulo IV. DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SMS en el inciso SEXTO, el IFT propone:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Modificar la definición de la Proporción de Mensajes Cortos fallidos: de los actuales 20 segundos a 5 segundos. II. Modificar la definición del Tiempo de entrega promedio de Mensajes Cortos exitosos de un máximo de 20 segundos a 5 segundos. <p>Recordemos que la Proporción de Mensajes Cortos fallidos es un parámetro sancionable. De las actuales mediciones realizadas por el IFT en 2023, se puede observar que el tiempo de entrega promedio de Mensajes Cortos puede cumplir con la intención del IFT de que sea menor a 5 segundos, pero <u>no se está tomando en cuenta la varianza que presenta la propagación electromagnética de las comunicaciones móviles</u>. Si se analiza con detalle la varianza del tiempo de entrega, se observaría que existe un porcentaje mayor al 2% que superan los 5 segundos. Justamente por eso es que el propio estudio del IFT muestra que en ninguno de los otros países americanos regulan ambos parámetros de forma simultánea, como sí propone el Instituto.</p> <p>Con un ejercicio hipotético podremos mostrar lo que estamos argumentando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los teléfonos de las pruebas están en movimiento. 2. Asumimos que si no logran recibir la "confirmación" de la red en 4 segundos reintentan enviar el SMS. (El tiempo no puede ser menor a 3 segundos porque se duplicarían los envíos). 3. Asumimos 4 reintentos:

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

Segundos	Porcentaje	Aporte
0 a 2	80%	1.6
2.1 a 6	8%	0.48
6.1 a 10	6%	0.6
10.1 a 14	4%	0.56
14.1 a 20	2%	0.4
Promedio		3.64

Asumamos que el 80% se envían en el primer intento y tardan menos de 2 segundos, un 8% se envían en el segundo intento y tardan 6 segundos y así sucesivamente. El tiempo **promedio** que mediría el Instituto en este ejemplo hipotético (considerando fallido un tiempo mayor a 20 segundos) sería menor a 4 segundos.

Ahora bien, veamos qué ocurriría si el Instituto reduce el tiempo para considerar fallido un mensaje:

mayor a x segundos	porcentaje de error
6	20%
10	12%
14	6%
20	0%

Si se define como error un tiempo de entrega mayor 6 segundos, el porcentaje de errores medidos en las pruebas del Instituto sería del 20% y el tiempo promedio de entrega disminuiría (porque eliminaría los tiempos más largos de 6 segundos). Lo cual muestra el riesgo de elegir sin haber medido primero la varianza para considerar que un mensaje es fallido.

En conclusión, basados en la experiencia internacional de otros reguladores de América y en un ejercicio de análisis de los resultados de las mediciones de calidad 2023, **se sugiere mantener el tiempo de 20 segundos**, ya que el cambio que propone el IFT no necesariamente traerá como resultado la mejora de la

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

	<p>calidad de las redes móviles, las cuales hoy en día muestran un buen desempeño y una buena calidad de su servicio de SMS.</p> <p>De forma adicional, sugerimos respetuosamente a esa Autoridad que realice un análisis de los resultados de las mediciones de calidad de los ejercicios de años anteriores y observe la varianza en el tiempo de entrega de los SMS.</p> <p><u>Propuesta:</u> mantener el tiempo de entrega en 20 segundos como se encuentra actualmente.</p>
<p>CAPÍTULO VII. INCISO NOVENO FRACCIÓN II</p>	<p>En capítulo VII. DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD E INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS, inciso NOVENO, FRACCIÓN II, el IFT propone:</p> <p>I. Reducir el valor de cumplimiento para la proporción de Mensajes Cortos fallidos a 1% del actual 2%.</p> <p>Nuevamente recordemos que la Proporción de Mensajes Cortos fallidos es un parámetro sancionable. De las actuales mediciones realizadas por el IFT en 2023, se puede observar que con el actual Tiempo de entrega fallido en 20 segundos los mensajes fallidos pueden ser menores a 1%, pero no se está tomando en cuenta la varianza que presenta la propagación electromagnética de las comunicaciones móviles. Si se analiza con detalle la varianza del tiempo de entrega, se observaría que existe un porcentaje mayor al 2% que superan los 5 segundos. Justamente por eso es que el propio estudio del IFT muestra que en ninguno de los otros países americanos regulan ambos parámetros de forma simultánea, como sí propone el Instituto.</p> <p><u>Propuesta:</u> mantener el parámetro en 2%.</p>
<p>CAPÍTULO XII. INCISO DÉCIMO OCTAVO FRACCIÓN II</p>	<p>En capítulo XII. DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL, inciso DÉCIMO OCTAVO fracción II, el IFT propone agregar la siguiente disposición:</p> <p><i>“II. (...) En el caso de la vía telefónica, el primer menú de opciones debe brindar al usuario final una alternativa que le permita hablar con el personal capacitado;”.</i></p> <p>Esta propuesta atenta contra toda lógica de modernización, automatización, digitalización y rapidez de los procesos de atención a los usuarios de servicios de telecomunicaciones. Actualmente AT&T resuelve en promedio un 90% de llamadas a través de su sistema IVR, es decir, sólo un 10% requieren ser atendidas por un ejecutivo y dicha tendencia es a la baja. Obligar a los concesionarios y Operadores Móviles Virtuales (OMVs) a colocar la opción de que un ejecutivo esté en el primer menú del árbol de los call centers en TODOS</p>

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

los casos de llamada, impactaría negativamente los tiempos de atención, pues provocaría que los usuarios no esperen a escuchar las alternativas que los sistemas IVRs les ofrecen; por el contrario, en muchos casos directamente buscarían la comunicación personal, alargando los tiempos de respuesta de todos los usuarios.

Llama la atención como es que IFT, quien ha sido distinguido y reconocido por sus logros, avances y creación de eficientes herramientas digitales, como “Soy Usuario” y el “Portal de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones”, proponga a la industria una medida regulatoria que traería como consecuencia invariablemente un retroceso en la agilidad y automatización de procesos de atención a los clientes. Esta es una medida que pudiera desincentivar la atención telefónica y orientar a los concesionarios y OMVs a la eliminación de los call centers, más que a su funcionamiento eficiente.

Por tanto, se sugiere eliminar la disposición referida.

Adicionalmente, vale la pena hacer notar a ese Instituto que, por la redacción, una posible interpretación derivada de la lectura del párrafo completo a modificarse, pareciera indicar que las 24 horas del día todos los días del año debe existir personal para atender quejas:

“II. Los sistemas de atención a usuarios finales para la recepción de consultas y quejas deben estar disponibles durante las 24 horas del día, todos los días del año vía telefónica o vía electrónica, y deben contar con personal debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los usuarios finales sea fiable y cierta. (...)”.

Son 2 ideas en una misma oración unidas por una conjunción copulativa que se pueden prestar a confusión.

Si se adoptara un criterio tan restrictivo, se estaría forzando a las empresas a eliminar completamente los centros de atención telefónica.

Finalmente, es importante señalar que AT&T (y los demás concesionarios móviles), ponen a disposición de sus usuarios personal capacitado en sus centros de atención, quien puede brindar atención presencial y personalizada a los usuarios que por alguna circunstancia particular lo requieran.

Propuesta: para atender las dos situaciones antes descritas se propone la siguiente redacción del referido inciso II:

“II. Los sistemas de atención a usuarios finales para la recepción de consultas y quejas deben estar disponibles durante las 24 horas del día, todos los días del año vía telefónica o vía electrónica.

	<p><u><i>El personal que atienda los sistemas de atención a usuarios finales debe estar debidamente capacitado para garantizar que la información y orientación que se le brinde a los usuarios finales sea fiable y cierta.</i></u></p>
<p>CAPÍTULO XII. INCISO DÉCIMO OCTAVO FRACCIÓN V.</p>	<p>En capítulo XII. DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL, inciso DÉCIMO OCTAVO fracción V, el IFT propone agregar la siguiente disposición:</p> <p><u><i>“V. Cuando un usuario presente una queja en un centro de atención se le debe entregar de forma impresa un acuse con un número de folio o registro, o si el acuse se entrega en forma electrónica debe enviarse automáticamente un SMS o correo electrónico. “</i></u></p> <p>Si bien esta obligación hoy en día ya existe, AT&T considera que la expresión “automáticamente” pudiera prestarse a confusión y es limitativa, ya que hoy en día existen más alternativas para que un usuario reciba su folio de la queja.</p> <p><u>En ese sentido, se propone la siguiente redacción:</u></p> <p><u><i>“V. En su caso, cuando el usuario final presente una queja por cualquier medio, los Prestadores del Servicio Móvil deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro. El acuse respectivo podrá entregarse de forma impresa, a través de un Mensaje Corto, por correo electrónico, o mediante cualquier vía electrónica y tecnología. La información antes referida, deberá almacenarse, cuando menos, durante los doce meses siguientes a que haya sido generada, y;”</i></u></p> <p>En este mismo sentido, y si bien no fue objeto de la iniciativa de modificación, AT&T considera que la fracción VI del mismo lineamiento Décimo Octavo debe ser modernizada y permitir la consulta del estatus de los folios de queja de usuarios a través de cualquier mecanismo, medio o recurso tecnológico del que se disponga, sin limitarlo y con perspectiva de avance tecnológico.</p> <p><u>En ese sentido, se propone la siguiente redacción:</u></p> <p><u><i>“VI. Los Prestadores del Servicio Móvil deberán habilitar mediante cualquier mecanismo, medio o recurso tecnológico del que se disponga, un sistema o mecanismo de gestión de quejas a través del cual el usuario final pueda consultar el estado que guardan, ingresando el número de folio o registro que le fue asignado al momento de presentar la queja. Asimismo, los Prestadores del Servicio Móvil deberán enviar un Mensaje Corto, correo electrónico, notificación o avisar vía telefónica, al usuario final cuando la queja haya sido resuelta.”</i></u></p>

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

<p>CAPÍTULO XIII. INCISO VIGÉSIMO.</p>	<p>En el capítulo XIII. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN, inciso VIGÉSIMO, el IFT propone:</p> <p style="text-align: center;"><i>“..... Los Mapas de Cobertura Garantizada siempre deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior.”</i></p> <p>Esta restricción resulta imposible de cumplir y afecta la competencia y la eficiente operación de las redes.</p> <p>Existen muchos escenarios en los que no podrá mantenerse la cobertura en ciertas áreas, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por reubicación de sitios (cuando se venza el contrato de un sitio y no se pueda localizar otro en una zona cercana); • Por fenómenos catastróficos que afecten una zona particular y el tiempo de recuperación de la cobertura sea de muchos meses o años (Ej. Huracán Otis); • Por problemas de seguridad o políticos que impidan la operación en ciertas regiones o municipios y no se pueda recuperar el servicio en los sitios afectados; y • Por cambios tecnológicos en los que las nuevas tecnologías utilicen diferentes potencias o frecuencias que modifiquen las áreas de cobertura. <p>En ese sentido, se propone <u>eliminar</u> el siguiente enunciado el inciso Vigésimo del Capítulo XIII:</p> <p style="text-align: center;"><i>..... Los Mapas de Cobertura Garantizada siempre deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior.</i></p>
<p>ANEXO I NUMERAL 3 FRACCIÓN II</p>	<p>En ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL, numeral 3, fracción II, inciso b, el IFT propone:</p> <p style="text-align: center;">Realizar las mediciones con base en los Mapas de Cobertura Diferenciada.</p> <p>Los mapas de cobertura diferenciada se elaboran con herramientas predictivas que tienen un cierto porcentaje de incertidumbre, tal como ese Instituto lo menciona en los lineamientos de calidad vigentes:</p> <p style="text-align: center;"><i>“Mapa de Cobertura Diferenciada: Representación geográfica del área que corresponde a la cobertura que de forma conjunta incluye la Cobertura No Garantizada y la Cobertura Garantizada donde se muestra claramente, para cada tecnología de acceso, <u>la diferencia entre las zonas geográficas donde los prestadores del servicio móvil manifiestan que</u></i></p>

Consulta Pública sobre el Anteproyecto que modifica los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, así como los formatos para la presentación de sus trámites

	<p><u>cumplen con todos los Índices de Calidad y aquéllas donde no necesariamente cumplen con dichos índices.”</u></p> <p>Incluso en la propuesta de modificación que nos ocupa, el IFT reconoce que la cobertura diferenciada es una “predicción de propagación”:</p> <p><u>“VI. En el caso de los Mapas de Cobertura Diferenciada, el área de cobertura mencionada en el numeral anterior se obtendrá de la predicción de propagación de los niveles de potencia recibida en dBm para cada tecnología, de acuerdo con los siguientes parámetros:”</u></p> <p>Bajo esta premisa surgen diversas dudas:</p> <p>¿Cómo pretende garantizar esa autoridad que las mediciones que se realicen en cobertura diferenciada sean certeras si es el mismo Instituto quien reconoce que la cobertura diferenciada se obtiene de herramientas de predicción?</p> <p>¿Cómo distorsionaría los resultados informativos que publica el IFT si se midieran áreas donde la cobertura es deficiente o nula y, el mismo concesionario o el OMV reporta como cobertura no garantizada?</p> <p>¿Qué utilidad tendrían estas comparaciones en las que a unos operadores o el OMVs se les mediría sobre cobertura garantizada y a otros sobre cobertura no garantizada?</p> <p><u>Propuesta:</u> Seguir midiendo en cobertura garantizada el servicio de datos, que es la cobertura donde el propio concesionario o el OMV manifiesta que cumple con los parámetros de calidad.</p>
<p>Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.</p>	

<p>III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública</p>
<p>Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.</p>