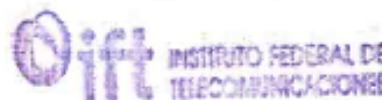


024091



Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones

2013 MAY 22 PM 5 34

OFICINA DE PARTES
RECIBIDO

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública relativa a la "Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo".

GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V., personalidad que acredito en términos de los poderes notariales que se acompañan al presente escrito, comparezco a exponer:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios respecto de la Consulta Pública relativa a la "Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo", presentada para aprobación de ese Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "IFT" o "IFT"), lo que hago en los siguientes términos:

EIFT18-24672

Índice de contenidos

1	Análisis detallado de la propuesta de regulación.....	3
1.1	Preámbulo.....	3
1.2	Contexto internacional.....	3
1.3	Caracterización del análisis.....	9
1.4	Consultas e inquietudes	10
1.5	Comentarios y sugerencias de ajuste del texto del anteproyecto regulatorio.....	19

1 Análisis detallado de la propuesta de regulación

1.1 Preámbulo

Teniendo presente que el contenido presentado a continuación está principalmente compuesto por inquietudes con respecto al texto del anteproyecto regulatorio, sugerimos que el IFT considere antes de proceder a emitir la versión final de la política regulatoria en referencia, establecer un espacio de discusión constructivo entre los concesionarios y/o autorizados que prestan estos servicios con el fin de solventar las inquietudes aquí presentadas.

Por ende, sugerimos el establecimiento de mesas de trabajo conjunto donde se pueda consensuar la mejor forma de implementar las medidas regulatorias de forma tal que estén alineadas con la realidad del sector, las buenas prácticas usadas a nivel internacional y las capacidades de los concesionarios y/o autorizados para implementar lo requerido por el Instituto en unos plazos y obligaciones razonables.

Es importante resaltar que estamos de acuerdo en que se implementen este tipo de medidas para homogenizar las obligaciones entre los proveedores de servicios, y que tienen como único fin brindar un servicio de calidad a los usuarios finales que esté respaldado por procesos de mejora continua.

1.2 Contexto internacional

Previo al análisis detallado que se ha realizado, se considera relevante situar los cambios regulatorios que el Instituto desea introducir en un marco internacional con situaciones observadas en distintos países y/o regiones.

1.2.1 Introducción al contexto internacional

La situación en Europa difiere según el país que se analice, pero, no obstante, todos coinciden en la no definición de parámetros mínimos de calidad de servicio aplicables a los operadores que provean servicios minoristas fijos de telecomunicaciones.

Por un lado, están países como Alemania o los Países Bajos, donde no se imponen criterios mínimos de calidad de servicio¹. Por otro lado, está Reino Unido, donde sí se impusieron

¹ Requisitos mínimos de servicio universal en Europa se analiza por separado

disposiciones referentes a calidad de servicio. Lo anterior, debido a una falta de calidad de servicio del proveedor de acceso de red, Openreach.

Finalmente, hay otros países en Europa como Francia, España o Bélgica donde a una serie de operadores se les impone obligaciones de reportar parámetros predefinidos de calidad de servicio.

Los reguladores o entes responsables de medir la calidad de servicio en los países europeos incluyen dentro de sus respectivas resoluciones la obligación a ciertos operadores de reportar parámetros de calidad sobre ciertos aspectos. Bien es de notar, que no se imponen mínimos de calidad de servicio, sino que dentro de sus resoluciones se indica o referencia la metodología de cálculo para cada parámetro a reportar, basándose en normas internacionales establecidas, tales como las del ETSI o la UIT.

No obstante, es cierto que en varios países europeos sí se imponen obligaciones de un mínimo de calidad de servicio para la provisión del servicio universal (SU). Sin embargo, existen diferencias entre las obligaciones de calidad de servicio aplicadas a todos los operadores (como las ya impuestas en algunos países latinoamericanos) y las imposiciones de un mínimo de calidad de servicio en el servicio universal impuestas a uno o dos operadores dominantes por país. En Europa, los costos incurridos a la hora de proveer el servicio universal son o bien repartidos por los distintos operadores, o bien asumidos por el proveedor del servicio universal o finalmente en menos casos asumido por el gobierno.

A continuación, se proporciona detalle sobre los pasos seguidos por España, Francia y Bélgica con el objetivo de controlar y asegurar niveles adecuados de calidad de servicio. Dicho detalle incluye principalmente un desglose de los siguientes elementos:

- documento regulador (ley, decreto, orden, etc.)
- operadores obligados a presentar niveles de calidad de servicio
- parámetros de medición
- niveles mínimos en calidad de servicio para el servicio universal

País	Doc. regulador	Parámetros de medición	Frecuencia publicación	Auditoría independiente	Nivel mínimo SU
España	Orden IET/1090/2014	Si	Trimestral	Si	Si
Bélgica	Consejo BIPT de 15 de julio de 2015	Si	Semestral	No	Si
Francia	Decisión N° 2008-1362 y N° 2013-0004	Si	Semestral	Si	Si

Figura 1: Resumen comparación internacional calidad de servicio - Europa [Fuente: elaboración propia, 2018]

España

► Documento regulador

En España las obligaciones impuestas a operadores para asegurar niveles de calidad de servicio vienen definidos en la orden IET/1090/2014 de 16 de junio de 2014, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

► Operadores obligados a presentar niveles de QoS

Están obligados a obtener y publicar información sobre los niveles de calidad más relevantes los operadores que superen, a la entrada en vigor de la orden IET/1090/2014, el umbral de facturación anual de EUR20 millones en la prestación de servicios. Asimismo, cada operador debe presentar anualmente un informe de auditoría, realizado por una entidad solvente e independiente.

► Parámetros de medición

A continuación, se muestran los parámetros los cuales los operadores están obligados a reportar trimestralmente:

- Tiempo de suministro de accesos a la red fija (recogido en el apartado 5.1 de la norma ETSI ES 202 057-1).
- Tiempo de suministro de accesos a Internet (recogido en el apartado 5.2 de la norma ETSI ES 202 057-1).
- Proporción de avisos de avería por cada línea de acceso fijo (recogido en el apartado 5.4 de la norma ETSI ES 202 057-1). Se medirán y publicarán los datos contemplados en el documento ETSI para este parámetro, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet.
- Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo (recogido en el apartado 5.5 de la norma ETSI ES 202 057-1). Se medirán y publicarán los datos contemplados en el documento ETSI para este parámetro, desagregados para el servicio telefónico fijo y el servicio de acceso a Internet.
- Frecuencia de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.9 de la norma ETSI ES 202 057-1).
- Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes (recogido en el apartado 5.10 de la norma ETSI ES 202 057-1).

- Reclamaciones sobre corrección de facturas (recogido en el apartado 5.11 de la norma ETSI ES 202 057-1).
- Reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago (recogido en el apartado 5.12 de la norma ETSI ES 202 057-1).

► Niveles mínimos en calidad de servicio para el servicio universal

Como se ha mencionado anteriormente, en España, existen niveles mínimos de calidad de servicio impuesto al operador u operadores obligados a proveer el servicio universal, los cuales se muestran a continuación.

1. Conexión y servicio telefónico disponible al público desde una ubicación fija:
 - tiempo de suministro de la conexión inicial: inferior a 60 días para el 99 por ciento de los casos.
 - porcentaje de averías por cada línea de acceso: menor del 4 por ciento al trimestre.
 - tiempo de reparación de averías: inferior a 48 horas para el 95 por ciento de los casos.
 - tasa de reclamaciones por facturación: inferior al 5 por mil por trimestre.
 - en caso de que el operador designado para el suministro de la conexión inicial haya optado por acogerse a la opción de asumir él mismo la prestación de los servicios de datos, incluidos los de acceso a Internet, en condiciones equiparables a las ofertadas con carácter general por el mercado, la velocidad de transmisión de datos conseguida será igual o superior a 1 megabit por segundo para el 95 por ciento de los casos, teniendo en cuenta las funciones específicas de la tecnología de acceso correspondiente.
2. Servicio de telefonía pública de pago mediante monedas o tarjetas:
 - porcentaje de teléfonos públicos de pago en funcionamiento: superior al 95 por ciento.
3. Servicio de consulta telefónica sobre números de abonado:
 - porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos: superior al 90 por ciento.

Bélgica

► Documento regulador

En Bélgica, las obligaciones impuestas a operadores para asegurar niveles de calidad de servicio vienen definidos por la decisión del consejo BIPT de 15 de julio de 2015 relativa a los indicadores de calidad de los servicios

► Operadores obligados a presentar niveles de QoS

El BIPT considera que es proporcional imponer la obligación de publicar indicadores de calidad del servicio a los operadores o proveedores de servicios con más de 40,000 suscriptores para el servicio en cuestión.

► Parámetros de medición

- Tiempo de puesta en marcha (ETSI EG 202 009-2: Apartado 6.2)
- la tasa de quejas relacionadas con la operación inicial de una instalación fija (ETSI EG 201 769: Apartado 5.1.2)
- la tasa de fallas y fallas en las líneas de acceso fijo;
- el tiempo para reparar fallas o fallas en líneas de acceso fijo (ETSI EG 202 009-2, Apartado 6.5: fault repair time)
- la tasa de bloqueo y la tasa de corte de llamadas telefónicas en redes móviles (ETSI EG 202 057-3: Apartado 6.4.1 (Unsuccessful call ratio for telephony & Apartado 6.4.2 (Dropped call ratio) + Annexe B)
- el tiempo de respuesta por los servicios al cliente del operado (ETSI EG 202 009-2: Apartado 6.4.2 (Technical support), Apartado 6.4.3 (Commercial support), 6.4.4 (Complaint management))
- la tasa de problemas de servicio al cliente que se solucionan con un solo contacto (ETSI 202 009-2: Apartado 6.4.4 (Complaint solutions not complete and correct first time))
- quejas sobre facturación (ETSI EG 202 009: Apartado 6.6 (Rate of bill correctness complaints & Rate of prepaid account credit correctness complaints))
- la tasa de cobertura de las redes móviles. (ETSI EG 202 057-1: Apartado 5.11.1 y Apartado 5.11.3)

► Niveles mínimos en calidad de servicio para el servicio universal

La tasa de fallas en las líneas de acceso fijo para el proveedor del servicio del servicio universal no podrá exceder el 7.5% para cada línea individual y en todas las líneas de acceso.

El proveedor del servicio universal está sujeto a cumplir los siguientes objetivos con respecto a la demora en la eliminación de las perturbaciones: 80% en las 35 horas, 95% en las 40 horas y 99% en las 60 horas.

El artículo 13 del Anexo LCE requiere que el proveedor del servicio universal observe un retraso promedio de 20 segundos para la respuesta del operador de la centralita telefónica.

Francia

► Documento regulador

En Francia, dos decisiones del regulador del sector, ARCEP, organizan la publicación de indicadores de calidad para los servicios fijos:

- decisión n° 2008-1362 de 4 de diciembre de 2008, relativa a la publicación de las medidas de los indicadores de calidad del servicio fijo por parte de los operadores.
- decisión n° 2013-0004, de 29 de enero de 2013, sobre la medición y publicación de indicadores de la calidad de los servicios de telefonía y acceso fijo a Internet.

► Operadores obligados a presentar niveles de QoS

Publicación semestral para todos los operadores que tengan al menos 100.000 suscriptores en la misma configuración de acceso a la red.

► Parámetros de medición

ARCEP lleva a cabo acciones relacionadas con la calidad del servicio en redes fijas a lo largo de dos ejes principales:

- Servicios de comunicaciones electrónicas:
 - servicio de acceso a Internet (indicadores relacionados con el acceso a Internet)
 - el servicio público de telefonía fija (indicadores relacionados con llamadas telefónicas: tasa de falla de llamadas nacionales e internacionales, duración del establecimiento de una llamada nacional e internacional, calidad de la voz en una llamada internacional)
- acceso a servicios de comunicaciones electrónicas:
 - indicadores relacionados con el acceso (tiempo de entrega de la conexión inicial, frecuencia de falla informada por cada línea de acceso, tiempo de reparación de fallas);
 - indicadores de servicio al cliente (tiempo de respuesta de los servicios al cliente del operador, quejas sobre la precisión de la facturación, tasa de resolución de quejas del cliente en una llamada)

► Niveles mínimos en calidad de servicio para el servicio universal

Indicador	Objetivo
Acceso a la red	
Tiempo de entrega de la conexión inicial	8 días calendario en base al 95% de las solicitudes procesadas más rápido

Indicador	Objetivo
Tasa de falla de conexión	7.5 %
Tiempo de reparación de una falla telefónica	85% de las fallas registradas en las condiciones generales de venta (48 horas calendario)
Exactitud de la factura	0.08 %
Tiempo de respuesta a quejas de los clientes	80% de las reclamaciones en un máximo de 5 días 95% de las reclamaciones en un máximo de 15 días
Tiempo de respuesta para quejas sobre facturas	80% de las reclamaciones en un máximo de 5 días 95% de las reclamaciones en un máximo de 15 días
Tasa de reclamaciones por usuario	Menos de 7%
Calidad del servicio telefónico	
Tasa de falla de llamada	0.7% de llamadas nacionales
Duración del establecimiento de la comunicación	2.9 segundos para llamadas nacionales

Figure 2: Niveles mínimos en calidad de servicio para el servicio universal en Europa [Fuente: Elaboración propia, 2018]

1.3 Caracterización del análisis

Teniendo presente los requisitos propuestos por parte del IFT con respecto a los diferentes servicios fijos prestados, presentamos a continuación nuestra sugerencia de respuesta al documento sometido a consulta pública.

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, hemos clasificado y agrupado los asuntos detallados en las siguientes secciones:

- consultas e inquietudes
- comentarios y sugerencias de ajuste del texto del anteproyecto regulatorio.

De igual forma, cada uno de estos epígrafes se han desglosado, cuando ha sido aplicable, por cada uno de los servicios objeto de la regulación de la siguiente forma:

- inquietudes y comentarios sobre los asuntos generales
- inquietudes y comentarios con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de telefonía fija
- inquietudes y comentarios con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de acceso a internet fijo y la herramienta de medición de los parámetros

- inquietudes y comentarios con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de atención de fallas
- inquietudes y comentarios con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de atención al usuario.

Para las consultas e inquietudes, estas se plantean de la siguiente forma:

- identificación y referencia del asunto
- consulta(s) aplicable(s).

Para el caso de los comentarios y sugerencias, el análisis de cada asunto particular tratado se ha estructurado de la siguiente manera:

- identificación y referencia del asunto
- problema y razones para sugerir cambios
- evidencia internacional si la hubiese y fuera relevante
- sugerencias de actualizaciones al documento de propuesta de regulación.

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren al documento en formato .pdf llamado 'anteproyectolíneamientos.pdf'², el cual fue publicado por el IFT el 20 de marzo de 2018.

1.4 Consultas e inquietudes

1.4.1 Inquietudes respecto de asuntos generales

Las inquietudes relacionadas con este tópico se listan y desarrollan a continuación.

- publicación de la información
- definición día hábil

Publicación de la información

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo relativo a los "TRANSITORIOS", disposición quinta se establece lo siguiente:

² IFT disponible en :
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/11999/documentos/anteproyectolíneamientos.pdf>

"El Instituto publicará en el Diario Oficial de la Federación el conjunto de Contadores de Desempeño que deberán ser incluidos en los archivos a que se refieren los lineamientos DÉCIMO NOVENO y VIGÉSIMO dentro de los trescientos sesenta y cinco días naturales siguientes a la entrada en vigor de los presentes Lineamientos."

Además, en el anteproyecto regulatorio, capítulo VIII, disposición décimo novena se establece lo siguiente:

"(...) A partir de la información entregada, el Instituto podrá realizar un análisis del desempeño de las redes relativo a la calidad del Servicio de Acceso a Internet, cuyos resultados serán de carácter informativo y público."

Y finalmente, en el anteproyecto regulatorio, capítulo IX, disposición vigésimo segunda se establece lo siguiente:

"(...) El Instituto podrá publicar, de forma disponible y comparable para los usuarios finales, la información relativa a los resultados de las mediciones, diferenciando aquéllos obtenidos en Horas Pico, a nivel nacional, por estado o municipio, a que se refiere el presente lineamiento."

► *Consultas aplicables*

Partiendo de la base de un compromiso claro por parte del GTV en favor de la transparencia, para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

- ¿Podría por favor el IFT aclarar de qué forma publicará la información arriba mencionada? ¿Se hará de forma comparativa entre los diferentes prestadores de servicio?

Para mis representadas, se considera que la publicación de información sobre los índices de los parámetros de calidad en los diversos servicios de telecomunicaciones fijos, deberá de estar orientado en promover un mercado competitivo en donde exista un terreno de igualdad entre los distintos operadores, y no en fomentar la aparición de criterios u opiniones de los usuarios, por una mala interpretación de los resultados a ser publicados. Agradecemos especificar de qué forma se hará dicha publicación y como se prevé evitar posibles malas interpretaciones de los resultados por parte de la audiencia de dichas publicaciones.

Definición día hábil

► *Identificación y referencia del asunto*

Dentro de las definiciones incluidas por el Instituto en el capítulo II, no fue incluida la definición de día hábil. Las operaciones de mis representadas prestan el servicio todos los días del año, por lo cual, es necesario contar con dicha definición de parte del IFT.

► *Consultas aplicables*

En aras de la claridad para todos los prestadores de servicios fijos y con el fin de evitar cualquier mal interpretación de las obligaciones referidas dentro del proyecto regulatorio a días hábiles, ¿podría el IFT definir desde su concepto que es un día hábil e incluirlo en las definiciones del capítulo II?

1.4.2 Inquietudes respecto de los parámetros e indicadores sobre el servicio de telefonía fija

Las inquietudes relacionadas con este tópico se listan y desarrollan a continuación.

- distinción entre tráfico on-net y off-net
- requerimientos de los usuarios al acceder a la operadora.

Distinción entre tráfico on-net y off-net

► *Identificación y referencia del asunto*

Dentro de las definiciones incluidas por el Instituto en el capítulo II, no se incluye la definición y distinción para el tráfico on-net y off-net (para señalización y voz). Dichas definiciones y distinciones deberían ser incluidas para que los parámetros que hacen parte del capítulo III (parámetros aplicables a la telefonía fija) sean congruentes y aplicables.

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

- ¿Podría el IFT incluir la distinción entre on-net y off-net dentro de las definiciones del proyecto regulatorio? Como es de pleno conocimiento del Instituto, en el caso de on-net, todos los componentes son de manejo directo de cada proveedor de servicio, así como la responsabilidad de todos los tiempos y flujos. Para el caso de off-net, se hace paso de señalización y tráfico por interconexiones de otros proveedores de servicio y lo que ocurra en sus redes no es responsabilidad de mis representadas, y por ende, es

necesario definir claramente el punto de demarcación hasta donde se puede garantizar la calidad de servicio por parte del prestador de servicio donde se origina la llamada.

- Teniendo presente el punto anterior, ¿Podría el IFT aclarar los casos por "causa de liberación" de las llamadas?

Requerimientos de los usuarios al acceder a la operadora

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo II, numeral XVII se establece lo siguiente:

"Operadora: Persona o sistema automatizado encargada de proporcionar servicio al usuario final del Servicio Fijo vía telefónica para dar atención a sus requerimientos"

De igual forma, en el capítulo III, disposición cuarta, numeral III se establece lo siguiente:

"Proporción de intentos exitosos de Llamada direccionados a una Operadora: Porcentaje de los intentos de Llamada exitosos direccionados a una Operadora (...)"

► *Consultas aplicables*

Para esto se tienen las siguientes consultas:

- No es claro a qué hace referencia el término "sus requerimientos" respecto del usuario final. ¿Podría el IFT aclarar esto?
- La concepción que se tiene para las llamadas a una operadora es que el usuario pretende usar un intermediario (persona o máquina) para que dicho intermediario se encargue como tercera parte de establecer una llamada con un destino final. Debido a la ambigüedad del texto incluido en el anteproyecto regulatorio, agradeceremos aclarar si las llamadas direccionadas a una operadora hacen referencia a este tipo de necesidades de un usuario final o, por el contrario, se refieren a llamadas que se realizan a destinos ya sean on-net u off-net donde se espere la atención de un agente de servicio al cliente u operador telefónico de extensiones (tipo PBX).
- En el caso que esto haga referencia a llamadas donde el usuario pretende usar un tercero o intermediario para que lo conecte con un destino final, si este servicio es prestado por un tercero fuera de la prestadora de servicio, ¿cuál es el punto de demarcación que establece el límite en el cual el prestador de servicio donde se origina la llamada está a cargo de la calidad del servicio?

1.4.3 Inquietudes respecto de los parámetros e indicadores sobre el servicio de acceso a internet fijo y la herramienta de medición de los parámetros

Las inquietudes relacionadas con este tópico se listan y desarrollan a continuación.

- acreditación del auditor de reportes y tiempo de entrega de reporte auditado
- periodo de elaboración de reportes
- detalles y auditabilidad de la herramienta de medición
- mediciones de calidad de servicio del usuario final
- mediciones de "velocidad de internet"
- proporción de paquetes perdidos.

Acreditación del auditor de reportes

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo VIII, disposición vigésima se establece lo siguiente:

*"VIGÉSIMO. Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño deberán **entregar de manera electrónica y dentro de los diez días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable (...)**"*

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

- Sobre el auditor de reportes: Con el fin de poder dar cumplimiento a este requisito, es necesario conocer el procedimiento de la acreditación del tercer acreditado, es decir, se requiere entender qué tipo de certificación debe tener el auditor y a qué hace referencia el texto "*normatividad aplicable*".
- Proceso de auditoría: Agradecemos aclarar el tipo de competencias que deberá tener el ente auditor externo. Desde nuestro entendimiento, se solicita que dicho auditor entre a evaluar nuestras cifras de los contadores de desempeño de red, es decir, a validar que la información que reportaríamos al Instituto sea coherente, transparente y veraz. Por lo tanto, igualmente agradecemos explicar qué tipo de principios regirán dicho proceso de auditoría.

Periodo de elaboración de reportes

► Identificación y referencia del asunto

En el anteproyecto regulatorio, capítulo relativo a los "TRANSITORIOS", disposición quinta se establece lo siguiente:

*"Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño deberán almacenar los Contadores de Desempeño a partir del mes calendario inmediato posterior a dicha publicación. Asimismo, **deberán entregar el reporte trimestral debidamente auditado al que se refiere el lineamiento VIGÉSIMO dentro de los cinco días hábiles siguientes al término del trimestre calendario inmediato posterior a la publicación de mérito.**"*

► Consultas aplicables

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

Se requiere un mayor nivel de detalle acerca del motivo de la elaboración de un reporte debidamente auditado dentro de los cinco días hábiles siguientes al término del trimestre considerando que en el capítulo VIII, disposición vigésima se establece un periodo de "diez días hábiles posteriores a cada trimestre calendario".

- ¿A qué se debe la diferencia en el periodo de elaboración del reporte en cada uno de los casos?
- ¿No debería la medida transitoria ser más flexible que la medida en firme?

Detalles y auditabilidad de la herramienta de medición

► Identificación y referencia del asunto

En el anteproyecto regulatorio, capítulo IX, disposición vigesimotercera se establece lo siguiente:

*"VIGÉSIMO TERCERO. A efecto de llevar a cabo la medición de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet, **los prestadores de dicho servicio deberán instalar la Herramienta de Medición en la Puerta de Enlace** al número de usuarios finales que la Unidad de Cumplimiento determine (considerando el error de estimación requerido por el Instituto) y publique en el portal de Internet del Instituto dentro de los primeros veinte días hábiles de cada año calendario. **Dicha instalación se deberá***

llevar a cabo de manera remota, minimizando la afectación al usuario final³. La Herramienta de Medición será provista por el Instituto.”

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

Con el fin de poder entender correctamente las implicaciones técnico-operativas de la instalación de una herramienta externa en la red del GTV, se requiere más detalle acerca de dicha herramienta de medición.

- ¿Qué tipo de herramienta de medición se va a proceder a instalar (software, hardware, requisitos mínimos), teniendo presente que su instalación será vía remota?
- ¿En qué punto de la red del prestador de servicio (puerta de enlace) se instalará la herramienta de medición? Para esta pregunta agradecemos el favor de responder incluyendo los diagramas detallados de red mostrando para cada etapa del proceso de medición dónde se instalaría la herramienta, indicando claramente si es en las ubicaciones físicas de los usuarios del servicio, en algún servidor centralizado o en la red propia del prestador de servicio.
- ¿Qué características técnicas a nivel de demanda de tráfico tiene o tendría la herramienta de medición?
- ¿Qué implicaciones a nivel de red habrá de cara al usuario final? ¿Se ha contemplado la posibilidad que durante la operación de la herramienta en cada evento puede llegar a presentarse un impacto en la calidad de servicio que percibe el usuario final?
- Teniendo presente que existe un enorme grado de incertidumbre en lo que respecta a la herramienta de medición, se solicita más información acerca de los procedimientos que serían llevados a cabo por el IFT para asegurar el correcto funcionamiento de la misma, y, por ende, una correcta medición de los parámetros definidos en el proyecto regulatorio para el servicio de acceso a internet. Por lo cual, agradecemos aclarar si:
 - ¿Se seguirá algún proceso de auditoría periódica al IFT sobre el desempeño de la herramienta?
 - ¿Se ha considerado que, con el fin de asegurar la transparencia y veracidad de las mediciones realizadas por la herramienta, dicha auditoría sería llevada a cabo por

³ En caso de que la Puerta de Enlace sea propiedad del usuario final, la instalación se realizará bajo consentimiento expreso del usuario.

parte de un auditor externo al IFT (tal y como se nos está requiriendo a los proveedores de servicio)?

- ¿Qué calidades, acreditaciones y especificaciones debería tener el ente auditor de los resultados de la herramienta?

Mediciones de calidad de servicio del usuario final

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo IX, disposición vigesimoquinta se establece lo siguiente:

"VIGESIMO QUINTO. El Instituto podrá realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario final para el Servicio de Acceso a Internet, cuyos resultados obtenidos e información correspondiente a la metodología serán de carácter informativo. Dichas mediciones podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa, aquéllas provenientes de aplicaciones informáticas instaladas en equipos de cómputo, sondas de medición, entre otros."

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas:

- Con el fin de entender correctamente las implicaciones técnico-operativas en la medición de la calidad de servicio experimentado por el usuario final por parte del Instituto, se requiere más detalle acerca de las siguientes cuestiones:
 - ¿Cómo se pretenden realizar las mediciones en referencia?
 - ¿Qué implicaciones a nivel de software y hardware conllevarían estas mediciones?
 - ¿Habrá instalaciones de equipos físicos en la ubicación física del usuario final?
 - ¿Qué impacto o nivel de iteración habrá por parte del Instituto con el usuario final, cliente del GTV?

Mediciones de "velocidad de internet"

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, anexo I, disposición 2. Campaña de pruebas se establece lo siguiente:

"(...) Un Evento cada hora durante el periodo comprendido entre las 6:00 a las 24 horas de cada día de la semana, para los parámetros de Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga, Descarga y Latencia Promedio.

*III. Los Eventos para la evaluación de los parámetros de Latencia Promedio se llevarán a cabo de manera aleatoria cada hora hasta completar un total de dos mil **Paquetes de Datos** enviados por hora."*

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas

- ¿De qué mecanismo dispondrá la herramienta para poder distinguir entre los eventos generados por la herramienta de medición y el tráfico generado por los clientes?
- A la hora de realizar las pruebas se dice que se ha de llegar a enviar cada hora un total de dos mil paquetes de datos. Sin embargo, no se especifica el tamaño del paquete. ¿Cuál será el tamaño del paquete (en bytes)? ¿Cómo se generarán los paquetes a enviar?
- Considerando el punto anterior, y sumado a que las pruebas se han de realizar diariamente desde las 6.00 hasta las 24.00, es decir un total de 19 eventos por día, se requiere un mayor nivel de detalle con respecto a los mecanismos que utilizará el IFT para asegurar que estas pruebas no afecten a la red ni a la calidad percibida por el usuario final.

Proporción de paquetes perdidos

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo IV, numeral IV se establece lo siguiente:

*"Estimación del grado de fiabilidad del Servicio de Acceso a Internet, con base en la determinación de la proporción de **Paquetes de Datos perdidos con respecto al total de Paquetes de Datos enviados** durante la descarga. Se considera un Paquete de Datos perdido cuando éste no llega a su destino en el tiempo determinado para dicha prueba en el Anexo I de los presentes Lineamientos."*

Además, en el anteproyecto regulatorio, capítulo II, numeral XVIII se establece lo siguiente:

*"**Paquete de datos:** Bloque de información con estructura básica e identificada por encabezados que permiten su transferencia a través de una red de telecomunicaciones"*

► *Consultas aplicables*

Para esta disposición se tienen las siguientes consultas

- Teniendo presente que la definición de paquete de datos es aplicable a la capa de red del Modelo OSI (*Open System Interconnection*; interconexión de sistemas abiertos: ISO/IEC 7498-1), se entendería del texto en referencia que el nivel donde se medirían los paquetes perdidos es a nivel de red, es decir, utilizando IP, y no sobre la capa de transporte (usando UDP). ¿Es esta interpretación correcta?
- Con el fin de establecer claridad al respecto, ¿podría el IFT ajustar la definición de paquete de datos, siendo más amplio en la misma?

1.5 Comentarios y sugerencias de ajuste del texto del anteproyecto regulatorio

1.5.1 Comentarios y sugerencias de asuntos generales

Esta sección trata los asuntos generales referidos al anteproyecto regulatorio que hacen referencia a asuntos generales. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- definición de umbrales para la entrada en vigor de índices y parámetros
- disponibilidad de los mapas de cobertura.

Definición de umbrales para la entrada en vigor de índices y parámetros

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo relativo a los "TRANSITORIOS", disposición segunda se observa como para el parámetro Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga se han establecido unos umbrales con distintas fechas para su obtención:

"SEGUNDO.- El Índice de Calidad correspondiente a la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga, mencionado en la fracción I del lineamiento SÉPTIMO deberá ser igual o mayor al 70% de la Velocidad de Transferencia de Datos Contratada para el año de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos y con incrementos anuales del 10% hasta alcanzar el 90%, (...)"

► *Problema y razones para sugerir cambios*

Para algunos prestadores de servicio, en especial para aquellos cuya participación de mercado es pequeña en algunas poblaciones del país, el llegar a cumplir algunos de los

índices con los plazos establecidos puede representar altas inversiones no planeadas y cuya implementación podría tomar más tiempo de lo establecido para la entrada en vigor.

Esto podría impactar planes previamente concebidos para ampliar coberturas y llevar los diferentes servicios a zonas donde actualmente no están disponibles.

► *Evidencia internacional si la hubiese y fuera relevante*

En Perú, el Osiptel - Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (equivalente del IFT en dicho país), estableció en la exposición de motivos de la resolución 159 de 2016, que la implementación de la herramienta de medición para la calidad de servicio de acceso a internet, segmentó la obligatoriedad de aplicar dicha herramienta para las empresas que contarán con más de 5,000 abonados. Esto, con el fin de evitar que empresas con una participación minoritaria en el mercado tuviesen que hacer inversiones más allá de sus capacidades.

Es de notar que, desde el punto de vista regulatorio, es posible incluir ciertas segmentaciones a las obligaciones, sin incurrir en el detrimento de los participantes del mercado y siempre buscando llevar las mejores condiciones de calidad a la mayor cantidad de usuarios posibles.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Con el fin de facilitar la adaptación de los prestadores de servicio al nuevo cambio regulatorio que quiere introducir el Instituto, se propone incluir umbrales similares al mencionado en la referencia para el resto de los índices de calidad de servicio de obligatorio cumplimiento.

De igual forma se propone al IFT que se revise qué medidas se podrían tomar de manera transitoria para que se considere la posibilidad de segmentar las obligaciones de acuerdo con el tamaño del prestador de servicio y la zona geográfica donde presta el servicio.

Estos asuntos se podrán analizar de forma conjunta entre el IFT y los prestadores de servicio en las mesas de trabajo propuestas previamente, antes de ajustar el texto del proyecto regulatorio.

Disponibilidad de los mapas de cobertura

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo VI, disposición décimo tercera se establece lo siguiente:

"DÉCIMO TERCERO. Los Prestadores del Servicio Fijo deberán poner a disposición del usuario final información acerca de los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo para cada Tecnología de Acceso de manera desagregada que contengan, al menos, la información de la Cobertura del Servicio Fijo a nivel de entidad federativa y nacional, que cuente con el detalle suficiente a nivel de calle, cuando éste contrate sus servicios o cuando así lo solicite.

Los Prestadores del Servicio Fijo deberán informar a sus usuarios finales el medio para consultar en sus centros de atención y/o en su portal de Internet, los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. Dicho aviso deberá ser puesto a disposición del público en general en su portal de Internet, de forma amplia, asequible, gratuita y fácilmente identificable además de ser enviado vía correo electrónico o mensaje de texto, en caso de que el usuario final haya proporcionado un número telefónico móvil y así lo solicite.

El Instituto verificará que los Prestadores del Servicio Fijo proporcionen al público información sobre la Cobertura del Servicio que sea completa y veraz respecto a los servicios de telecomunicaciones que prestan y verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información.

Los Prestadores del Servicio Fijo deberán habilitar en su portal de Internet una funcionalidad que les indique a los usuarios finales, mediante el ingreso de una dirección o domicilio, si se trata de una zona geográfica ubicada dentro de la Cobertura del Servicio, y de ser el caso, mostrar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga para cada una de las Tecnologías de Acceso disponibles".

► *Problema y razones para sugerir cambios*

Es importante que el IFT tenga presente que la información de cobertura con el nivel de detalle solicitado para los mapas no podría presentarse tal como se requiere en esta disposición debido a lo siguiente.

La cobertura de un servicio fijo para un mismo código postal, en una misma colonia, inclusive, dentro de un mismo edificio puede variar.

Actualmente, ante una eventual consulta de un usuario o potencial cliente, se le podría informar de forma aproximada si hay posibilidades de tener cobertura o no. Lo anterior debido a que en algunos casos es necesaria la confirmación a través de una visita de sitio por parte de un técnico, para determinar si técnicamente se cuenta con la disponibilidad de infraestructura (por ejemplo: Espacio en ductos), y por ende, si es factible o no la instalación de un servicio fijo. Para este tipo de situaciones, la excepción hace la regla.

Si bien es cierto que esta disposición es bien intencionada, se deben tener presente las limitantes reales para este tipo de despliegues, y por ende las limitantes de poder entregar la información tal como se está solicitando por parte del Instituto.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Teniendo presente lo anterior, se solicita que el texto en referencia quede de la siguiente forma:

"DÉCIMO TERCERO. Los Prestadores del Servicio Fijo **cuando técnicamente les sea factible** deberán poner a disposición del usuario final información acerca de los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo para cada Tecnología de Acceso de manera desagregada que contengan, al menos, la información de la Cobertura del Servicio Fijo a nivel de entidad federativa y nacional, que cuente con el detalle suficiente a nivel de calle, cuando éste contrate sus servicios o cuando así lo solicite.

Los Prestadores del Servicio Fijo **cuando técnicamente les sea factible** deberán informar a sus usuarios finales el medio para consultar en sus centros de atención y/o en su portal de Internet, los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. Dicho aviso deberá ser puesto a disposición del público en general en su portal de Internet, de forma amplia, asequible, gratuita y fácilmente identificable además de ser enviado vía correo electrónico o mensaje de texto, en caso de que el usuario final haya proporcionado un número telefónico móvil y así lo solicite.

El Instituto verificará que los Prestadores del Servicio Fijo proporcionen al público información sobre la Cobertura del Servicio **cuando técnicamente les sea factible**, que dicha información sea completa y veraz respecto a los servicios de telecomunicaciones que prestan **cuando técnicamente les sea factible** y verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información.

Los Prestadores del Servicio Fijo **cuando técnicamente les sea factible** deberán habilitar en su portal de Internet una funcionalidad que les indique a los usuarios finales, mediante el ingreso de una dirección o domicilio, si se trata de una zona geográfica ubicada dentro de la Cobertura del Servicio, y de ser el caso, mostrar la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga para cada una de las Tecnologías de Acceso disponibles".

1.5.2 Comentarios y sugerencias respecto de los parámetros e indicadores sobre el servicio de acceso a internet fijo y la herramienta de medición de los parámetros

Esta sección trata los asuntos generales referidos al anteproyecto regulatorio que hacen referencia a asuntos relacionado con el acceso a internet fijo y la herramienta de medición mencionada. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- reporte auditado de los contadores de desempeño
- errata identificada en el capítulo de transitorios.

Reporte auditado de los contadores de desempeño

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo VIII, disposición vigésima se establece lo siguiente:

*"VIGÉSIMO. Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño deberán **entregar de manera electrónica y dentro de los diez días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable (...)**"*

► *Problema y razones para sugerir cambios*

Tiempo de entrega del reporte: Teniendo presente que el reporte debe entregarse auditado, se considera que el periodo aquí mencionado de diez días hábiles es muy corto para que se pueda preparar el reporte, que el auditor lo revise, y se prepare su envío al instituto.

► *Evidencia internacional si la hubiese y fuera relevante*

A nivel internacional se evidencia la existencia de 2 tipos de corrientes al respecto. La presentación de reportes auditados y la presentación de estos sin auditar.

En el caso de los países donde se requiere que los reportes a presentar incluyan información auditada, como es el caso de España, dichos reportes presentan la periodicidad en que deben ser publicados por el proveedor del servicio, pero no se establece un régimen de tiempo para la entrega de los reportes auditados. Si bien es cierto que deben establecerse límites de tiempo para la entrega de los reportes, con el finde garantizar su entrega, estos deben de ser ajustados de forma tal que sean plazos razonables y logrables.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Con el fin de entregar un reporte que cumpla con lo requerido por el Instituto y teniendo presente la experiencia internacional, se sugiere ampliar el plazo de entrega de este reporte auditado a 20 días hábiles.

Errata identificada en el capítulo de Transitorios

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo relativo a los "TRANSITORIOS", disposición sexta se establece lo siguiente:

*"SEXTO. - Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet deberán cumplir, por primera vez, con el reporte a que se refiere el lineamiento VIGÉSIMO dentro de los cinco días hábiles siguientes al trimestre calendario posterior al periodo de almacenamiento definido en el transitorio **sexto** anterior."*

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Como se puede observar en el texto existe una referencia al mismo transitorio y no al anterior, tal y como se indica en la frase. Por ello se recomienda que se actualice el texto para que lea de la manera siguiente:

*"(...) trimestre calendario posterior al periodo de almacenamiento definido en el transitorio **quinto** anterior."*

1.5.3 Comentarios y sugerencias con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de atención de fallas

Esta sección trata los asuntos relacionados con el servicio de atención de fallas referidos en el anteproyecto regulatorio. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- definición de falla y ajuste a los parámetros de proporción de reportes de fallas.

Definición de falla y ajuste a los parámetros de proporción de reportes de fallas

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo II, numeral V se establece lo siguiente:

*"Falla: Incapacidad de un elemento de la red de los Prestadores del Servicio Fijo para realizar la función que se le requiere. Una falla del servicio puede proceder de averías en los elementos y/o funcionalidades de la red **provocando la ausencia de dicho servicio**"*

Adicionalmente, en el capítulo V, en la disposición octava, numeral I se establece lo siguiente:

*"P es el número de Reportes de Fallas recibidos por el Prestador del Servicio Fijo que se obtiene **después de eliminar las quejas repetidas, las quejas probadas y revisadas sin falta, mismas que no presentaron una Falla parcial o total del servicio o anomalías (ruido, diafonía, atenuación e interferencia electromagnética) por motivos de origen técnico, así como las quejas que no son imputables al Prestador del Servicio Fijo por cuestiones de caso fortuito o fuerza mayor y aquellas que sean responsabilidad directa del usuario final**"*

► *Problema y razones para sugerir cambios*

La definición de falla carece de una especificación propia de lo que no se debería considerar una falla. Si bien es cierto, se hace una aclaración parcial al respecto dentro de la especificación del primer parámetro de la disposición octava, esto también debería incluirse en la definición misma en el numeral V del capítulo II. Lo anterior en aras de evitar malas interpretaciones para un parámetro cuyo índice es altamente exigente.

Por otro lado, la aclaración de lo que no debe considerarse como falla, que está incluida dentro de la especificación del primer parámetro de la disposición octava, está incompleta.

Dicha aclaración, respecto de la variable P del parámetro en cuestión, debería especificar que aquellos eventos de falta o mal funcionamiento de un servicio, que son reportados por los usuarios a los prestadores de servicio a través de cualquiera de sus canales de atención, y que son solucionadas vía remota por parte de un agente de atención al cliente del prestador de servicio durante una llamada o chat, y que no impliquen la atención en sitio por parte de un técnico, tampoco deberían considerarse como fallas a ser contabilizadas.

Esto permitiría tener una definición más concreta y clara al respecto de lo que se quiere medir como un parámetro de calidad de servicio en la atención de fallas a los usuarios finales.

En conclusión, los reportes de fallas a tener en cuenta como parte del parámetro, y por ende, del índice asociado al parámetro deben ser únicamente acotados a aquellas fallas que impliquen la visita de sitio por parte de un técnico para solucionarlas.

Si el IFT, considera que este razonamiento no puede ser implementado, se recomienda la creación un parámetro adicional donde el índice de cumplimiento entre lo que pueda ser solucionado vía remota y lo que implique una visita técnica de sitio, estén claramente diferenciadas y cuyos índices de cumplimiento sean razonables y factibles.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Por lo anterior, se sugiere modificar el texto del anteproyecto regulatorio de la siguiente forma

- Ajuste solicitado para el numeral I de la disposición octava del capítulo V

"P es el número de Reportes de Fallas recibidos por el Prestador del Servicio Fijo que se obtiene después de eliminar las quejas repetidas, las quejas probadas y revisadas sin falta, quejas que implicaron una interrupción del servicio, pero que fueron efectivamente resueltas vía remota por el prestador de servicio durante el proceso de notificación de dicho evento por parte del usuario final, y que no implicaron una visita por parte de un técnico para resolverlas, o anomalías (ruido, diafonía, atenuación e interferencia electromagnética) por motivos de origen técnico, así como las quejas que no son imputables al Prestador del Servicio Fijo por cuestiones de caso fortuito o fuerza mayor y aquellas que sean responsabilidad directa del usuario final"

- Ajuste solicitado para el numeral V del capítulo II

"Falla: Incapacidad de un elemento de la red de los Prestadores del Servicio Fijo para realizar la función que se le requiere. Una falla del servicio puede proceder de averías en los elementos y/o funcionalidades de la red provocando la ausencia de dicho servicio. No se considera una falla a aquellos eventos reportados por los usuarios de los servicios fijos como presuntas averías del servicio y que estén asociados a quejas probadas y revisadas sin falta, quejas que implicaron una interrupción del servicio, pero que fueron efectivamente resueltas vía remota por el prestador de servicio durante el proceso de notificación de dicho evento por parte del usuario final, y que no implicaron una visita por parte de un técnico para resolverlas, o anomalías (ruido, diafonía, atenuación e interferencia electromagnética) por motivos de origen técnico, así como las quejas que no son imputables al Prestador del Servicio Fijo por cuestiones de caso fortuito o fuerza mayor y aquellas que sean responsabilidad directa del usuario final"

1.5.4 Comentarios y sugerencias con respecto a los parámetros e indicadores sobre el servicio de atención al usuario

Esta sección trata los asuntos relacionados con el servicio de atención al usuario referidos en el anteproyecto regulatorio. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- definición de queja y su implicancia
- tiempo de atención para ser atendido por un representante

Definición de queja y su implicancia

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo VII, disposición décimo sexta, numeral V se establece lo siguiente:

*"DÉCIMO SEXTO. Los Prestadores de Servicio Fijo deberán contar con sistemas de atención a usuarios finales en sus centros de atención, así como vía telefónica y/o vía electrónica (chat en línea o correo electrónico) para atender de manera gratuita consultas y **quejas relativas al servicio**, así como el seguimiento éstas (...)"*

Adicionalmente, en la misma disposición, en el numeral VI se establece lo siguiente:

"Las solicitudes de quejas deberán ser atendidas y, en su caso, resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales"

Por último, no se encuentra en el capítulo II, una definición formal de queja.

► *Problema y razones para sugerir cambios*

Ante la ausencia de una definición clara y concreta en el anteproyecto regulatorio en lo referente a las quejas, se considera relevante, que se incluya una definición de la misma. Lo anterior, en pro de evitar interpretaciones inadecuadas de las obligaciones asociadas a dicho término.

Adicionalmente, las quejas respecto del servicio fijo pueden estar relacionadas con el servicio como tal, con la facturación, con el servicio al cliente, y con otros aspectos asociados, pero no vinculados directamente a la prestación del servicio fijo. Por ende, una definición clara, concreta y limitada, es estrictamente necesaria.

Con una definición precisa donde se tipifiquen y desglosen las quejas de los usuarios, se pueden definir tiempos máximos diferenciados para la de atención de estas, sin tener que

acudir a una obligatoriedad universal en términos de tiempo para todos los tipos de fallas, entendiendo que cada tipo de falla puede ser solucionada de forma diferente.

► *Evidencia internacional si la hubiese y fuera relevante*

Al revisar el caso de Bélgica, ellos toman presente la necesidad de tener segmentado los diferentes tipos de quejas de parte de los usuarios, y se rigen bajo los lineamientos ETSI, mencionados previamente (por ejemplo, la diferenciación en cumplimiento para quejas de facturación (ETSI EG 202 009: Apartado 6.6)).

De esta forma se garantiza el establecimiento de parámetros de cumplimiento diferenciados, que estén alineados con la realidad de la operación.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Por lo anterior se sugiere al IFT lo siguiente:

- adicionar una definición de queja de parte de los usuarios, en el capítulo II, donde estén claramente segmentadas y diferenciadas la variedad de las posibles quejas de parte de estos
- si el IFT lo considera necesario, establecer tiempos razonables y lógicos para la atención de quejas de los usuarios no relacionadas con la prestación del servicio
- ajustar el texto de numeral VI de la disposición décimo sexta de la siguiente forma:

"Las solicitudes de quejas relacionadas exclusivamente con la prestación del servicio y no con otro tipo de quejas, deberán ser atendidas y, en su caso, resueltas en un plazo máximo de 15 días naturales".

Tiempo de atención para ser atendido por un representante

► *Identificación y referencia del asunto*

En el anteproyecto regulatorio, capítulo VII, disposición décimo sexta, numeral IV se establece lo siguiente:

"Cuando los usuarios finales hayan accedido al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 5 por ciento del total de Llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos".

► *Problema y razones para sugerir cambios*

Al re-expresar lo solicitado por el IFT, se está requiriendo que para un mínimo de 95% de todas las llamadas donde el usuario solicite ser atendido por un representante, este sea atendido en un tiempo menor a 30 segundos y que nunca ningún usuario deba esperar más de 60 segundos para ser atendido.

Respecto de la obligación relacionada con los 60 segundos, el texto del anteproyecto regulatorio no especifica que sucede en situaciones de fuerza mayor, donde por condiciones ajenas al prestador de servicio, dichos tiempos podrían llegar a ser superados con facilidad, como es el caso de una situación de emergencia (por ejemplo, un temblor que afecte los servicios fijos). Este tipo de situaciones donde simultáneamente un gran número de usuarios se comunicasen en simultánea y fuese técnicamente imposible brindarles atención en la franja de los 60 segundos, deben estar contempladas por el IFT y claramente especificadas dentro de estas obligaciones.

Por otro lado, el requisito de atender a más del 95% de los intentos en 30 segundos o menos, es demasiado exigente respecto de los estándares de la industria local. Si bien es cierto es necesario tener un parámetro de cumplimiento al respecto, este debe estar alineado con los estándares de la industria y sobre todo a nivel local. Según un estudio de IMT research, el 80% de las llamadas son atendidas en menos de 20 segundos a nivel nacional, donde a nivel internacional el promedio está sobre los 27 segundos.

Por ende, cumplir con un 80% de las llamadas y no un 95% es un escenario razonable.

► *Sugerencias de actualizaciones al anteproyecto regulatorio*

Por lo anterior, se solicita que el texto en referencia se modifique de la siguiente forma:

“Cuando los usuarios finales hayan accedido al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a 30 segundos en más del 20 por ciento del total de llamadas y en ningún caso mayor a 60 segundos, salvo en situaciones de fuerza mayor, donde, por razones ajenas al prestador de servicio, estos tiempos y obligaciones no puedan ser cumplidas a cabalidad”.

Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

ÚNICO.- Tenerme por presentado con la personalidad que ostento, emitiendo comentarios dentro del procedimiento de consulta pública referido en el presente escrito.

Por BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V.,
CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE
CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES,
S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A.
DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED
DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE
ORIENTE S.A. DE C.V.,

Ciudad de México, 22 de mayo de 2018



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal