

**VOLANTE DE CONTROL  
DE GESTION**

**N° DE  
ASUNTO**  
  
2224-15

<b>TURNADO A:</b>	DG-RTE	<b>FECHA Y HORA DE RECIBIDO:</b>	13-jul.-15 16:19	<b>FOLIO OFICIALIA DE PARTES</b>	EFT15- 39166
-------------------	--------	--	---------------------	--	-----------------

<b>DIRIGIDO A:</b>	<b>DOCUMENTO:</b>
NIMBE LEONOR EWALD AROSTEGUI	Escrito 10-jul.-15 CONCESIONARIAS JORGE LUIS MONROY DAGUERRE

**ASUNTO:** SE VIERTEN MANIFESTACIONES RESPECTO A LA CONSULTA PÚBLICA DEL DOCUMENTO DENOMINADO "ANTPROYECTO DE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL.

**INSTRUCCIÓN:** Normal Atender según proceda

	<b>RECIBE:</b>
	<b>FECHA Y HORA:</b>

 INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES  
  
13 JUL 2015  
  
**RECIBIDO**  
UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA  
DIRECCION GENERAL DE REGULACION TECNICA  
NOMBRE Y HORA *16:19 AROSTEGUI*

**RESPUESTA:**

**VOLANTE DE DESCARGO: ACCIÓN DESARROLLADA PARA SU ATENCIÓN**

**N° DE ASUNTO**  
2224-15

FAVOR DE ANEXAR COPIA DEL DOCUMENTO CON QUE SE CONCLUYE EL ASUNTO

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA**



**Promoventes:** Comunicaciones Celulares de Occidente, S.A. de C.V., Sistemas Telefónicos Portátiles, S.A. de C.V., Telecomunicaciones del Golfo, S.A. de C.V., Iusacell PCS, S.A. de C.V., Iusacell PCS de México, S.A. de C.V., SOS Telecomunicaciones S.A. de C.V., Portatel del Sureste, S.A. de C.V. y Operadora Unefon, S.A. de C.V.

**Asunto:** Se vierten manifestaciones respecto a la consulta pública del documento denominado "Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil en la prestación de los servicios a los usuarios finales"

040301  
Recibir poderes



2015 JUL 13 PM 2 12



**Jorge Luis Monroy Daguerre**, en mi carácter de representante legal de las concesionarias señaladas al rubro, personalidad que tengo debidamente acreditada ante ese H. Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT"), pero que no obstante acredito en términos de las copias simples de los instrumentos notariales que al presente se acompañan (Anexo I); señalando como domicilio para oír y recibir todo tipo de notificaciones y documentos en relación al presente, el inmueble ubicado en Montes Urales, 460, Colonia Lomas de Chapultepec, Código Postal número 11000, en México, Distrito Federal; autorizando para tales efectos, a los señores Mauro Francisco Castillo Collado, Miguel Ángel Guerrero Aguilar, José Manuel Tolentino Medrano y Hugo Hernández Garay; señalando como correo electrónico mcastillo@iusacell.com.mx, con el debido respeto comparezco a exponer:

IFT15-39166

## ANTECEDENTES

1. En su X Sesión ordinaria celebrada el pasado 12 de junio del año en curso, el Pleno del IFT emitió el "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES APRUEBA SOMETER A CONSULTA PÚBLICA EL ANTEPROYECTO DE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS FINALES" (en lo sucesivo el "Anteproyecto").
2. El plazo para presentar comentarios a dicho Acuerdo se estableció corriera del día 16 de junio al 13 de julio de 2015.
3. Con motivo de lo anterior, estando dentro del término previsto y habiendo satisfecho los requisitos contemplados para ello, a continuación se llevan a cabo diversas precisiones en torno a su contenido, al tenor de las siguientes:

## CONSIDERACIONES

- 1.- La calidad de los servicios se ha convertido en un factor diferenciador de las ofertas existentes en el mercado; es decir, una calidad deficiente trae consigo impactos indeseables respecto de la posición competitiva de la empresa, mientras que la entrega de un nivel de calidad que satisfaga o supere las expectativas del usuario generará una ventaja competitiva, lo que presupone un incentivo para que las empresas, a fin de mantenerse competitivas, busquen constantemente las formas en que sus usuarios estén más satisfechos con la calidad de los servicios que reciben.

En un mercado como el de los servicios de telecomunicaciones móviles, donde existen multiplicidad de compradores y varios vendedores, la calidad en el servicio es uno de los factores (aunque no el único) por el cual un usuario elige a un proveedor o a otro; lo anterior quiere decir, que es la propia dinámica del mercado la que obliga a los proveedores a mantener cierto estándar de calidad, sin necesidad de obligaciones intervencionistas de carácter regulatorio en esta materia, o lo que es lo mismo, la calidad de servicio es una variable fundamental para la competencia.

Más aún, el 30 de agosto de 2011 (hace apenas 4 años), se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (en adelante el "Plan de Calidad"), el cual fue expedido por la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones y que tiene como objetivo *"establecer las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, en beneficio de los usuarios"*.

En este mismo sentido, el 27 de junio de 2012 (hace apenas tres años), se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Resolución mediante la cual se emite la Metodología de Mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil, que tiene como objetivo el establecer la metodología de mediciones de los indicadores de calidad determinados en el Plan de Calidad que contribuya a que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, en beneficio de los usuarios.

La filosofía de ambos documentos se basaba en un concepto que compartimos: la mejor forma de promover la competencia es realizando mediciones comparativas entre los diferentes operadores y difundiendo ampliamente los resultados para los usuarios puedan comprar y decidir. Estos planes se encuentran vigentes y permiten conocer la calidad con la cual se prestan los servicios móviles en nuestro país, y sus resultados han servido como una herramienta comparativa que otorga elementos adicionales a los usuarios para elegir a un prestador de servicios.

En tal caso, consideramos que dichos documentos contienen índices de calidad y procedimientos de medición que no han perdido vigencia y por lo tanto no es necesario realizar en este momento los cambios que propone el IFT. La propia autoridad reconoció en su momento que estos índices eran acordes con los estándares internacionales y eran los que se debían cumplir para asegurar una adecuada calidad en los servicios. La calidad de las redes no se puede mejorar por decreto, sino que es un proceso permanente en el que intervienen muchos factores en forma simultánea y en especial el desafío de la cobertura como explicaremos más adelante.

Es por ello, que pensamos que se deben mantener los procedimientos de medición y entrega de información vigentes para evaluar la calidad de los servicios móviles, mismos que como dijimos, tienen relativamente un corto tiempo de existir y que desconocemos los motivos que llevan al IFT a modificar, más aún, en el mismo Anteproyecto no se encuentra fundamento técnico alguno que establezca la necesidad de su modificación.

En este sentido, asociaciones internacionales como la GSMA han hecho un llamado a los reguladores de la región para buscar lograr una coordinación y colaboración entre operadores y reguladores y la industria en general que permita detonar de mejor manera los potenciales de la industria móvil, lo que resulta en beneficios positivos para la economía, la sociedad y el desarrollo.

Es así como GSMA ha identificado los siguientes problemas derivados de sobrerregular los temas de calidad de los servicios:

- I. Impacto en la Brecha Digital, ya que el capital no será invertido en ampliar la cobertura y el despliegue de redes, sino en dar cumplimiento a obligaciones regulatorias. Además de aumento en la estructura de costos que trae consigo precios más altos, generando afectación a los usuarios finales.
- II. Disminución en la competencia al limitar una de las principales variables utilizadas para competir.
- III. Eliminación y/o restricción de incentivos a la diferenciación de la oferta en el mercado, así como a la innovación.
- IV. Genera la necesidad de eliminar potenciales inversiones para convertirlas en gastos dirigidos al cumplimiento de la regulación.

En suma, se requiere un entorno de mayor soporte para todos los operadores y de menor intervención regulatoria. Lo anterior implica que cuando se establecen requisitos onerosos de cumplimiento en materia de calidad, se obtiene un efecto contrario al deseado, ya que el foco de atención deja de ser el usuario y pasa a ser el regulador, o sea, cumplimiento de métricas arbitrarias en lugar de satisfacción del usuario.

- 2.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento DÉCIMO SEGUNDO de la página 10 del Anteproyecto, estimamos que existe una inconsistencia respecto a lo que señala en relación a que ese Instituto *"podrá realizar mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario por Tecnología de Acceso y por servicio cuyos resultados, y metodología serán de carácter informativo. Dichas mediciones podrán incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, aquellas provenientes de aplicaciones informáticas instaladas en Equipos Terminales Móviles inteligentes, mediciones en carreteras, interiores de inmuebles, tales como, aeropuertos, centros comerciales, sitios públicos, entre otros"* y lo que señala en el punto 3 numeral III del Anexo I del Anteproyecto que indica:

*"3. Evaluación de los Eventos de los Parámetros de calidad.....*

*.....*

*III. Todos los Eventos se llevarán a cabo exclusivamente en exteriores y a nivel superficie.*

*....."*

Estos mecanismos tan ambiguos, van a generar una variedad de resultados inconsistentes y formas de medir que, no importando que unos sean con base al Anteproyecto y otros únicamente de carácter informativo, lo que harán será confundir a la opinión pública y a los mismos usuarios. Por ejemplo, siempre podrán encontrarse interiores de inmuebles en los que no haya cobertura por una infinidad de razones: vidrios metalizados, edificios muy altos, sótanos, etc., en los que la única solución técnica es instalar microceldas para cubrirlos. En

muchos casos, incluso los propios interesados en tener cobertura, impiden la instalación de estas microceldas.

En tal sentido proponemos eliminar el lineamiento DÉCIMO SEGUNDO del Anteproyecto.

- 3.- Respecto de lo propuesto en los lineamientos DÉCIMO CUARTO y VIGÉSIMO de las páginas 11 y 13 del Anteproyecto, consideramos que los Mapas de Cobertura que se deben solicitar al concesionario (mismos que se deberán poner a disposición de los usuarios) son aquellos que establezcan la Cobertura Garantizada, o sea, donde deben cumplir con los índices de calidad. Aquí puede observarse con toda claridad la disyuntiva entre cobertura e índices de calidad. Como dice el dicho: Muchas veces lo perfecto es enemigo de lo bueno.

El hecho de utilizar los mapas diferenciados por el nivel de potencia deja abierta la posibilidad de realizar mediciones en zonas del contorno de la cobertura donde existe mayor probabilidad de que no se completen las comunicaciones o bien estas se caigan. Para explicarlo más claramente, los mapas elaborados en escritorio con base en un cálculo teórico, no garantizan que no existan obstáculos en el terreno (como por ejemplo edificios) que generen huecos o zonas de sombra en las que la señal sea menor a la esperada en la teoría.

El principal problema que tiene este método es que no distingue entre zonas de cobertura garantizada y zonas fuera de dicha cobertura. Esto es, que en sitios aislados o de borde, la calidad que se mide puede catalogarse como "best effort" y se busca que los usuarios "remotos" puedan tener acceso al servicio.

Esta es la principal objeción para este método de medición que ignora temas como: interferencias, zonas de frontera o eventos impredecibles (concentraciones, marchas, eventos deportivos, accidentes, eventos naturales, etc.) No tenemos inconveniente en reportar de manera independiente los Mapas de Cobertura que solicita el IFT en forma semestral, pero esos mapas no deben confundirse con la cobertura garantizada.

Además, toda vez que los usuarios no tienen experiencia técnica para interpretar los tipos de Mapas de Cobertura requeridos por el IFT, se propone mantener la entrega de Mapas de Cobertura Garantizada donde cada concesionario establezca la cobertura en la que obligadamente deben cumplir con los Índices de Calidad.

Lo anterior permite otro factor de comparación entre los usuarios, toda vez que podrán diferenciar entre los diversos concesionarios, quien les ofrece mejores

condiciones de calidad y las áreas que se comprometen a cumplir con dichos niveles.

Proponemos que los mapas que se publiquen para consulta de los usuarios y las mediciones que realice el IFT sean exclusivamente de "Cobertura Garantizada"

- 4.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento DÉCIMO QUINTO de la página 11 del Anteproyecto, referente a que la Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada deberá incluir la Tasa de Transmisión de Datos Mínima; consideramos que lo correcto es que se solicite la Tasa de Transmisión de Datos Promedio Efectiva que cada concesionario ofrece por tecnología, toda vez que en respuesta a su solicitud de señalar la Tasa de Transmisión de Datos Mínima que se ofrece por tecnología invariablemente será CERO, dato que no creemos que sea de utilidad para informar al usuario. La Tasa Promedio Efectiva es un dato concreto, medible, comparable y muy útil para los objetivos del IFT de informar al usuario.
- 5.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento DÉCIMO OCTAVO numeral II en la página 12 del Anteproyecto, consideramos que la recepción de quejas es lo que debe estar disponible las 24 horas, todos los días del año.
- 6.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento DÉCIMO OCTAVO numeral IV en la página 12 del Anteproyecto, consideramos que lo que se debe emitir en el acuse de recibo al usuario, cuando presente una queja relativa a la calidad del servicio móvil, es el número de folio; y que con ese número se podrá consultar el estatus de la queja en el sistema de gestión que se instale en el portal de internet del concesionario o bien para darle seguimiento en el centro de atención personal o telefónico.
- 7.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento VIGÉSIMO PRIMERO en la página 13 del Anteproyecto, consideramos que el uso que el IFT pretende dar a los archivos de contadores de desempeño es inadecuado pues, como se mencionó en el punto 3, existirán celdas aisladas en cuyos bordes la señal a cierta distancia será muy débil e indefectiblemente se cortarían las llamadas o no podrán realizarse, más aún, en dichos contadores también se registrarán las afectaciones del servicio ocasionadas por interferencias provenientes de sistemas inhibidores, amplificadores de señal, etc., de las cuales los concesionarios no tenemos control.

En tal caso, el que se realice un análisis de desempeño de la red con base a dicha información nos parece incorrecto y sin corresponder al propósito de estos lineamientos, además de que no se establece un procedimiento de cómo

se llevará a cabo dicho análisis. Además, creemos que este requerimiento es también innecesario si el propio Instituto está publicando una metodología para evaluar en campo los Índices de Calidad de la red móvil. Proponemos eliminar este punto.

8.- Respecto de lo propuesto en el lineamiento VIGÉSIMO TERCERO en la página 14 del Anteproyecto, consideramos imposible generar los reportes que solicitan para tratar de determinar a los usuarios específicamente afectados durante una falla puesto que los usuarios móviles están en movimiento permanente. Es sencillo determinar los usuarios que han utilizado el servicio antes de la falla (porque queda un registro de ese evento en los sistemas y así están diseñadas las redes), pero no es posible lo contrario. En ningún caso registramos los usuarios que NO utilizan el servicio. Simplemente, obsérvese que en cualquier momento puede haber decenas de usuarios utilizando el servicio y miles que NO lo están utilizando.

Proponemos que se envíe el reporte de los usuarios que utilizaron el servicio en la zona afectada una hora antes de la falla, con base en la recolección de información de nuestros sistemas (CDR y EDR) y contar con un plazo de 96 horas posteriores a la solución de la falla para procesar los archivos correspondientes.

Por otro lado, consideramos que la definición que ese H. Instituto propone para el caso de una "Falla", conforme al lineamiento CUARTO del Anteproyecto, es imprecisa de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Telecomunicaciones vigente y en la propia Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

La definición que en el Anteproyecto se establece es la siguiente:

...“Incapacidad de una entidad para realizar la función que se le requiere. Una falla del servicio puede proceder de averías y/o elementos funcionales de la red de los concesionarios que provoquen la ausencia de servicio.”...

En este orden de ideas, y considerando lo establecido en el artículo OCHENTA Y UNO del Reglamento de Telecomunicaciones, la definición de Falla en el Anteproyecto no considera la existencia de causas de fuerza mayor y casos fortuitos, los cuales de conformidad con las leyes en materia Civil y Mercantil, son eximentes de responsabilidad en virtud de que estos están sujetos a factores no controlables como fenómenos meteorológicos, los accidentes, etc.



Asimismo, la propia Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en su artículo 191, fracción XIII, señala que los usuarios tienen derecho "a la bonificación o descuento por fallas en el servicio o cargos indebidos, imputables al concesionario o autorizado, conforme a lo establecido en los contratos o cuando así lo determine la autoridad competente".

Es por ello que consideramos que ni en la definición que da el Anteproyecto de "Falla" así como lo señalado en su lineamiento VIGÉSIMO TERCERO, se considera que para que un usuario tenga derecho a solicitar la bonificación por fallas en el servicio, estas deben ser imputables al concesionario (no caso fortuito y fuerza mayor) y se realizarán en términos del contrato que hayan celebrado los usuarios con los concesionarios, lo cual de no especificarse en los lineamientos, pudiera caer en franca contradicción con lo establecido en la Ley.

- 9.- Respecto de lo propuesto en el numeral 3, fracción XXII del Anexo I en la página 19 del Anteproyecto, consideramos que la metodología no es clara al señalar que "*.... En caso de detectar alguna alteración producto de dicha verificación, se deberá descartar dicho Evento y será considerado como un incumplimiento de los índices de calidad. Esta prueba deberá realizarse con cada una de las tarjetas SIM utilizadas en el ejercicio de medición.*"

Sin embargo debe ser claro que lo establecido anteriormente sólo aplica en caso de que sea comprobado que fue por causas imputables al concesionario que se está evaluando.

- 10.- Respecto de lo propuesto en los Capítulos III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, correspondientes a los parámetros de calidad a ser evaluados, los índices de calidad establecidos y la metodología, nuestras representadas reiteran su solicitud de que se mantengan conforme al Plan de Calidad y su metodología asociada, vigentes al día de hoy.

Lo anterior en función de que, como se comentó en el punto 1 del presente escrito, dicho Plan y su metodología son documentos que contienen índices de calidad y procedimientos de medición que no han perdido vigencia y por lo tanto no es necesario realizar en este momento el cambio que propone el IFT.

El efecto de cambiar en corto plazo los índices no mejorará la calidad y no tiene una justificación real, toda vez que la aplicación del Plan de Calidad y su Metodología fue en su momento justificada por la entonces Comisión Federal de Telecomunicaciones como una medida para regular la calidad de los servicios móviles y establecer una disciplina de medición que reflejara la percepción de los usuarios, factores que no pudieron cambiar en tan corto

tiempo a partir de que se publicaron. Proponemos que los índices obligatorios y sancionables se mantengan en los mismos niveles que se encuentran actualmente. El esfuerzo que en su momento realizamos para cumplir con dichos parámetros ha sido permanente y se basa en un monitoreo y ajuste constante de nuestras redes. Se trata de apoyar y mantener esta actividad, dentro del marco de la realidad en la que se desarrolla la actividad de esta industria.

11.- Respecto de lo propuesto en el numeral 6, fracción IV del Anexo I en la página 22 del Anteproyecto, consideramos que se debe mantener la codificación con base al estándar ANSI INCITS 4-1986 (R2007), para ASCII de 7 bits, que se tiene en el Plan de Calidad vigente, toda vez que varias plataformas de SMS no aceptan caracteres especiales y acentos de la codificación ISO 8859-1, para ASCII de 8 bits. Más aún, la codificación a 7 bits es la vigente en la mayoría de los acuerdos de intercambio de SMS entre concesionarios y corresponde a la norma GSM 03.38.

12.- Respecto de lo propuesto en el numeral 6, fracción VI del Anexo I en la página 22 del Anteproyecto, creemos que se omitió el indicar el tiempo de duración que tendrá el intervalo entre Eventos para la evaluación de SMS.

13.- Por otra parte, solicitamos a ese H. Instituto que considere los siguientes factores, que si bien influyen en la calidad del servicio, están fuera del control de los operadores, y por lo tanto deben ser tomados en cuenta al momento de realizar la evaluación de los índices de calidad:

- Las interferencias a las comunicaciones provocadas a lo largo y ancho del país por inhibidores de señal, incluyendo los bloqueadores instalados en centros penitenciarios; en ambos casos, los operadores no son responsables de estos factores y tienen escasa influencia sobre los procesos para controlar el problema, no obstante cargan con la mayor parte de los costos de imagen y percepción de mal servicio que tienen millones de usuarios en nuestro país.
- Para el caso del servicio de datos, es importante considerar la conectividad entre la red del operador que está siendo evaluado y el servidor del IFT que se utilizará para realizar la medición. Por otra parte, en el caso de los datos, el parámetro de paquetes perdidos es irrelevante para la percepción del usuario puesto que los protocolos de transmisión en móviles asumen que inevitablemente se perderán paquetes en un entorno inalámbrico y móvil y se cuenta con esquemas de corrección de errores y de retransmisión de paquetes que permiten que la información llegue al usuario final en forma correcta.

Reiteramos nuestra propuesta de que no se modifiquen los términos del Plan de Calidad vigente, y por consecuencia la Metodología.

- 14.- Finalmente, se solicita a ese H. Instituto establecer un procedimiento expedito para eliminar interferencias, mismo que permita atender y dar prioridad a cualquier afectación a los servicios móviles causada por este factor.

Es importante señalar que una gran cantidad de los problemas que tienen las redes en su desempeño es ocasionada por señales interferentes que provienen por inhibidores de señal o bien por amplificadores de señal que a últimas fechas han incrementado su instalación. Otra causa importante que afecta la calidad es la dificultad que enfrentan los operadores para instalar sitios en zonas residenciales, ya que muchas veces los mismos usuarios que se quejan por no tener buena señal en su colonia, se oponen a que se instale un sitio en la zona.

Por lo tanto, proponemos no realizar mediciones, ni sancionar ningún tema referente a la calidad en zonas en las que se hayan reportado por parte de los concesionarios interferencias o impedimentos para instalar sitios, mismas que corresponde a ese Instituto eliminar y sancionar a quienes las provocan y los operadores no somos más que víctimas de una afectación

Por lo expuesto, al INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, atentamente pedimos se sirva:

**PRIMERO.** Tenernos por presentados en tiempo y forma, con el carácter indicado, formulando las consideraciones, comentarios, sugerencias y demás argumentos contenidos en el presente escrito.

**SEGUNDO.** Considerar los razonamientos vertidos en el presente para efectos de la expedición del ACUERDO DE LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO MÓVIL EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS A LOS USUARIOS FINALES.

México, Distrito Federal a 10 de julio de 2015.



Jorge Luis Monroy Daguerre