

## 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](mailto: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), o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) del representante legal, así como la razón o denominación social de la empresa que representa. 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 un documento word.
- 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 **20 de marzo de 2018** al **22 de mayo de 2018**. 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 los siguientes puntos de contacto: Tania Villa Trápala, Directora de Análisis de la Capa Física en Telecomunicaciones y Radiodifusión, correo electrónico: [tania.villa@ift.org.mx](mailto:tania.villa@ift.org.mx), a través del número telefónico (55) 5015 4146, Eduardo Declé Pulido, Subdirector de Estudios Empíricos, correo electrónico: [eduardo.decle@ift.org.mx](mailto:eduardo.decle@ift.org.mx), a través del número telefónico (55) 5015 4874 y Rocío Nahiely Velasco Santos, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica, correo electrónico: [rocio.velasco@ift.org.mx](mailto:rocio.velasco@ift.org.mx), a través del número telefónicos (55) 5015 4857.

 INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES		<b>FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA</b> - Consulta Pública sobre el "Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo"	
<b>I. DATOS DEL PARTICIPANTE</b>			
Nombre completo o del Representante Legal	Lic. Alfredo Pacheco Vásquez		
Razón o denominación social de la empresa que representa (unicamente para Personas Morales):	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información		
Personalidad con que acude (a nombre propio o en representación de un tercero).	En Representación de un Tercero (Personas Morales)		
Documento con el que lo acredita (solo para Personas Morales). <small>En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>	Poder Notarial (Persona Moral)		
<b>II. COMENTARIOS, OPINIONES Y APORTACIONES ESPECÍFICOS DEL PARTICIPANTE SOBRE EL ASUNTO EN CONSULTA PÚBLICA</b>			
Lineamiento o Numeral (seleccionar una opción de la lista desplegable)	FRACCIÓN (seleccionar una opción de la lista desplegable)	Comentarios, opiniones y propuestas	
CUARTO	I	Los resultados solicitados en las pruebas de llamadas de voz, se puede asegurar cuando es entre dos usuarios propios y no depende de otro proveedor para terminar la llamada.	
CUARTO	I	Confirmar si al decir local significa que sean del mismo código de área	
CUARTO		No se cuentan con contadores disponibles para realizar este tipo de medición para líneas del mercado masivo, de requerirse por regulación, aplicaría explorar plataformas externas que puedan tener visibilidad de todo el tráfico de la red y disparar un proyecto de inversión a nivel nacional.	

CUARTO	IV	<p>La definición del lineamiento TERCERO para una operadora se menciona "Persona o Sistema Automatizado". En el lineamiento CUARTO fracción III, se menciona un tiempo de 10 segundos para establecer una llamada con una operadora (dada la definición de operadora, puede ser que conteste una persona o sistema automatizado). Sin embargo en el lineamiento CUARTO fracción IV, se menciona que se debe considerar "el tiempo de espera en que todas las operadoras se encuentren ocupadas, así como aquellos tiempos correspondientes a un sistema de voz automatizado para poder ser canalizados con una Operadora. Por lo tanto existe una contradicción entre lo "solicitado en las definiciones de los lineamientos CUARTO fracciones III y IV con lo definido como "Operadora" en el lineamiento TERCERO. Si fuera como se menciona en el lineamiento CUARTO fracción IV, NO sería factible por los altos costos de contar con capacidad de estar atendiendo en un periodo menor a 10 segundos</p>
SÉPTIMO	I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Solicitado en el Índice de Calidad para la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga es MUY Agresivo. Tiene fuertes implicaciones en Costos que pueden afectar de manera directa al consumidor en precios.</li> <li>• Los niveles de servicio que el IFT contempla alcanzar convierte el internet de Banda Ancha prácticamente en un servicio de internet dedicado al pedir un cumplimiento del 90% de la velocidad contratada.</li> <li>• Esto va a generar fuertes implicaciones en costos, en la rentabilidad del producto y por consecuencia puede tener un efecto de incremento de precio hacia el consumidor.</li> <li>• Es indispensable tener una evaluación de los costos que implica cumplir estos niveles, en términos de CAPEX, salidas a Internet, OPEX adicional, etc.</li> <li>• Adicionalmente se sugiere investigar que ha hecho las autoridades regulatorias en otros países con respecto a índices de calidad similares para tener una referencia internacional.</li> <li>• Finalmente debe aclararse como piensan diferenciar las mediciones entre productos, por ejemplo, en el caso de uno de los operadores afiliados a la Cámara se tiene i) internet de banda ancha a través de fibra óptica e ii) internet de banda ancha a través de tecnología inalámbrica. Ambos tienen características de calidad y desempeño muy distintas, por lo que no se pueden poner en una medición integrada.</li> </ul>
SÉPTIMO	I	<p>Los parámetros de calidad propuestos no son acorde a la arquitectura de sobresuscripción para servicios <i>broadband</i>, sino que aparentan más a un servicio dedicado. Esto va a impactar directamente en el costo del servicio</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es clara la viabilidad y el costo para cumplir con los compromisos de proporción de fallas y tiempos de reparación. Va a tener una fuerte implicación en costos que puede repercutir al consumidor en incrementos de precio.</li> </ul>

OCTAVO.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No hay criterios y procedimientos claros y precisos para determinar cuándo una falla es a consecuencia del operador y cuando está fuera de su control, de tal forma que el tratamiento sea consistente entre operadores. CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Cómo se determina si la falla no es a consecuencia del WiFi o del dispositivo del cliente?, ¿cuál es el punto de demarcación del servicio?, ¿cómo se demuestra si es falla o no (queja probada y revisada sin falta)? ¿cómo se asegura consistencia y transparencia tanto en el conteo de reportes recibidos como reportes cerrados con éxito?</li>   <li>• Los tiempos de reparación solicitados están fuera de los estándares ofrecidos actualmente y tendrán una implicación directa en el costo y como consecuencia en el precio del servicio. Se requiere una estimación de costos incrementales para cumplir estos compromisos.</li>   <li>i. Proporción de fallas menor a 3.5%</li> <li>ii. Reparación en 1 día en el 85%</li> <li>iii. Reparación en 3 días en el 97%</li>   <li>• No son claros los criterios y procedimientos para tratar atenciones a fallas que no se pueden realizar en los tiempos solicitados por causas imputables al cliente. Estos eventos no deben contar en los compromisos de tiempo de reparación. O bien deben hacer el compromiso menor para considerar este efecto.</li>   <li>• Se recomienda de nuevo validar estándares impuestos por órganos reguladores de otros países.</li> </ul>
DÉCIMO_PRIMERO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es lo suficientemente detallado las consideraciones y procedimientos para las métricas y compromisos de instalación. Esto puede generar incumplimientos.</li>   <li>• No es claro cómo se considera el tiempo para contabilizar el período de instalación cuando se requiere que el cliente pague la contratación. Ya que este tiempo está fuera del control del operador. Y la venta se considera como válida solo al momento de pago de la contratación o bien al cumplir los requisitos para obtener la contratación sin costo (como por ejemplo la promoción de 100% de descuento en contratación si pone su TDC en cargo recurrente).</li>   <li>• No es claro cómo se manejan los retrasos por causas imputables al cliente. CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Qué pasa si el cliente no está presente el día de su cita y eso genera un incumplimiento?, ¿qué pasa si el cliente pide un fecha posterior a los 10 días hábiles?</li> </ul>
DÉCIMO_SEGUNDO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La obligación de informar sobre trabajos preventivos puede generar confusión ya que los trabajos pueden tener diferentes duraciones y alcances. Y es complejo informar eso al cliente.</li>   <li>• Crítico validar factibilidad y costo de informar mantenimientos preventivos, ya que implica tener un sistema de gestión y envío de estos mensajes.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante que se establezca claramente que no por el hecho de estar un domicilio dentro de la zona de cobertura indicada en el mapa, el servicio podrá ser entregado. Todos los servicios están sujetos a factibilidad técnica. Por ejemplo: disponibilidad de postería, disponibilidad de acometer el cable de fibra, cruces de avenidas, etc.</li>   <li>• Siempre existe un margen de error en los mapas de acuerdo a la resolución empleada y actualizaciones.</li>   <li>• Es muy complejo y costoso poder mostrar la tasa de transmisión de datos promedio de descarga a nivel específico de domicilio. Esto porque el domicilio puede llegar a conectarse a un equipo o puerto diferente al que actualmente se usa para proveer los servicios en domicilios adjuntos.</li> </ul>

DÉCIMO_TERCERO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pide publicar la velocidad promedio de descargar en lugar de la frase hasta X Megas, sin embargo no es claro qué número debe anunciarse. CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿es el promedio nacional?, ¿de qué período?, ¿cada cuándo se actualiza?, ¿cuál es la fuente oficial?</li> <li>• Por otro lado no se especifica cómo evitar confusión en el cliente donde se pida que la velocidad promedio cumpla exactamente la velocidad contratada. Esto va a generar problema y confusión con el cliente, ya que un servicio de banda ancha tiene variabilidad en su velocidad. De otra manera se vuelve un servicio dedicado. Es crítico profundizar sobre el manejo de este indicador en la publicidad.</li> </ul> <p>Se debe establecer que la cobertura no compromete ni obliga a los Concesionarios a prestar dentro de la misma todos los servicios ofertados por el Concesionario. Lo anterior, pues dentro de la cobertura hay lugares donde no es posible prestar ciertos servicios o se está apenas trabajando para poder ofrecer el mismo, por lo que debe quedar contemplada esta condición.</p>
DÉCIMO_NOVENO		<p>Se requieren conocer de forma anticipada los contadores que son de interés del IFT, pues existe toda una diversidad de plataformas con contadores de desempeño y pueden generar un volumen de información muy grande de manipular o enviar.</p>
VIGÉSIMO_TERCERO		<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es clara la viabilidad (técnica y costo), confiabilidad y transparencia del Sistema de Medición de Internet. Se requiere que primero se tenga una solución operable para medir y que luego se establezca un procedimiento confiable y transparente de muestreo y ejecución.</li> <li>• Es crítico que el sistema de medición de internet que se proponga sea confiable, representativo, transparente y cubra elementos bajo control del operador.</li> <li>• Es fundamental validar la viabilidad y costo de incorporar la herramienta de medición en las ONTs de FTTX tal como se pide en el documento. CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Es viable que el proveedor lo integre? ¿Qué costo y tiempo tiene?</li> <li>• ¿Cómo se va a asegurar que la muestra de eventos sea realmente representativa para cada operador y no tenga sesgos "intencionales" para beneficiar la medición? No es claro cómo se realiza la selección de usuarios a medir ni cada cuando se actualiza. Ni tampoco cómo se maneja la dispersión geográfica de los usuarios para el diseño de muestra. Aún y cuando se establecen ecuaciones para los tamaños de muestra no hay procedimientos detallados para la generación de la muestra. Esto puede generar que el operador manipule muestras y selecciones clientes con los mejores niveles de servicio. Se requiere un procedimiento detallado y auditable para la selección de la muestra. Y también definir como se manejarán los casos de desconexión del servicio.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>No es claro cómo va a operar el sistema de medición. Por un lado dice que el instituto realizará las mediciones y por otro le pide al operador entregar reportes. No es congruente ni claro.</li> <li>Es crítico asegurar una arquitectura adecuada de conectividad a los servidores de medición porque esta puede generar variaciones y errores relevantes en la medición. CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Habrán un servidor en las ciudades principales o de otra manera como se consideran los efectos de distancia para las tasas y latencia?, ¿cuánto costará a los operadores el sistema de medición?</li> <li>Indispensable conocer el sistema de medición porque hay compromisos y penas por incumplimiento.</li> </ul>
VIGÉSIMO_TERCERO		<p>CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Qué equipo se considera la "puerta de enlace"; los BNGs/BRAS o las ONTs en sitio del cliente?, ¿cómo espera el IFT que el operador instale un SW en un equipo de L3 propiedad del ISP; o bien en un equipo CPE que carece de ese tipo de capacidades? De lo contrario, si la herramienta se instalará en el/los equipos de los usuarios finales; ¿cómo será la herramienta de medición y como se espera que el ISP la instale a sus usuarios?, ¿cuáles son las implicaciones de esto y como se va a obligar al usuario a instalar un SW?</p>
ANEXO I	1- VII	<p>Con respecto a la ubicación del Servidor Centralizado, CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿A qué se refiere con los puntos de intercambio de tráfico de internet? En caso de conectarse a una Central Pública Telefónica, ¿será un servidor por cada concesionario?</p>
ANEXO I	2- I	<p>No se indica el criterio de medición de la participación en el mercado, por usuarios o por ingresos.</p>
ANEXO I	3- III	<p>CANIETI propone crear atentamente una mesa de trabajo para revisar el documento dado que la industria tiene las siguientes dudas: ¿Cómo se asegura que no interferirá con la prestación habitual del servicio ni funcionamiento de la puerta de enlace? Es obvio que las pruebas estarán utilizando capacidad del enlace.</p>
ANEXO_I	2.I	<p>Para permitir a las empresas de anticipar la medida pedimos respetuosamente que se tome en cuenta un umbral mínimo de abonados, debajo del cual los prestadores del servicio de acceso de internet quedarían excluidos del ámbito de las mediciones.</p>

**III. COMENTARIOS, OPINIONES Y APORTACIONES GENERALES DEL PARTICIPANTE SOBRE EL ASUNTO EN CONSULTA PÚBLICA**

Los comentarios que aparecen a lo largo del documento son resultado del consenso obtenido en las sesiones del Consejo Consultivo Nacional de Telecomunicaciones de la CANIETI, celebradas el 17 y 21 de mayo de 2018.

#### SERVICIOS CORPORATIVOS:

Solicitamos que las empresas que prestan servicios únicamente a clientes corporativos y que tienen un bajo volumen de clientes sean exoneradas del ámbito del Anteproyecto. Las obligaciones de calidad de servicio se tienen siempre en cuenta en los contratos negociados con los clientes corporativos quienes están dispuestos a pagar un precio mayor por una mejor calidad e incluyen penalidades en caso de que no se respeten los niveles de calidad del servicio acordados, los cuales están por encima de los niveles exigidos por el Anteproyecto.

#### SERVICIOS FIJOS PRESTADOS DE FORMA INALÁMBRICA:

En relación al Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores de servicio fijo ("Anteproyecto de Lineamientos"), se realizan las siguientes consideraciones:

I. Derivado de la evolución tecnológica y debido a la alta demanda de la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de los Usuarios Finales, diversos proveedores de servicios móviles han desarrollado algunas estrategias comerciales que permiten utilizar la infraestructura de red móvil (con tecnología LTE o cualquier otra tecnología) que se encuentre subutilizada, para ofrecer servicios de banda ancha fija hacia los Usuarios Finales.

En este sentido, existen servicios de Internet al Hogar, prestados por operadores móviles, el cual, permite al Usuario Final tener acceso al servicio de Internet fijo, a través de acceso inalámbrico, sin necesidad de esperar los tiempos de instalación y que un técnico asista a su domicilio para instalar y configurar los servicios, únicamente asiste a Centro de Atención, verifica que su domicilio se encuentre dentro del área de cobertura que el proveedor haya declarado o tenga habilitada para dicho servicio (pueden ser parcialidades de su cobertura móvil), adquiere el modem y finalmente lo conecta en la corriente eléctrica en su domicilio para que pueda disfrutar del servicio.

Como funcionan estos servicios inalámbricos:

- El proveedor habilita determinadas localidades en las que cuenta con la capacidad en red necesaria para ser utilizada para dicho servicio, es decir, el acceso a Internet Fijo a través de la red móvil. El modem que se comercializa al usuario final tiene instalada una tarjeta SIM por virtud de la cual, el modem puede identificarse y anclarse a una radiobase específica para proveer el servicio.
- Una vez que el modem logra identificarse y anclarse con la radiobase que se encuentra más cerca del domicilio del usuario final, dicho equipo no puede ser trasladado a otro domicilio.

Ahora bien, por lo anterior, consideramos que, aunque el funcionamiento de dichos servicios pudiera ser considerado como "Servicio Fijo" de acuerdo con las definiciones establecidas en el documento, estos servicios no debieran ser contemplados ni medidos conforme a los Índices de Calidad y Parámetros de Calidad contemplados en el presente Anteproyecto de Lineamientos. Esto debido a diversas razones:

- a) Los servicios inalámbricos de Internet al Hogar no destinan recursos de acceso específicos para proveer el servicio, se trata de un servicio que comparte las capacidades disponibles de la red móvil y respecto de los que no se garantiza una velocidad específica, debido a los diversos factores que pudieran influir en su prestación, como puede ser el hecho de que se trate de servicio in door o que se presten a través de un modem que se conecta de manera inalámbrica a la red.
- b) De igual forma, habría que tomar en cuenta la forma en que dichos servicios se comercializan, ya que estas ofertas incluyen un volumen de datos específico y pueden o no contar con Políticas de Uso Justo que reduzcan la velocidad de transmisión en parte del servicio prestado, hasta que no adquiera un complemento para volver a las velocidades de transmisión contratadas, los cuales pueden variar de 3 Gb, 5Gb, 10Gb y 20Gb.

En este sentido, consideramos debiera hacerse una manifestación expresa de que los Lineamientos no sean aplicables a servicios provistos a través de acceso inalámbrico, derivada de tecnologías móviles.

#### TIPO DE TECNOLOGÍA:

Se solicita aclarar si los parámetros establecidos en los lineamientos aplican para servicios prestados con tecnología SIP.