

## 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](mailto: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](http://www.ift.org.mx).
- IX. Para cualquier duda o comentario sobre la presente consulta pública, favor de contactar a: Lic. Ileana Gisela San Juan Rivera, Directora de Información y Accesibilidad del IFT, a través de los siguientes datos: [gisela.sanjuan@ift.org.mx](mailto:gisela.sanjuan@ift.org.mx), teléfono 55 5015-4000, extensión: 4736.

<b>I. Datos del participante</b>	
<b>Nombre, razón social o denominación social:</b>	MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V
<b>En su caso, nombre del representante legal:</b>	PAULINA VALLEJO LARRACILLA
<b>Documento para la acreditación de la representación:</b> (En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico).	Oficio IFT/223/UCS/DG/CTEL/1509/2005
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.	
<b>AVISO IMPORTANTE</b>	
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.	

II. Comentarios y aportaciones específicas del participante		
Por estructura del anteproyecto regulatorio		
Artículo	Fracción, inciso o párrafo	Comentario y aportaciones
2	XXX	<p>En virtud de las diversas menciones que se hace en el documento a los Centros de Atención, consideramos necesario que el Instituto incluya una definición de "Centro de Atención" y determine a qué áreas aplicará este concepto ya que tanto los Concesionarios y/o autorizados por estrategias comerciales, cuentan con diferentes tipos de áreas en las que se brindan distintos servicios, como son stands, islas, kioskos, locales, etc., por lo que es fundamental que el Instituto brinde claridad sobre que cuales puntos pretende exigir las obligaciones contenidas en los presentes Lineamientos, debido a que por su propia naturaleza, tamaño, capacidad e infraestructura resultaría imposible el cumplimiento de muchos de los puntos señalados en todas las áreas indicadas.</p> <p><b>PROPUESTA</b></p> <p><b>Centro de Atención al Público:</b> Establecimiento físico donde el Concesionario de manera habitual realiza de manera directa actos relacionados con la atención a clientes y comercialización de servicios de telecomunicaciones y que cuenta con las dimensiones requeridas para el cumplimiento de las fracciones establecidas en el artículo 26 de los presentes lineamientos.</p>
3	III	<p>Se solicita al Instituto acote qué información se hará pública, ya que de tratarse de la información que proporcionen los Concesionarios consideramos necesario se evalúe esta obligación en virtud de que conforme a los presentes Lineamientos, se deberá proporcionar información confidencial de la operación de los Concesionarios como son sus manuales de capacitación, las evaluaciones que se realice al personal, etc. El Instituto debe especificar la información que será objeto de la publicación limitándose a la correspondiente al ámbito de sus facultades, o bien, eliminar esta fracción.</p>
5	ÚNICO PÁRRAFO	<p>Debe existir colaboración por parte de los concesionarios para conocer oportunamente las quejas y darles debida atención. Además es importante que se defina con cuáles autoridades se celebran dichos convenios de colaboración; así como definir qué se entiende por "presuntos actos de discriminación" para tener certidumbre jurídica.</p>
6	PRIMERO	<p>El artículo 204 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión otorga a los concesionarios libertad tarifaria plena, salvo en el caso de aquellos agentes económicos declarados preponderantes en el sector de las telecomunicaciones o con poder sustancial. Por tanto, no pueden establecerse a dichos concesionarios y autorizados obligaciones para diseñar y ofrecer "[...] planes y paquetes tarifarios diseñados para Usuarios con Discapacidad [...]". Además, ninguno de los derechos previstos en el artículo 200 de la ley impone dicha obligación a dichos concesionarios y autorizados.</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”.**

6	SEGUNDO PÁRRAFO	<p>Se solicita al Instituto se acote que los casos en que proceda la aprobación de los planes, sea conforme a lo establecido en la LFTyR, en virtud de que la obligación de contar con la aprobación para el registro de Planes únicamente están previstos en ciertos supuestos que no aplican para la generalidad de los Concesionarios.</p> <p><b><u>PROPUESTA</u></b></p> <p>El Instituto verificará la implementación, registro y en los casos que proceda conforme a la Ley la aprobación de dichos planes y paquetes tarifarios, los cuales deberán contemplar los diferentes Tipos de Discapacidad.</p>
7		<p>Es necesario que la autoridad sea más específica en cuanto a las características que requiere en internet. Para el caso de Débiles Visuales e invidentes, existen aplicaciones que, al instalarse en sus dispositivos (Computadora o teléfono inteligente) hacen una lectura de los documentos.</p> <p>Las personas con discapacidad Motriz, así como los Sordomudos, no tienen dificultad en leer un documento (ya sea electrónico o impreso).</p>
7	I, III y IV	<p>La numeración de las fracciones es incorrecta. El anteproyecto dice: I, III y IV, pero debe decir I, II y III. Además, la fracción III debe referirse a tarifas vigentes, las cuales necesariamente incluyen promociones y descuentos vigentes.</p>
7	II	<p>Conforme a los Títulos de Concesión, los Concesionarios ya no tienen la obligación de registrar el Código de Prácticas Comerciales ante el IFT, por lo que esta disposición pretende imponer un requisito superior a las obligaciones contraídas por los Concesionarios, por lo que se solicita la eliminación de este requisito de los presentes lineamientos.</p>
7	III	<p>Contrario a los documentos señalados en las fracciones anteriores, las promociones y descuentos es información cambiante y sujeta a constantes actualizaciones, por lo que contar con una versión de los mismos con las características de accesibilidad para la fecha en que se liberen dichas promociones resultaría prácticamente imposible para cualquier Concesionario y/o autorizado.</p> <p><b><u>PROPUESTA</u></b></p> <p>Se sugiere precisar que los planes y promociones sean respecto a la oferta comercial, planes y paquetes tarifarios enfocados para usuarios con discapacidad.</p>
8	ÚNICO PÁRRAFO	<p>Esta disposición es incorrecta e innecesaria debido a que actualmente por disposición fiscal expresa, deben expedirse en forma electrónica los comprobantes fiscales.</p>
9	ÚNICO PÁRRAFO	<p>Esta disposición señala que los “[...] documentos referidos en los artículos 7 y 8, deberán publicarse y proporcionarse de forma que puedan ser consultados por los Usuarios con Discapacidad [...] utilizando formatos con las funcionalidades de Accesibilidad necesarias [...]”. Consideramos que la redacción es equivocada e incorrecta. Precisamente el artículo 7º de dicho anteproyecto prevé expresamente la publicación de los documentos ahí mencionados, por lo cual resulta ocioso reiterar la obligación de publicar. Por otro lado, no se entiende cuál es el beneficio de publicar los comprobantes fiscales de los Usuarios con Discapacidad.</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”.**

		<p>Parece que lo que quiere expresarse es que dichos comprobantes tengan funcionalidades de Accesibilidad mínimas, de tal suerte que puedan ser consultadas por los Usuarios con Discapacidad. De ser el caso, las disposiciones fiscales aplicables precisan los requisitos que dichos comprobantes deben cumplir. Ninguno de dichos requisitos se refiere a las funcionalidades de Accesibilidad mínimas aludidas en este anteproyecto. Por tanto esta disposición es incorrecto debido a que el Instituto no tiene atribuciones para imponer mayores requisitos que los expresamente previstos en las disposiciones fiscales aplicables.</p>
10	VI	<p>Se debe eliminar esta fracción, ya que abre la posibilidad de que los usuarios deseen seleccionar idiomas distintos al español, lo cual resultaría sumamente oneroso puesto que no se cuenta con las traducciones correspondientes.</p>
10	ÚLTIMO PÁRRAFO	<p>Esto elevaría considerablemente los costos de la publicidad y que solicitamos que con un solo video explicativo se cumplan con las obligaciones establecidas.</p>
11	PRIMER PÁRRAFO	<p>La obligación relativa a hacer disponibles los documentos mencionados en el artículo 7 del anteproyecto, debe precisar que será aplicable únicamente en aquellas instalaciones donde exista atención al público. La redacción actual puede interpretarse con relación a cualquier instalación, incluso aquellas no abiertas al público en general.</p> <p>Consideramos que esta obligación resultaría excesivamente onerosa para cualquier Concesionario, en virtud de que no sólo se impone la obligación de además de contar con los documentos señalados con las características de accesibilidad, sino también de contar con los dispositivos que permitan su lectura, lo cual puede requerir compra de licencias de software, programación, etc., y adicionalmente tenerlos para lectura táctil. Es importante mencionar que el costo aproximado de elaborar un sólo documento en escritura Braille es de treinta mil pesos, por lo que solicita a IFT evalúe los costos desproporcionados en que se incurrirán para el cumplimiento de esta obligación y más aún al no precisar los presentes lineamientos qué espacios se definirán como un centro de atención y que el poco tiempo contemplado para la entrada en vigor, resultará imposible para cualquier Concesionario cumplir con el presente artículo. El artículo 290 solo establece que la información debe ser enviada por medios electrónicos.</p>
11	SEGUNDO PÁRRAFO	<p>Llama la atención que se desconozca que por disposición fiscal expresa, deben expedirse en forma electrónica los comprobantes fiscales. Por tanto, este párrafo debe eliminarse. Adicionalmente, es incomprensible que se pretenda que en un determinado centro de atención al público se conserven y resguarden los comprobantes fiscales de los Usuarios con Discapacidad. Un determinado Usuario con Discapacidad podría presentarse a uno o más centros de atención al público a consultar dichos comprobantes. El concesionario o autorizado tendría que mantener en cada centro de atención al público los comprobantes fiscales de todos los Usuarios con Discapacidad debido a que no podría anticipar quien o quienes podrían presentarse en un determinado centro de atención al público.</p> <p>Consideramos que esta obligación resultaría excesivamente onerosa para cualquier Concesionario, en virtud de que no sólo se impone la obligación de además de contar con los documentos señalados con las características de accesibilidad, sino también de contar con los dispositivos que permitan su lectura en el Centro de Atención lo cual puede requerir compra de licencias de software, programación, etc., y adicionalmente tenerlos para lectura táctil. Es necesario que se</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".

		dimensione que al no precisar los presentes lineamientos qué espacios se definirán como un centro de atención y que el poco tiempo contemplado para la entrada en vigor, resultará imposible para cualquier Concesionario cumplir con el presente artículo. El artículo 290 solo establece que la información debe ser enviada por medios electrónicos.
12		¿A partir de qué momento comenzarían las verificaciones? Es decir, una vez publicados los Lineamientos, ¿cuánto tiempo tendríamos para implementar las modificaciones solicitadas?
12	ÚNICO PÁRRAFO	Se solicita a IFT precise que las verificaciones realizadas a los portales de internet se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo establece que " Los verificadores, para practicar visitas, deberán estar provistos de orden escrita con firma autógrafa expedida por la autoridad competente, en la que deberá precisarse el lugar o zona que ha de verificarse, el objeto de la visita, el alcance que deba tener y las disposiciones legales que lo fundamenten".
13	ÚNICO PÁRRAFO	Si bien los Concesionarios pueden ofrecer alternativas de contratación, es necesario mencionar que uno de los requisitos para muchos procesos de contratación es la consulta de historial crediticio, proceso que de acuerdo al artículo 28. de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, señala que las Sociedades sólo podrán proporcionar información a un Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente, mediante su firma autógrafa, en donde conste de manera fehaciente que tiene pleno conocimiento de la naturaleza y alcance de la información que la Sociedad proporcionará al Usuario que así la solicite, del uso que dicho Usuario hará de tal información y del hecho de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial crediticio, durante el tiempo que mantenga relación jurídica con el Cliente, sin que dicha disposición contemple otra opción para ello.
15	PRIMER PÁRRAFO	La interpretación que parece estarse dando a la fracción III del artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es que sólo aplica a los concesionarios y autorizados del servicio de telefonía fija. Consideramos que dicha interpretación es incorrecta. Quienes en realidad deben quedar obligados, son los fabricantes y distribuidores de equipos terminales para ofrecer equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad para personas con Discapacidad. En defecto de dicha accesibilidad, los fabricantes deberían tener la obligación de ofrecer equipos terminales que sean interoperables o compatibles con Tecnologías de asistencia. Existen experiencias en otros países en ese sentido, incluyendo en los Estados Unidos de América, para lo cual se recomienda consultar las reglas de la <i>Federal Communications Commission</i> bajo la Sección 255 de la <i>Communications Act</i> . Por otro lado, consideramos que no existe fundamento legal ni motivación alguna para establecer un plazo para entregar dichos equipos terminales.  Consideramos que el presente capítulo no puede ser de observancia obligatoria para los Concesionarios de servicios de telecomunicaciones conforme a las siguientes consideraciones:
15	SEGUNDO PÁRRAFO	Conforme a la definición de Red Pública de telecomunicaciones del artículo 3 de la LFTyR, establece que

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

16	PRIMER PÁRRAFO	<p>La interpretación que parece estarse dando a la fracción III del artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, es que sólo aplica a los concesionarios y autorizados del servicio de telefonía móvil. Consideramos que dicha interpretación es incorrecta. Quienes en realidad deben quedar obligados, son los fabricantes y distribuidores de equipos terminales para ofrecer equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad para personas con Discapacidad. En defecto de dicha accesibilidad, los fabricantes deberían tener la obligación de ofrecer equipos terminales que sean interoperables o compatibles con Tecnologías de asistencia. Existen experiencias en otros países en ese sentido, incluyendo en los Estados Unidos de América, para lo cual se recomienda consultar las reglas de la <i>Federal Communications Commission</i> bajo la Sección 255 de la <i>Communications Act</i>. Por otro lado, consideramos que no existe fundamento legal ni motivación alguna para establecer un plazo para entregar dichos equipos terminales.</p> <p>Red pública de telecomunicaciones: Red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal;</p>
16	SEGUNDO PÁRRAFO	<p>Los Títulos de Concesión otorgados son para usar, aprovechar y explotar una red pública de telecomunicaciones y conforme a la definición establecida en la LFTyR, ésta no comprende los equipos terminales, por lo que la decisión de comercializar o no equipos terminales es potestativa de los Concesionarios y en este sentido el IFT no cuenta con las facultades para imponer las obligaciones establecidas en el presente capítulo.</p>
16		<p><b><u>Dice:</u></b></p> <p>Además de los equipos terminales existentes que contienen funcionalidades programáticas de Accesibilidad desde su fabricación, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía móvil, deberán contar con un catálogo de equipos terminales físicamente diseñados o con adaptaciones para Personas con Discapacidad, con la finalidad de que éstos sean proporcionados a los usuarios que lo soliciten a través de los sistemas de atención al público que tengan habilitados, dentro de los 8 (ocho) días hábiles siguientes a su solicitud.</p> <p>Dicho catálogo deberá atender a la disponibilidad de equipos terminales existentes en el mercado.</p> <p><b><u>Proponemos:</u></b></p> <p>Además de los equipos terminales existentes que contienen funcionalidades programáticas de Accesibilidad desde su fabricación, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía móvil, deberán poner a disposición de los usuarios un catálogo de equipos terminales, originalmente desarrollados con características adecuadas para Personas con Discapacidad, con la finalidad de que éstos sean proporcionados a los usuarios que los soliciten a través de los sistemas virtuales o físicos de atención al público que tengan habilitados.</p> <p>Dicho catálogo lo realizará el IFT en colaboración con los proveedores de equipos, concesionarios y autorizados, y deberá considerar guías internacionales disponibles, tales como GARI (<a href="http://www.gari.info">www.gari.info</a>) y atender a la disponibilidad de equipos terminales existentes en los puntos de venta</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”.

		<p>y atención al público que los concesionarios y autorizados tengan habilitados.</p> <p><b><u>Comentarios</u></b></p> <p>Existen bases de datos de alta calidad ya disponibles en español a través de medios electrónicos, tales como el mencionado, GARI (Global Accessibility Reporting Initiative) (<a href="https://www.gari.info/findphones.cfm?lang=es">https://www.gari.info/findphones.cfm?lang=es</a>), que contienen información completa de forma didáctica para facilitar la busca y selección de modelos de teléfonos móviles que se adecuan a las necesidades especiales de las Personas con Discapacidad.</p>
17		<p><b><u>Dice:</u></b></p> <p>Los concesionarios y autorizados difundirán permanentemente, a través de sus páginas de Internet y de sus sistemas de atención al público, siendo éstos los números de atención telefónica e instalaciones o centros de atención al público, el catálogo de equipos terminales a que hacen referencia los artículos anteriores. Dichos catálogos deberán incluir las características básicas de los equipos terminales así como sus precios.</p> <p><b><u>Proponemos:</u></b></p> <p>Los concesionarios y autorizados difundirán permanentemente, a través de sus páginas de Internet y de sus sistemas de atención al público, el catálogo de equipos terminales mencionado en el artículo 16. Dichos catálogos deberán incluir las características básicas de los equipos terminales así como sus precios.</p> <p><b><u>Comentarios:</u></b></p> <p>Dado que los equipos cambian de forma rápida, y así lo hacen también las guías internacionales, es más eficiente tener acceso al catálogo en los medios de atención al público que tener los catálogos físicamente. Asimismo, en algunos casos, los consumidores con discapacidad no pueden obtener la información por sí mismos, por lo que se considera indispensable contar con personal capacitado para auxiliarlos a elegir.</p>
18		<p>El anteproyecto no advierte que por disposición legal es el fabricante o distribuidor quien está obligado a proporcionar los manuales o guías de usuario de los equipos terminales. Por ello, este párrafo debe eliminarse.</p> <p><b><u>Dice:</u></b></p> <p>Los concesionarios y autorizados, elaborarán y difundirán guías de uso y/o tutoriales didácticos o bien las elaboradas por los fabricantes de los equipos, que permitan conocer las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales existentes que contienen</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”.**

		<p>ciertas funcionalidades de Accesibilidad desde su fabricación, así como su activación y utilización.</p> <p>Además de lo anterior, elaborarán y difundirán un listado de los principales programas y/o aplicaciones de Accesibilidad disponibles que permiten la utilización de los equipos así como su costo.</p> <p><b><u>Proponemos:</u></b></p> <p>Los concesionarios y autorizados difundirán guías de uso y/o tutoriales didácticos realizados por el IFT o los fabricantes de los equipos, a fin de dar a conocer las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales existentes que contienen ciertas funcionalidades de Accesibilidad desde su fabricación, así como su activación y utilización.</p> <p>Además de lo anterior, podrán difundir programas y/o aplicaciones de Accesibilidad disponibles, que permiten la utilización de los equipos.</p> <p><b><u>Comentarios:</u></b></p> <p>Los fabricantes y los sitios especializados son quienes tienen la información completa y correcta tanto de los dispositivos como de las aplicaciones de accesibilidad.</p> <p>Los concesionarios y autorizados deben tener la obligación de difundir, y pueden realizar una compilación de la información existente, pero sin crear contenidos que pueden dar lugar a confusiones.</p>
19	Único	<p>Consideramos que esta obligación debe aplicar a cualquier tercero que acondicione equipos terminales para ser comercializados en México.</p>
20	PRIMER PÁRRAFO	<p>El artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión no establece obligación alguna relativa a casetas públicas telefónicas. Por tanto, esta disposición es incorrecta y debe eliminarse. Si ello no fuera suficiente, el anteproyecto no advierte que en términos de la fracción VI del precepto legal citado, tratándose de instalaciones o centros de atención al público, cualquier adaptación que pueda o deba realizarse no debe imponer una carga desproporcionada o indebida al concesionario o autorizado. La obligación que aquí pretende imponerse es sin duda una carga desproporcionada o indebida para el concesionario o autorizado. Adicionalmente, el anteproyecto no considera que para realizar adecuaciones en la vía pública o en inmuebles de terceros, se requiere el permiso o licencia correspondiente de autoridad competente y la anuencia del propietario o poseedor del inmueble de que se trate. En ausencia de lo anterior, no podría llevarse a cabo adecuación alguna. Por el contrario, si se quiere tener casetas telefónicas con las funcionalidades de Accesibilidad previstas en esta disposición, debe obligarse a los fabricantes y distribuidores de dichas casetas a cumplir precisamente con dichas funcionalidades. De nuevo, el artículo 200 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión no debe interpretarse en un sentido de que sólo es aplicable a los concesionarios y autorizados.</p>
21	Primero	<p>La obligación de reportar anualmente únicamente genera una carga administrativa para el regulado, sin aportar valor alguno para el regulador y la sociedad en general. Sería más eficiente que dicha información esté a disposición del regulador cuando lo solicite. Adicionalmente, esta obligación únicamente duplica aquella prevista en el artículo 8, fracción V del Reglamento del Servicio de Telefonía Pública.</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”.**

22	ÚNICO PÁRRAFO	<p>En virtud de las diversas menciones que se hace en el documento a los Centros de Atención, consideramos necesario que el Instituto incluya una definición de "Centro de Atención" y determine a qué áreas aplicará este concepto ya que tanto los Concesionarios y/o autorizados, por estrategias comerciales, cuentan con diferentes tipos de áreas en las que se brindan distintos servicios, como son stands, islas, kioskos, locales, etc., por lo que es fundamental que el Instituto brinde claridad sobre que cuales puntos pretende exigir las obligaciones contenidas en los presentes Lineamientos, debido a por su propia naturaleza, tamaño, capacidad e infraestructura resultaría imposible el cumplimiento de muchos de los puntos señalados en todas las áreas indicadas.</p>
23	ÚNICO PÁRRAFO	<p>Esta disposición debe dejar claro que se trata de centros de atención construidos con posterioridad a la entrada en vigor de los lineamientos. Por otro lado, el término "Diseño Universal" no otorga certidumbre jurídica alguna por qué es ambiguo. Adicionalmente, consideramos que el Instituto no tiene atribución alguna para establecer los requisitos de construcción de los inmuebles propiedad o en posesión de los concesionarios y autorizados. Dicha atribución corresponde a otras autoridades distintas del Instituto. Por tanto, esta disposición debe eliminarse.</p> <p>Conforme a lo establecido en la fracción VI del artículo 200 de la LFTyR, consideramos que esta obligación implica una carga desproporcionada a los Concesionarios y/o autorizados, en virtud de no tener la claridad sobre qué áreas se catalogarán como centros de atención, como se ha mencionado anteriormente, se cuentan con diferentes tipos de áreas que brindan distintos servicios, por lo que es primordial poder confirmar si la intención del Instituto es que sea en todos y cada uno de estas áreas, independientemente si es posible llevar a cabo sus modificaciones para su cumplimiento. Las condiciones de construcción y/o arrendamiento están reguladas por ordenamientos municipales que obligan a los dueños de los inmuebles, más que a los arrendatarios de los mismos.</p>
24	PRIMER PÁRRAFO	<p>Conforme al artículo 14 Constitucional, a ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, por lo anterior de prevalecer la presente obligación el IFT estaría imponiendo a los Concesionarios una disposición inconstitucional.</p> <p>Toda obligación que pretenda imponerse en cuanto a las instalaciones o centros de atención al público, debe estar sujeta a la condición de que no represente una carga desproporcionada o indebida, lo anterior en términos del artículo 200, fracción VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p>
24	ÚLTIMO PÁRRAFO	<p>Conforme al artículo 14 Constitucional, a ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, por lo anterior de prevalecer la presente obligación el IFT estaría imponiendo a los Concesionarios una disposición inconstitucional.</p>
25	PRIMER PÁRRAFO	<p>La obligación de reportar anualmente únicamente genera una carga administrativa para el regulado, sin aportar valor alguno para el regulador y la sociedad en general. Sería más eficiente que dicha información esté a disposición del regulador cuando lo solicite.</p> <p>Conforme al artículo 14 Constitucional, a ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, por lo anterior de prevalecer la presente obligación el IFT estaría imponiendo a los Concesionarios una disposición inconstitucional.</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".**

25	SEGUNDO PÁRRAFO	Conforme al artículo 14 Constitucional, a ninguna ley se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna, por lo anterior de prevalecer la presente obligación el IFT estaría imponiendo a los Concesionarios una disposición inconstitucional.
26	PRIMER PÁRRAFO	Contrario a lo indicado en la fracción VI del artículo 200 de la LFTyR, la presente obligación implica una carga desproporcionada a los Concesionarios, que aunado al poco tiempo considerado para la entrada en vigor y con ello su exigibilidad, y a la incertidumbre sobre qué área se determinará como un "Centro de Atención" convierten el presente artículo en una obligación de imposible cumplimiento. Las condiciones de construcción y/o arrendamiento están reguladas por ordenamientos municipales que obligan a los dueños de los inmuebles, más que a los arrendatarios de los mismos. Solo las NOM son de uso obligatorio en su alcance, las NMX solo expresan una recomendación de parámetros o procedimientos.
26	SEGUNDO PÁRRAFO	Toda obligación que pretenda imponerse en cuanto a las instalaciones o centros de atención al público, debe estar sujeta a la condición de que no represente una carga desproporcionada o indebida, lo anterior en términos del artículo 200, fracción VI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Aunado a lo anterior, consideramos que el Instituto no tiene atribución alguna para establecer requisitos mínimos construcción de los inmuebles propiedad o en posesión de los concesionarios y autorizados. Dicha atribución corresponde a otras autoridades distintas del Instituto. Por tanto, esta disposición debe eliminarse.
26	IX	El IFT debe delimitar a qué nivel deberá realizarse dicho programa de protección civil, es decir, si se deberá formular con base en lineamientos federales, estatales o municipales.
28	ÚNICO	Esta disposición debe establecer que la obligación correspondiente aplica sólo para el personal en el área de ventas. Personal de soporte técnico o de contabilidad no tendría por qué conocer el detalle de tarifas y promociones.
29	ÚNICO PÁRRAFO	El presente artículo excede lo establecido en la fracción VIII del artículo 200 de la LFTyR, el cual establece "A recibir de los concesionarios o autorizados atención a través de personal capacitado", sin que en el mismo se precise el lugar donde deberá contar con dicho personal como se pretende imponer en el presente artículo como son en los Centros de Atención, Centro de Atención Telefónica e inclusive en los centros de distribución.
30	ÚNICO PÁRRAFO	No existe fundamento legal ni motivación alguna para imponer a los concesionarios y autorizados la obligación de elaborar una guía autodidáctica. Tampoco tiene atribuciones legales el Instituto para calificar dicha guía. Por ello esta disposición debe eliminarse.  El presente artículo excede el ámbito de competencia del Instituto al pretender regular la manera en que los concesionarios y autorizados capaciten a su personal, además de imponer la obligación de presentar dicho material ante el Instituto, obligaciones que carecen de exigibilidad por parte del Instituto al no estar previstas ni en el capítulo II de la LFTyR ni en el artículo 7 de la LFTyR; y si bien dicha Ley establece disposiciones específicas de Derechos de los Usuarios con Discapacidad y la facultad

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

		del Instituto de promover estos derechos, el artículo 199 acota a que se realice en el "respectivo ámbito de competencia"
31	PRIMER PÁRRAFO	Las empresas deben tener la libertad de elaborar las guías atendiendo lo señalado en el Artículo 31 sin necesidad de presentarlas periódicamente al Instituto. No existe fundamento legal ni motivación alguna para imponer a los concesionarios y autorizados la obligación de elaborar una guía autodidáctica. Por ello esta disposición debe eliminarse. Adicionalmente, parece que el regulador pretende transferirle la carga al regulado en cuanto a la elaboración de dicha guía. Nos preguntamos si no sería más eficiente que fuera precisamente el Instituto quien prepare y difunda dicha guía, lo cual garantizará además uniformidad en su lenguaje y contenido.
32	PRIMER PÁRRAFO	Esta disposición debe establecer que la obligación correspondiente aplica sólo para el personal en el área de ventas. Personal de soporte técnico o de contabilidad no tendría por qué conocer dicha guía.
32	SEGUNDO PÁRRAFO	El presente artículo excede el ámbito de competencia del Instituto al pretender imponer a los Concesionarios la obligación de realizar evaluaciones semestrales, sino también de exhibir dichas evaluaciones en caso de ser requeridas, obligaciones que carecen de exigibilidad por parte del Instituto al no estar previstas ni en el capítulo II de la LFTyR ni en el artículo 7 de la LFTyR; y si bien dicha Ley establece disposiciones específicas de Derechos de los Usuarios con Discapacidad y la facultad del Instituto de promover estos derechos, el artículo 199 acota a que se realice en el "respectivo ámbito de competencia".
33	ÚNICO PÁRRAFO	El presente artículo excede lo establecido en la fracción VIII del artículo 200 de la LFTyR, el cual establece "A recibir de los concesionarios o autorizados atención a través de personal capacitado", sin que en el mismo se precise el lugar donde deberá contar con dicho personal como se pretende imponer en el presente artículo como son en los Centros de Atención, Centro de Atención Telefónica e inclusive en los centros de distribución.
34	ÚNICO PÁRRAFO	El Instituto no tiene atribuciones para regular el contenido de las páginas o portales de Internet de los concesionarios y autorizados. Por ello esta disposición debe eliminarse.
35	PRIMER PÁRRAFO	El Instituto no tiene atribuciones para regular el contenido de las páginas o portales de Internet de los concesionarios y autorizados. Por ello esta disposición debe eliminarse.
35	SEGUNDO PÁRRAFO	Se solicita a IFT precise que las verificaciones realizadas a los portales de internet se realizarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 63 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo establece que " Los verificadores, para practicar visitas, deberán estar provistos de orden escrita con firma autógrafa expedida por la autoridad competente, en la que deberá precisarse el lugar o zona que ha de verificarse, el objeto de la visita, el alcance que deba tener y las disposiciones legales que lo fundamenten".
36	ÚNICO PÁRRAFO	Resulta excesivo requerir al personal de atención a clientes de los concesionarios el conocer las funcionalidades de accesibilidad de todos los equipos terminales por lo que se propone que esta información se limite a los equipos del catálogo.

		<p><b><u>PROPUESTA</u></b></p> <p>Artículo 36. Los concesionarios y autorizados deberán proporcionar, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten, la información relacionada con funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que integran el catálogo, la información de planes y paquetes comerciales enfocados para Usuarios con Discapacidad, dudas, preguntas o quejas, instalaciones o centros de atención al público que cuentan con adaptaciones accesibles, así como la información básica de sus derechos como Usuarios con Discapacidad.</p>
43	ÚNICO PÁRRAFO	El presente artículo excede el ámbito de competencia del Instituto al pretender publicar los resultados de las verificaciones realizadas a los concesionarios y autorizados, facultad que no se encuentra prevista en el Título Décimo Cuarto "Régimen de Verificación" de la LFTyR, ni en los artículos establecidos en el Capítulo II del Título Noveno "De los Usuarios" y si bien dicha Ley establece disposiciones específicas de Derechos de los Usuarios con Discapacidad y la facultad del Instituto de promover estos derechos, el artículo 199 acota a que se realice en el "respectivo ámbito de competencia"

**Nota:** Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.

Transitorios	Comentario y aportaciones
Segundo	El plazo previsto de noventa (90) días naturales es insuficiente para realizar todos los ajustes que se requieren, preparar la documentación, dar capacitación, etc. Debe darse por lo menos un plazo de doscientos setenta (270) días naturales.
Tercero	El plazo previsto respecto de los artículos 21, 25 y 30 del anteproyecto debe ser consistente con los plazos aplicables previstos en los transitorios Cuarto y Quinto.
Cuarto	Este transitorio debe eliminarse por las razones expuestas con relación a los artículos 20 y 21 del anteproyecto. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de dos (2) años debe referirse a la obligación prevista en su artículo 20. La referencia al artículo 21 es equivocada debido a que se trata de la obligación de presentar reportes anuales, lo cual además debe cumplirse el último día de marzo de 2016, según el transitorio Tercero.
Quinto	Este transitorio debe eliminarse por las razones expuestas con relación a los artículos 24 y 25 del anteproyecto. Sin perjuicio de lo anterior, el plazo de dos (2) años debe referirse a la obligación prevista en su artículo 24. La referencia al artículo 25 es equivocada debido a que se trata de la obligación de presentar reportes anuales, lo cual además debe cumplirse el último día de marzo de 2016, según el transitorio Tercero.

**Nota:** Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.

### III. Comentarios y aportaciones generales del participante

Los usuarios con alguna discapacidad son una minoría que, entendemos, requiere trato igualitario; sin embargo, la inversión que exigen estos lineamientos, es desproporcionada vs la demanda que existe de estos usuarios. Es decir, el porcentaje de población con alguna Discapacidad es menor.

**Nota:** Favor de añadir cuantas filas se consideren necesarias.

México, D.F., a 23 de septiembre de 2015.

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
P R E S E N T E.**

**Paulina Vallejo Larracilla**, en mi carácter de Representante Legal de **Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.** (en adelante "**Maxcom**"), personalidad que se acredita mediante la escritura pública número 176,013, de fecha 8 de enero de 2014, pasada ante la Fe del Notario Público número 151 del Distrito Federal, Licenciado Cecilio González Márquez, que en copia simple se acompaña al presente, señalando como domicilio para oír y recibir toda clase de notificaciones y documentos el ubicado en Guillermo González Camarena número 2000, Santa Fe Centro Ciudad, en el Distrito Federal, C.P. 01376, teléfonos 4770-1751 y 4770-1883, correo electrónico [pvallejo@maxcom.com](mailto:pvallejo@maxcom.com) y [mmoctezuma@maxcom.com](mailto:mmoctezuma@maxcom.com), autorizando indistintamente a los licenciados en derecho Eli Manuel Ramírez Villaseñor, Susana Cuan Torrente, Mariana Leticia Moctezuma Bremont y Jorge Luis Carreño Pérez, respetuosamente comparezco para exponer lo siguiente:

Por medio del presente escrito, se envían los comentarios por parte de Maxcom a los "Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad".

Lo anterior, mediante correo electrónico a la dirección [lineamientos.accesibilidad@ift.org.mx](mailto:lineamientos.accesibilidad@ift.org.mx), en cumplimiento al acuerdo de fecha 12 de agosto del año en curso, por virtud del cual el Pleno de ese H. Instituto Federal de Telecomunicaciones determina someter a consulta pública las "Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad".

Sin más por el momento, reciban un cordial saludo.

Atentamente,



**PAULINA VALLEJO LARRACILLA  
REPRESENTANTE LEGAL  
MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V.**

1 