

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 Nahiyeli 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:	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	Gabriela Álvarez Ponce
Documento para la acreditación de la representación: <small>En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>	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>, última modificación publicada en el <i>Diario Oficial de la Federación</i> el 20 de mayo de 2021, así como el <i>Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta</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

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

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>Última actualización: (XX/06/2023)</i></p>

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicas de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública	
Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
CAPÍTULO II. DEFINICIONES CUARTO.	<p>En la definición “Ejercicio de Medición” (fracción VIII), es pertinente que el Instituto establezca tiempos específicos y concretos para realizar los trabajos de post- proceso y análisis de la información.</p> <p>Ello, debido a que se han presentado casos en los cuales los Operadores Móviles Virtuales han recibido los dictámenes de los ejercicios de medición y ya no se cuenta con la información generada por la red por haber transcurrido un tiempo superior a aquél que soportan nuestros sistemas de gestión.</p>
CAPÍTULO IV. DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD DEL SMS SEXTO.	<p>La reducción del tiempo de entrega de los mensajes cortos (SMS), prevista en las fracciones I y II de este Lineamiento, no ha sido justificada por el Instituto desde el punto técnico y operativo; también, ocasionaría un incumplimiento -desde luego- no atribuible a mi mandante y afectaría significativamente los resultados de la medición del presente indicador, ya que, debido a los múltiples procesos involucrados para la entrega de un SMS (<i>on net</i>), el tiempo propuesto por ese Instituto es insuficiente e injustificado.</p> <p>En un SMS, al igual que en una llamada de voz, se llevan a cabo diversos procesos de localización en la red de “acceso de radio” -<i>Paging</i>- y de “acceso a los recursos de radio” para completar la entrega del servicio. Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G), tan sólo el proceso de <i>Paging</i> puede tardar hasta 6 segundos, toda vez que en éste participan diversos factores tecnológicos propios de los estándares internacionales. Además, las estrategias técnicas para asegurar la entrega y completación del servicio pueden involucrar un consumo de tiempo adicional; por lo cual, el tiempo de entrega debe homologarse al de voz (20 segundos). A nivel internacional, la regulación vigente de países como Costa Rica, Honduras y Perú prevén un tiempo de entrega de SMS de al menos 20 segundos, lo cual es reconocido por el propio Instituto en el Análisis de Impacto Regulatorio que acompañó al Anteproyecto sometido a Consulta Pública.</p> <p>Sin perjuicio de que la demanda del servicio de SMS es cada vez menor, la reducción del tiempo de entrega de los SMS planteada por ese Instituto, además de no encontrar sustento técnico u operativo alguno, resultaría perjudicial para los Operadores Móviles, como Telcel, pues injustificadamente se les estaría condenando a incumplir un Indicador cuyo nuevo parámetro no guarda ninguna relación con la realidad de la prestación del servicio. Por tal razón, no sorprende que en países como Colombia y Paraguay todos los parámetros relacionados con la mensajería han sido retirados de su regulación, en el caso del primero, mientras que el único parámetro que se mantiene (SMS Exitosos) denominado <i>Indicador de eficiencia de envío de mensajes cortos</i> es meramente de carácter informativo, en el caso del segundo. Esto también lo recoge y expone ese Instituto en su Análisis de Impacto Regulatorio.</p> <p>Finalmente, en el señalado Análisis de Impacto Regulatorio, el IFT indica que ha elaborado la propuesta de modificación reflejada en el Anteproyecto “considerando las mejores prácticas en materia de calidad del servicio móvil que se están implementando en América Latina y por supuesto, teniendo en cuenta las recomendaciones de estándares internacionales emitidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones.” Entonces, teniendo en cuenta los casos de Costa Rica, Honduras y Perú, Colombia y Paraguay, abordados y expuestos por el propio Instituto: ¿cuál es la justificación técnica y/u operativa para disminuir el tiempo de entrega de los SMS, si en algunos de dichos países se considera un tiempo de entrega de al menos 20 segundos y en otros países ni siquiera resultan relevantes tales parámetros, o incluso se han eliminado? ¿Por qué se estableció un plazo de 5 segundos? ¿En qué argumento objetivo de índole técnico encuentra sustento la pretensión del IFT? La realidad es que no existe justificación alguna para disminuir el tiempo de entrega de los SMS, el cual debe guardar proporción con el tiempo de entrega establecido para voz (20 segundos).</p>
CAPÍTULO VII. DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD E INFORMACIÓN DE LOS PARÁMETROS DEL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS NOVENO.	<p>No existe un antecedente a nivel internacional en el cual se haga una medición relacionada con la proporción de SMS fallidos, cuyo umbral sea el 1% (es decir, 99% de éxito). Inclusive, en el propio Análisis de Impacto Regulatorio de la presente consulta, se exponen los 5 casos de países latinoamericanos antes referidos, destacando que en uno de ellos (Colombia), las mediciones del servicio de SMS incluso se han eliminado de la regulación; un segundo caso (Paraguay), donde tiene un carácter informativo, mientras que en los 3 restantes (Perú, Honduras y Costa Rica), el porcentaje máximo de falla es del 5%,</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>a diferencia del caso mexicano, donde actualmente el porcentaje de completación es del 98% y pretende incrementarse al 99%.</p> <p>Además, es importante precisar que las referencias internacionales citadas en el propio Análisis de Impacto Regulatorio, tampoco establecen un tiempo de entrega de los SMS como el propuesto (5 segundos), razón por la cual, tomando en cuenta las mejores prácticas internacionales y de Industria, se solicita -al menos- mantener los valores actuales; es decir, 20 segundos como tiempo máximo de entrega -según se observa en Perú y Costa Rica-, y 98% de éxito en entrega o, en su caso, disminuir el porcentaje de éxito de entrega al 95%.</p> <p>Finalmente, se destaca que en las legislaciones de Guatemala, Chile, Colombia y El Salvador no están reguladas las mediciones y/o parámetros de calidad del servicio de SMS.</p>
<p>CAPÍTULO IX. DE LA METODOLOGÍA Y PROGRAMA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DÉCIMO SEGUNDO</p>	<p>Los operadores móviles están impedidos para discriminar el tráfico de datos que se curse por sus redes y las velocidades de sus productos están sujetas (entre otros factores), a la capacidad de la red disponible en ese momento, funcionalidades del equipo, calidad del video (4K, HD, por poner algunos ejemplos) y saturación de usuarios que demanden el servicio.</p> <p>Los aspectos que incluya la metodología, aunque las mediciones sean de carácter informativo, deben estar claramente definidos y prever, cuando menos el detalle de cómo serían realizadas estas mediciones (precisando horarios, calidad y tamaño del contenido a descargar, red de acceso a utilizar, entre otros elementos), ya que de mantener el texto actual en los Lineamientos se ocasionaría incertidumbre y el comportamiento de los servicios móviles podría variar drásticamente del servicio fijo.</p> <p>Finalmente, es importante tener en cuenta que no existe como tal una metodología en la presente Consulta Pública que brinde certidumbre a los operadores sobre la forma en la que se realizarían dichas mediciones, así como tampoco, cuáles serían los alcances de las mismas.</p>
<p>CAPÍTULO X. DE LA PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LOS EJERCICIOS DE MEDICIÓN DÉCIMO TERCERO.</p>	<p>Es necesario, como se dijo en los comentarios al Capítulo II anterior, contar con tiempos específicos para realizar todos los procedimientos establecidos en los presentes Lineamientos.</p>
<p>CAPÍTULO XII. DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL DÉCIMO OCTAVO.</p>	<p>Hoy en día los proveedores cuentan con soluciones tecnológicas que permiten una mejor y más rápida atención a los usuarios utilizando (por poner un ejemplo) herramientas de autogestión, a través de las cuales pueden resolver de forma inmediata un importante número de trámites que dan origen a tales llamadas.</p> <p>El uso de la mensajería instantánea WhatsApp y la incorporación de la Inteligencia Artificial, han coadyuvado a mejorar los procesos de atención a los clientes, pues brindan atención completa, pronta y simultánea a una diversidad de usuarios, permitiendo solucionar de forma eficaz las consultas o quejas que se presentan en altos volúmenes, a costos de operación menores a aquellos en los que es necesario emplear a un grupo de asesores telefónicos.</p> <p>La modificación propuesta, como se dijo en el párrafo anterior, implicaría una mayor carga económica -innecesaria e injustificable- para la operación, ya que con dicha modificación, se estima un aumento inicial en el costo del Centro de Atención Telefónico de Telcel (CAT) de aproximadamente 170% (ciento setenta por ciento), en comparación al erogado hoy mes a mes.</p> <p>Como ejemplo de lo anterior, las herramientas de autogestión en el CAT de Telcel resuelven cerca del 70% de las llamadas recibidas, hecho que demuestra la importancia y efectividad en el uso de nuevas tecnologías para la atención de clientes.</p>
<p>CAPÍTULO XIII. DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN VIGÉSIMO.</p>	<p>Sobre los mapas de Cobertura Garantizada: En la Consulta Pública, se establece que los mapas de Cobertura Garantizada "deberán ser mayor o igual, y en ningún caso ser menor a la reportada un trimestre anterior". Al respecto, destacamos que el IFT quiere ir más allá de lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (la "LFTR", por sus siglas) -específicamente sobre el contenido del Artículo 118, fracción VIII-, al pretender establecer una base mínima de cobertura garantizada, la cual no podrá reducirse en las entregas trimestrales que realicen los operadores. La LFTR, por su parte, señala que los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones no pueden dejar de prestar servicios cuando no exista un operador similar en la localidad, lo cual permite decidir libremente su cobertura garantizada.</p> <p>Se solicita reconsiderar la inclusión de la definición de <u>Zonas de Exclusión</u>, como se indicaba en el abrogado <i>Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil</i>, la solicitud generará transparencia en la información hacia los usuarios, es decir los criterios generales informativos permitirán a los operadores móviles excluir diversas zonas o señalar consideraciones en las cuales estén eximidos de cumplir con la calidad de sus servicios (ejemplo inhibidores instalados en los penales, terceros que interfieren a un operador determinado, por citar algún ejemplo).</p> <p>Llama la atención de mi representada, el hecho relacionado al cambio de herramienta o formato de archivo en el cual deberá ser entregada la información de coberturas (fracción IV). Al respecto, es preciso apuntar que, a esta fecha, Telcel no cuenta con la herramienta solicitada por el IFT (Geo Package) y su compra e implementación operativa, de acuerdo a un análisis inicial realizado por nuestras áreas técnicas, implicará la erogación de recursos adicionales en elementos de red y equipos, además que los tiempos de implementación y optimización para un adecuado funcionamiento excederían aquel período de transición a su puesta en marcha, a partir de la publicación del texto final en el Diario Oficial de la Federación, siendo necesario al menos un período de al menos 180 (ciento ochenta) días para tal fin.</p> <p>En la fracción V, por favor precisar, cuáles son los criterios para considerar como "cubierto", al punto centroide del Hexágono de jerarquía geoespacial H3 determinado, ya que en el Anexo correspondiente no es clara dicha ponderación, y en diversas fuentes consultadas no se ubicó un lineamiento general para este fin.</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 XIV. DE LOS REPORTE DE FALLAS DEL SERVICIO VIGÉSIMO TERCERO.</p>	<p>Se solicita atentamente ampliar el plazo conferido a los operadores móviles para presentar el reporte inicial por fallas en el servicio a 12 (doce) horas contadas a partir del momento en que se inició la falla, a fin de homologarlo con la operación fija. El plazo actual de 30 minutos para presentar el reporte es insuficiente, debido a que en dicho tiempo se obtienen apenas los resultados del origen de la falla, a la par que diversos procedimientos de diagnóstico están corriendo.</p> <p>De igual manera, se solicita respetuosamente eliminar la consideración relacionada a la colonia en el reporte de fallas previsto en el Anexo II, toda vez que en caso de fallas en una colonia que cuente diversas radiobases, el servicio no necesariamente fallará (traslapes de cobertura). En caso de prevalecer la redacción en los términos propuestos, podría darse una información inexacta a los usuarios.</p>
<p>CAPÍTULO XIV. DE LOS REPORTE DE FALLAS DEL SERVICIO VIGÉSIMO CUARTO.</p>	<p>Respetuosamente, solicitamos que ese Instituto aclare las razones administrativas por la cual se disminuyen los tiempos a los operadores móviles y a las Unidades de ese órgano, se aumentan.</p>
<p>CAPÍTULO XVI. DE LAS SANCIONES VIGÉSIMO SEXTO.</p>	<p>Consideramos que con la redacción vigente y aquella propuesta en la consulta que nos ocupa se está dejando a los gobernados en un estado de indefensión ya que las redacciones de referencia son omisas en indicar, cuáles son los criterios técnicos utilizados para realizar los cálculos ahí citados.</p> <p>Es importante recordar que, desde la publicación inicial de los presentes Lineamientos, el IFT señaló que, dentro del primer año de vigencia de esta norma, publicaría lo conducente, sin que a esta fecha se haya realizado.</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Numeral 2. Mediciones</p>	<p>Se solicita mantener la coherencia del documento vigente y continuar únicamente con las mediciones del servicio de datos en la zona de Cobertura Garantizada. Realizarlo en zona de Cobertura Diferenciada, podría implicar una publicación de diversa información que pueda confundir a los consumidores sobre la realidad operativa de cada red y las condiciones en que éstas operan dentro de las zonas de Cobertura Garantizada, áreas donde los servicios de proporcionarán con una calidad óptima.</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Numeral 3. Disposiciones Generales</p>	<p>Fracción I.- Se solicita mantener la coherencia del documento vigente y continuar únicamente con las mediciones del servicio de datos en la zona de Cobertura Garantizada. Realizarlo en zona de Cobertura Diferenciada, podría derivar en información imprecisa para los usuarios, como se señaló en el comentario anterior.</p> <p>Fracción IX.- Debe considerarse que, en muchas ocasiones existen interferencias generadas por un tercero que, a pesar de reportarse al IFT y validarse en sitio, persisten en fechas posteriores a su dictaminación. En dicho sentido, resulta importante dotar de certeza y certidumbre jurídicas al documento y mencionar que, en caso de presentar el operador móvil algún tipo de alcance o comunicación a la Unidad de Cumplimiento, se eliminen los resultados de la medición del ejercicio correspondiente.</p> <p>Conforme a lo señalado en el comentario al Lineamiento Vigésimo (porcentaje de cobertura), se pide incluir en esta sección las consideraciones pertinentes.</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Numeral 4. Evaluación de los Eventos de los Parámetros de Calidad</p>	<p>Fracción III.- Como se ha señalado a la Unidad de Cumplimiento de ese Instituto mediante diversos escritos, dentro del servicio que prestan los Operadores Móviles Virtuales (OMVs), confluyen diversos elementos de red, por virtud de los cuales la calidad de tal servicio durante los ejercicios de medición puede verse afectada. En tal sentido, no se puede responsabilizar al concesionario que opera redes mayoristas, por los resultados que los OMVs en los ejercicios de medición.</p> <p>Fracción V.- Es necesario considerar que las herramientas que emulan pruebas pueden presentar diferencias y dar falsos negativos en los resultados de los ejercicios. Como ejemplos de lo anterior puede darse: i) En la generación de llamadas (MOC) en la tecnología LTE, puede arrojar un resultado “fallido” por una configuración errónea del parámetro de <i>máximum transfer unit</i> (MTU, por sus siglas en inglés) establecido a 1500 bytes por el sistema y ii) apertura de <i>roaming</i> internacional en zonas fronterizas, debiendo mantenerse activo el bloqueo.</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Numeral 6. Medición del Servicio de Voz</p>	<p>Fracción II.- No se especifica si el mensaje “200 OK” mencionado está relacionado al “INVITE” o al “UPDATE”. Es importante sea definido lo anterior, debido a que dentro del proceso de señalización, el “INVITE” lo regresa el “lado B”, lo cual NO SERIA CORRECTO, DADO QUE el mensaje “200 OK” (INVITE) EQUIVALE A LA CONTESTACIÓN DE LA LLAMADA. PARA HOMOLOGAR A LAS MEDICIONES EN EL DOMINIO DE CS –uso de <i>Alerting</i>- SE DEBE USAR EL MENSAJE 180 RINGING.</p> <p>Adicionalmente, el mensaje “200 OK (UPDATE)”, tampoco sería procedente, debido a que durante el proceso de “UPDATE” se hace la negociación de CODEC, ANCHO DE BANDA y PRECONDICIONES (de la comunicación) y no se homologaría a las mediciones en el dominio de CS que el Instituto pretende.</p> <p>Fracción VI.- La reducción del “Tiempo de Guarda” puede implicar un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos, 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la disponibilidad del equipo terminal en estado libre –IDLE- sin que esto represente una falla del servicio.</p> <p>Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G) el equipo terminal deber realizar procesos en RAN y Core, tales como el cambio de tecnología de 3G a 4G que, cuyo consumo de tiempo y recursos pone en estado “No Disponible” al equipo/línea en vez de “Libre”, por lo que, los servicios no podrán realizarse y serán fallidos. Por ello, el tiempo de guarda debe mantenerse en 15 segundos (Rec. ITU-T E.804 . ETSI TS 102 250-3 V2.2.1 (2011-04))</p>
<p>ANEXO I METODOLOGÍA DE EJERCICIOS DE MEDICIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL Numeral 7. Evaluación del Servicio de Mensajes Cortos</p>	<p>Fracción II.- La reducción del “Tiempo de entrega” implica un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la entrega, sin que esto represente una falla del servicio (Cfr. comentarios del numeral anterior y los Lineamientos Sexto y Noveno anteriores).</p> <p>En un SMS, al igual que en una llamada de voz, en la parte terminante se dan procesos de localización en la red de acceso de radio -<i>Paging</i>- y de acceso a los recursos de radio para completar la entrega del servicio.</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>Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G) el proceso de <i>Paging</i> puede tardar hasta 6 segundos, dependiendo de factores no siempre controlables por el operador. Además, influyen las estrategias tecnológicas para asegurar la entrega y completación del servicio, quienes pueden generar un consumo adicional. Por ello, se reitera la homologación en los tiempos de entrega con el servicio de voz (20 segundos).</p> <p>Fracción VI.- Una reducción en el "Tiempo de guarda" puede -como se ha dicho atrás- implicar un potencial impacto a los resultados de la medición, dado que para algunos casos 5 segundos no son suficientes para completar todos los procesos involucrados en la disponibilidad del equipo terminal en estado libre –IDLE- sin que esto represente una falla del servicio.</p> <p>Reiteramos para mantener en 15 segundos el tiempo de guarda entre eventos. Dependiendo de la tecnología de acceso (3G, 4G y 5G) el equipo terminal deber realizar procesos en RAN y Core como el cambio de tecnología de 3G a 4G que cuyo consumo de tiempo pone en estado "No Disponible" al equipo/línea en vez de "Libre", por lo cual los servicios no podrán realizarse y serán fallidos.</p>
<p>ANEXO F ENTREGA DEL REPORTE DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED QUE HAGAN IMPOSIBLE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL</p>	<p>Cfr. comentarios vertidos en el apartado correspondiente al "CAPÍTULO XIV. - VIGÉSIMO TERCERO".</p>
<p>Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.</p>	

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

Por las razones expuestas anteriormente, respetuosamente solicitamos ampliar el tiempo de entrada en vigor de esta disposición a 180 días naturales, posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.