

México, D.F., a 25 de septiembre de 2015.

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA AL USUARIO**

Insurgentes Sur 1143, Colonia Nochebuena,
Delegación Benito Juárez,
México, D.F., C.P. 03720

Referencia: Comentarios al "ANTEPROYECTO de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad."

Folio AXTEL No. 284-2015

ALBERTO RAZO MEZA, en mi carácter de representante legal de la empresa **AXTEL, S.A.B. de C.V. ("AXTEL")**, personalidad que se acredita mediante escritura número 9,645 del 11 de septiembre de 2014, otorgada ante la fe del Notario Público número 120 de Monterrey, Nuevo León, Lic. José Luis Farías Montemayor, que exhibo en copia simple como **Anexo 2**; señalando como domicilio para oír notificaciones y recibir documentos el ubicado en Av. Paseo de la Reforma número 265, piso 14, Colonia Cuauhtémoc, C.P. 06500, en México, Distrito Federal y autorizando para tales efectos, indistintamente a los CC. Ermilo Vázquez Lizarraga, Federico Gil Chaveznavá, Carlos Eduardo Peraza Zazueta, Rodrigo Rivera Del Valle, Roberto González Zavala, Janis Bárcena Hernández y Alejandro Rodríguez Ramírez, respetuosamente comparezco y expongo lo siguiente:

Por medio del presente escrito y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 51 y demás relativos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("**LFTR**"), se emiten comentarios y propuestas concretas dentro del plazo establecido para ello, al "**ANTEPROYECTO de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicio de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad**" (en adelante el "**ANTEPROYECTO**"), a efecto de que éstos se valoren y, en su caso, sean integrados a la regulación en comento.

Al respecto, AXTEL formula las siguientes:

OBSERVACIONES

- a) Con fecha 12 de agosto de 2015, en su XVI Sesión Ordinaria, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("**IFT**"), acordó someter a Consulta Pública el ANTEPROYECTO.
- b) El 14 de agosto de 2015, salió publicado en la página del IFT, el Acuerdo mediante el cual el Pleno del IFT aprobó el ANTEPROYECTO.
- c) Como resultado de lo anterior, y con fundamento en el artículo 51 de la LFTR, el IFT

sometió el ANTEPROYECTO al procedimiento de Consulta Pública, con el objeto de que los interesados realicen comentarios al mismo dentro del periodo comprendido del 14 de agosto al 25 de septiembre de 2015.

En razón de lo anterior, dentro del término otorgado para tal efecto, los comentarios, opiniones y propuestas concretas por parte de AXTEL, se enlistan en el “**FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA**”, adjunto a la presente como **Anexo 1**.

Por lo anteriormente expuesto, a esa **H. COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA AL USUARIO**, atentamente pido se sirva:

PRIMERO. Tenerme por presentado en tiempo y forma en los términos del presente escrito, tener por acreditada la personalidad con la que me ostento y por autorizadas a las personas señaladas para tal efecto.

SEGUNDO. Tomar en consideración los comentarios y propuestas concretas de AXTEL al ANTEPROYECTO, vertidos a través del presente escrito para que sean valorados e incorporados al texto definitivo de los Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad.

Atentamente
AXTEL, S.A.B. de C.V.


ALBERTO RAZO MEZA
Representante Legal

ANEXO 1

ANEXO 2

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: lineamientos.accesibilidad@ift.org.mx.
- II. Proporcione su nombre completo, razón social o denominación social, o bien, el nombre completo del representante legal. Para este último caso, deberá elegir la opción de documento con la que se acredita dicha representación, así como adjuntar -a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible de tal documento.
- III. Elija la opción acorde con su consentimiento para que el IFT divulgue sus datos personales contenidos en el presente formato, así como lo relacionado con las opiniones, comentarios y propuestas que le sean remitidas.
- IV. Lea minuciosamente el Aviso.
- V. Vierta sus comentarios al Anteproyecto, ordenados por Lineamiento, fracción, Inciso, párrafo o artículo transitorio.
- VI. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VII. Recuerde adjuntar -a su correo electrónico- la documentación que considere conveniente.
- VIII. El período de consulta pública será del 14 de agosto al 25 de septiembre de 2015. Una vez concluido se podrá continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: www.ift.org.mx.
- IX. Para cualquier duda o comentario sobre la presente consulta pública, favor de contactar a: Lic. Ileana Gisele San Juan Rivera, Directora de Información y Accesibilidad del IFT, a través de los siguientes datos: gisele.sanjuan@ift.org.mx, teléfono 55 5015-4000, extensión: 4736.

I. Datos del participante	
Nombre, razón social o denominación social:	AXTEL, S.A.B. DE C.V.
En su caso, nombre del representante legal:	LIC. ALBERTO RAZO MEZA
Documento para la acreditación de la representación: (En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico).	Poder Notarial
En términos de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y los artículos 68, último párrafo y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, doy mi consentimiento expreso al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la divulgación de mis datos personales contenidos en el presente formato.	Estoy de acuerdo
AVISO IMPORTANTE	
<p>Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de la presente consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del IFT y en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos. En caso de que los comentarios, opiniones y aportaciones contengan información que pueda ser considerada como confidencial o reservada, se entenderá que, quien participa en este ejercicio, otorga su consentimiento expreso para la difusión de la misma, cuando menos en el portal del IFT. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre un anteproyecto regulatorio o situación específica que este órgano constitucional autónomo somete a la consideración del escrutinio público, en términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	

II. Comentarios y aportaciones específicas del participante		
Por estructura del anteproyecto regulatorio		
Artículo	Fracción, inciso o párrafo	Comentario y aportaciones
2	Fracción III	<p>El término "razonable" es muy ambiguo y no ofrece certeza jurídica ya que lo que puede ser razonable para los operadores no puede ser razonable para el Instituto.</p> <p>Aunado a lo anterior, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión señala en su art. 200, fracción VI, que los Concesionarios que deban realizar adaptaciones, modificaciones o mecanismos en sus instalaciones o centros de atención al público, <u>no deberán imponer una carga desproporcionada o indebida al concesionario.</u></p> <p>Por lo anterior, solicitamos que cambien la redacción de la fracción III del art. 2 de los Lineamientos, sustituyendo las palabras "...teniendo en cuenta los costos..." por las palabras "...sin que éstas impongan una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado...", con la finalidad de no contravenir lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p>
6	Primer párrafo	Se hace alusión a la "Ley General <u>de</u> inclusión de Personas con Discapacidad", cuyo nombre correcto es "Ley General <u>para la</u> inclusión de Personas con Discapacidad"
6	Primer párrafo	<p>Los Concesionarios gozan del derecho de la libertad tarifaria, por lo que, obligar a éstos a través de los Lineamientos para que tengan tarifas especiales para Usuarios con Discapacidad, se actualizaría el supuesto de Tarifas Discriminatorias, e irían en contra del espíritu de la propia ley.</p> <p>Consideramos excluyente y discriminatorio este artículo.</p>
7	Fracciones	Corregir el orden de las fracciones.
7	Fracción IV <i>sic</i>	<p>Las promociones y descuentos de la empresa son dinámicos, si adquirimos como tal la obligación de someter todas y cada una de las promociones a la accesibilidad solicitada por el Instituto, esto generará costos adicionales a los concesionarios.</p> <p>¿Cumplimentamos con lo establecido en el Artículo si tenemos una única promoción permanente para usuarios con discapacidad?</p>
8	Único	<p>Aplica el mismo comentario anterior. Si adquirimos la obligación de que todas las facturas de los usuarios con discapacidad (las cuales se generan de manera mensual) cumplan con las condiciones de accesibilidad generará costos extra a los concesionarios y retrasos en la emisión de las mismas por la complejidad de los diversos ciclos de facturación.</p> <p>¿Cumplimentamos con este pedimento si establecemos que únicamente se les dará el total a pagar por teléfono para los que tengan discapacidad visual y la factura visible en el portal de internet o por e-mail para los discapacitados motrices y auditivos?</p>

9	Único	<p>Aplica el mismo comentario anterior. Si adquirimos la obligación de que todas las facturas de los usuarios con discapacidad (las cuales se generan de manera mensual) cumplan con las condiciones de accesibilidad generará costos extra a los concesionarios y retrasos en la emisión de las mismas por la complejidad de los diversos ciclos de facturación.</p> <p>¿Cumplimentamos con este pedimento si establecemos que únicamente se les dará el total a pagar por teléfono para los que tengan discapacidad visual y la factura visible en el portal de internet o por e-mail para los discapacitados motrices y auditivos?</p>
10	En su totalidad	<p>Consideramos ambiguas las funcionalidades de accesibilidad enlistadas en las fracciones de este artículo; principalmente la fracción VIII, ya que no deja claro si es obligatorio que la totalidad del portal tiene que poder trasladarse de texto a voz o cumplimos si tenemos el Contrato, el C.P.C y los descuentos y promociones para discapacitados. Adicional desconocemos si esto es posible y cuál será el costo para Axtel y si estas consideraciones serán tomadas en cuenta por el Instituto.</p>
10	Último Párrafo	<p>El artículo no es claro sobre la elaboración de los videos y/o audios con el contenido de los documentos referenciados al artículo 7 y 8, es decir, si estos deben de ser explicativos de las partes que contiene cada documento en general; o si tienen que ser descriptivos del documento palabra por palabra de cada cláusula del contrato.</p> <p>Para el caso de las facturas no se podría hacer una descripción detallada de cada factura del cliente que lo solicite ya que todas las facturas son diferentes para cada cliente; por lo que la información del contenido de la factura únicamente debería ser generalizada, haciendo alusión a las partes que conforman las facturas.</p>
11	Primer y Segundo Párrafo	<p>El Anteproyecto señala la obligación a cargo de los concesionarios de poner a disposición de las personas con Discapacidad los documentos señalados en el art. 7, así como las facturas a través de <i>dispositivos que permitan su consulta</i>.</p> <p>En relación a lo anterior, solicitamos al Instituto defina los <i>dispositivos</i> a los que se refiere en ambos párrafos del art. 11 para que no se deje a interpretaciones diversas que conlleven un riesgo de incumplimiento para los Concesionarios.</p>
13	Único	<p>Consideramos que el Instituto debe precisar que la eliminación del requisito de recabar firma autógrafa, únicamente aplique para usuarios con discapacidad motriz, ya que no existe correlación directa con la eliminación de dicho requisito en el caso de la discapacidad visual o auditiva.</p>
15	Primer párrafo	<p>Se solicita en el Anteproyecto que los teléfonos para personas con Discapacidad se tengan a disposición de los usuarios en un plazo de 8 días hábiles siguientes a su solicitud, sin embargo, por la baja demanda del producto en el país, el proveedor de dichos equipos con quien AXTEL contrata, no cuenta con un amplio inventario de éstos en sus almacenes por lo que cada pedido que se haga de parte de AXTEL hacia el proveedor tomará 30 días naturales para su surtimiento. Los</p>

		<p>equipos terminales para personas con Discapacidad se tienen disponibles para venta en el Catálogo de AXTEL desde septiembre de 2014 sin tener a la fecha un solo requerimiento de parte de algún usuario, lo que imposibilita la generación de un dimensionamiento de consumo confiable para poder contar con un inventario en almacenes. Lo anterior, nos deja ante la falta de un análisis completo ya que cualquier variación que se llegue a presentar en la demanda de estos equipos podría ocasionar el no cumplimiento de los tiempos propuestos en el Anteproyecto. Adicionalmente al tiempo que tarda el proveedor en entregar a AXTEL los equipos solicitados, internamente AXTEL tiene un tiempo de logística de una semana para la entrega al usuario final.</p> <p>Por lo anterior, se solicita que el plazo de 8 (ocho) días hábiles a que hacen alusión los Lineamientos, se amplíe a un plazo de 30 días hábiles.</p>
17	Único	<p>Para la difusión en las instalaciones de atención al público, no se especifica en el documento si el catálogo debe estar a la vista de los clientes que asistan al módulo o basta con que se tenga disponible para mostrarlos cuando lo solicite algún usuario.</p> <p>Lo anterior porque actualmente se cuenta con un catálogo que está a disposición de los empleados de nuestros módulos de atención personalizada pero no a la vista del público. Publicar el catálogo a la vista impactaría que en muchos de los módulos que son pequeños, no hay espacio suficiente para tenerlo a la vista.</p> <p>Por lo anterior, se le solicita al Instituto especificar que se cumpliría la obligación contenida en el presente, con tener el catálogo a disposición de los usuarios en los centros de atención.</p>
18	Primer párrafo	<p>Mi representada considera que es una obligación que debería ser impuesta a los fabricantes de los equipos y no a los Concesionarios, toda vez que el IFT puede validar esta obligación a los fabricantes de equipos desde las pruebas de homologación que realiza a todo equipo de telecomunicaciones que se va a usar en territorio Mexicano.</p> <p>Aunado a lo anterior, se le solicita al Instituto especificar en los Lineamientos si el manual de usuario aplica para este apartado y qué se espera de "tutoriales didácticos", y si es suficiente con material escrito elaborado por el fabricante del equipo.</p>
18	Segundo Párrafo	<p>Recomendamos que especifiquen que este párrafo aplica para los concesionarios de telefonía móvil, toda vez que para telefonía fija no aplica listar programas o aplicaciones disponibles para los equipos terminales, pues éstos no cuentan con dichas funcionalidades, como sí lo es en el caso de la telefonía móvil donde se contienen dichas aplicaciones.</p> <p>Derivado de lo anterior, es menester señalar con claridad que la obligación a que hace alusión el segundo párrafo del art. 18 aplica únicamente para concesionarios de telefonía móvil.</p>
20	En su totalidad	<p>Es menester señalar que, para el caso de la prestación de telefonía pública, los concesionarios por lo general contratan con un tercero la prestación del servicio de casetas telefónicas. Derivado de lo anterior,</p>

Consulta pública del Instituto Federal de Telecomunicaciones sobre el "Anteproyecto de Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad".

		solicitamos al Instituto eliminar la obligación contenida en el presente artículo, o señalar expresamente que la obligación es aplicable para los proveedores que presten el servicio de venta y/o renta de cassetas de telefonía pública a los concesionarios.
21	En su totalidad	Es menester señalar que para el caso de la prestación de telefonía pública, los concesionarios por lo general contratan con un tercero la prestación del servicio de cassetas telefónicas. Derivado de lo anterior, solicitamos al Instituto eliminar la obligación contenida en el presente artículo, o señalar expresamente que la obligación es aplicable para los proveedores que presten el servicio de venta y/o renta de cassetas de telefonía pública a los concesionarios.
26	Primer párrafo	El IFT deberá publicar en su página de internet las Normas a las que el presente párrafo se refieren con la finalidad de que los Concesionarios cuenten con las mismas Normas específicas previendo que pudiera existir disparidad en la vigencia y/o autoridad que haya emitido la Norma correspondiente.
26	Fracción IV	Se solicita al IFT dar una descripción exacta y precisa del "Sistema de orientación e información" a que se refiere la presente fracción, y delimitar el área en la que deberá estar disponible a los usuarios con discapacidad.
26	Fracción VI	Si bien es cierto que AXTEL cumplirá con la obligación de permitir el acceso a los usuarios con discapacidad que se hagan acompañar por sus animales de servicio; es menester señalar que para el público en general debe permitirse tener a la vista un señalamiento que niegue el acceso a mascotas en general.
30	Único	Toda vez que la capacitación debe estar dirigida por parte de los Concesionarios a su personal; la obligación de publicar la Guía Autodidacta en el Portal de internet del Concesionario carece de objeto ya que dicha Guía no se dirige a la capacitación del público, sino del personal de cada Concesionario. Por lo anterior, debe precisarse si dicha Guía es para uso interno de Axtel o estará también disponible a los usuarios con discapacidad.
31	Fracciones I, II y III	Si se busca que la Guía Autodidacta sea simple y práctica, consideramos que agregar el Marco Legal de la Discapacidad en México, el Marco Legal de la no Discriminación en México y el Marco Legal aplicable a la Discapacidad en los Servicios de Telecomunicaciones le quitará la simplicidad y no cumplirá con su función autodidacta; por lo que sugerimos se eliminen las fracciones I,II y III del art. 31
31	Fracción I	Se solicita al IFT aclare ¿Cuál es el "Marco legal de la Discapacidad en México"?, ya que se considera vaga e imprecisa la obligación, toda vez que deben señalarse específicamente las disposiciones legales que forman parte de dicho Marco legal. Por lo anterior, se solicita al Instituto proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Marco legal de la Discapacidad en México".
31	Fracción II	Se solicita al IFT aclare ¿Cuál es el "Marco legal de la No Discriminación en México"?, ya que se considera vaga e imprecisa la obligación, toda

		<p>vez que deben señalarse específicamente las disposiciones legales que forman parte de dicho Marco legal.</p> <p>Por lo anterior, se solicita al Instituto proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Marco legal de la No Discriminación en México".</p>
31	Fracción III	<p>Se recomienda que el IFT sea el que defina esta guía, así como lo hace en la definición de formatos de otras disposiciones regulatorias.</p> <p>Aunado a lo anterior, se solicita al Instituto proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Marco legal aplicable a la Discapacidad en los servicios de telecomunicaciones".</p>
31	Fracción IV	Favor de proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Concepto de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal".
31	Fracción V	Favor de proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Lenguaje incluyente".
31	Fracción VI	Favor de proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Recomendaciones generales para la atención inclusiva".
31	Fracción VII	Favor de proporcionar las fuentes de consulta para el desarrollo de los contenidos de la guía autodidacta en el apartado "Recomendaciones de atención por Tipo de Discapacidad motriz, auditiva y visual a través de la comunicación y ayuda física"
32	Segundo párrafo	Se solicita al IFT ampliar el plazo de la periodicidad de las evaluaciones a un año; toda vez que como concesionarios, se cuenta con apoyo de proveedores externos que prestan el servicio de call centers y/o personal que atiende a los usuarios en los Centros de Atención, a los cuales la capacitación deberá solicitarse a través del proveedor contratado por AXTEL, lo cual implica mayores tiempos para la implementación de evaluaciones, así como la recolección de resultados.
37	Único	¿El Instituto ha considerado los extra costos que impactaran a los concesionarios de telecomunicaciones en temas de capacitación y modificaciones?
38	Primer Párrafo	Actualmente Axtel cuenta con mecanismos para llevar a cabo acciones de manera remota, lo que solicitamos es que para las acciones en las que es necesario el trámite presencial, no sea potestativo si no obligatorio al usuario con discapacidad presentar su Acreditación de Discapacidad.
42	Único	Sanciones. La redacción del artículo de sanciones deja en incertidumbre a los concesionarios por la falta de claridad en las competencias de las autoridades que tendrán injerencia en la materia, por lo que, solicitamos que haya precisión en los actos que serán objeto de sanción, así como la autoridad competente.
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.		
Transitorios	Comentario y aportaciones	

SEGUNDO	Se solicita que se amplíe el tiempo de 90 (noventa) días naturales a 180 (ciento ochenta) días naturales para la entrada en vigor de los Lineamientos, toda vez que los Concesionarios debemos implementar los cambios a nivel nacional.
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.	

III. Comentarios y aportaciones generales del participante	
Art. 34	<p>A efectos de que el Portal cuente con las funcionalidades de accesibilidad mínimas para los usuarios con discapacidad y basándonos en los estándares AA de la W3C, se han tenido conversaciones con proveedores certificados y se han estimado costos de capacitación, implementación y asesoría.</p> <p>Para cumplir con lo estipulado en el art. 34, es indispensable para mi representada que el Instituto señale un plazo para la implementación de los cambios en el portal de internet de 1 año por considerar que el Portal AXTEL es un sitio muy robusto y complejo.</p>
Nota: Favor de añadir cuantas filas se consideren necesarias.	