

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: info.upr@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) del representante legal, así como la razón o denominación social de la empresa que representa. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en un documento word.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar -a su correo electrónico- la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de consulta pública será del **20 de marzo de 2018** al **22 de mayo de 2018**. Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición los siguientes puntos de contacto: Tania Villa Trápala, Directora de Análisis de la Capa Física en Telecomunicaciones y Radiodifusión, correo electrónico: tania.villa@ift.org.mx, a través del número telefónico (55) 5015 4146, Eduardo Declé Pulido, Subdirector de Estudios Empíricos, correo electrónico: eduardo.decle@ift.org.mx, a través del número telefónico (55) 5015 4874 y Rocío Nahieli Velasco Santos, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica, correo electrónico: rocio.velasco@ift.org.mx, a través del número telefónicos (55) 5015 4857.

 <p>ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES</p>	FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA - Consulta Pública sobre el "Anteproyecto de Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo"	
I. DATOS DEL PARTICIPANTE		
Nombre completo o del Representante Legal	Paulina Vallejo Larracilla	
Razón o denominación social de la empresa que representa (unicamente para Personas Morales):	Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	
Personalidad con que acude (a nombre propio o en representación de un tercero).	En Representacion de un Tercero (Personas Morales)	
Documento con el que lo acredita (solo para Personas Morales). <small>En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, via correo electrónico.</small>	Poder Notarial (Persona Moral)	
II. COMENTARIOS, OPINIONES Y APORTACIONES ESPECÍFICOS DEL PARTICIPANTE SOBRE EL ASUNTO EN CONSULTA PÚBLICA		
Lineamiento o Numeral (seleccionar una opción de la lista desplegable)	FRACCIÓN (seleccionar una opción de la lista desplegable)	Comentarios, opiniones y propuestas
CUARTO.	II	Se requiere una inversión por parte de los concesionarios para desarrollar una herramienta que mida el tiempo que toma entre marcar el último dígito y se recibe el tono, se debe dar un plazo de al menos 180 días a los concesionarios para poder implementar dicho desarrollo, adicionalmente se deberá definir más a detalle la forma en que el Instituto medirá dicho tiempo.
NOVENO.	I	En la actualidad la mayoría de los concesionarios fijos en promedio es de 5% por lo que se sugiere que la proporción sea del 5%

NOVENO.	II	En la actualidad la mayoría de los concesionarios de servicio fijo tienen una proporción de reparación de fallas en un día del 70% por lo que se sugiere que este sea el índice mínimo a cumplir, adicionalmente se deben detallar los tipos de falla a reparar, y no todos los tipos de fallas deben ser evaluadas de la misma manera por su tipo de complejidad
NOVENO.	III	Se debe ampliar el plazo de días de reparación de fallas y se debe definir el tipo de cada falla ya que por su complejidad, algunas fallas requieren más tiempo de atención
NOVENO.	IV	Debe quedar dentro de los lineamientos con qué periodicidad se evaluará este parámetro, o incluso se debe de tomar en cuenta para la emisión de los lineamientos finales
DÉCIMO.		Se sugiere que el aviso al Instituto sea dentro de las 24 horas siguientes a la presentación de la falla
DÉCIMO_PRIMERO		Se debe precisar que estos plazos únicamente son aplicables para clientes residenciales, ya que los demás clientes requieren de servicios y equipos más específicos y en promedio en general de todos los concesionarios, el tiempo de entrega de los servicios para clientes no residenciales es de entre 4 y 6 semanas e incluso para equipos más específicos se requieren 8 semanas. También se deberá considerar por separado el medio de acceso a cada servicio.
DÉCIMO_SEGUNDO		Se debe incluir en este numeral la definición y exclusión de los mantenimientos urgentes que se deben realizar de forma inmediata para evitar afectaciones en horas y días hábiles.
DÉCIMO_TERCERO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
DÉCIMO_QUINTO		Se deben diferenciar y definir cada medio de acceso por los que se puedan entregar los servicios
DÉCIMO_SEXTO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
DÉCIMO_SEXTO	II	Se propone que la ventana de servicio de Atención a Clientes vía telefónica sea de lunes a Viernes de 09:00 a 20:00, sábados y días festivos de 09:00 a 18:00, y que en caso de no encontrarse en un horario hábil se cuente con un voice mail, para que el usuario que así lo desee proporcione sus datos y los concesionarios se pongan en contacto en un lapso no mayor a 48 horas hábiles.

DÉCIMO_SEXTO	II	En la actualidad la mayoría de los concesionarios tardan un promedio de 120 segundos, por lo que se sugiere modificar el plazo a 2 minutos
DÉCIMO_SEXTO	VII	Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
DÉCIMO_SÉPTIMO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
DÉCIMO_NOVENO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 365 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
VIGÉSIMO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 365 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
VIGÉSIMO_PRIMERO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 365 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
VIGÉSIMO_CUARTO		Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 365 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
QUINTO.		Se debe establecer el proceso de cómo se llevarán a cabo dichas mediciones y definir quién será responsable de la seguridad para el caso de las aplicaciones a instalar por parte de cada concesionario
TRANSITORIO	PRIMERO	En virtud a que la mayoría de las acciones a seguir para el cumplimiento de estos lineamientos, requieren de inversión así como desarrollos e implementaciones en los sistemas de los concesionarios del servicio fijo, se sugiere que los lineamientos entren en vigor 180 días posteriores su publicación.

TRANSITORIO	SEXTO	Se requiere que el primer reporte se entregue 10 días hábiles siguientes, por el tipo de información que se requiere tomará más de 5 días el conjuntara y presentarla ante el Instituto
TRANSITORIO	SÉPTIMO	Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
TRANSITORIO	OCTAVO	Para la mayoría de los concesionarios de servicio fijo implicará realizar un desarrollo en sus sistemas además de un costo adicional por lo que se sugiere que se otorgue a los concesionarios un plazo de al menos 180 días a partir de la entrada en vigor de estos lineamientos para desarrollar e implementar esta modalidad en sus sistemas
ANEXO_I	2.IV	Se deberá establecer un máximo de número de clientes para muestra para poder realizar las modificaciones necesarias en las capacidades de cada herramienta
ANEXO_I	4.II	Se deberá establecer dentro del Anexo si se realizará mediante Router o Puerta de enlace. Para el caso que sean Routers se deberá especificar que mínimo sean marca CISCO por ser una marca universal y conocida por todos los concesionarios. Adicionalmente el Instituto deberá asegurar que no habrá violación de seguridad al realizar la habilitación del puerto de HTTP
ANEXO_I	4.V	Se debe esclarecer si se realizará una conexión directa al servidor del IFT o el procedimiento que se seguirá.

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

--