



**COORDINACIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA
INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES**

Av. Insurgentes Sur, No. 1143
Col. Noche Buena, Alcaldía Benito Juárez
C.P. 03810, Ciudad de México

Asunto: Comentarios a la Consulta Pública sobre los "Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual se emiten los formatos que deberán utilizarse para realizar diversos trámites y servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones".

ANTONIO DÍAZ HERNÁNDEZ, en mi carácter de apoderado legal de las empresas denominadas **AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V., AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V., GRUPO AT&T CELULAR, S. DE R.L. DE C.V., AT&T NORTE, S. DE R.L. DE C.V. y AT&T DESARROLLO EN COMUNICACIONES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.** (en lo sucesivo "AT&T"), personalidad que acredito con los poderes notariales que se adjuntan al presente como **Anexo Único**, señalando como domicilio para recibir toda clase de documentos y notificaciones el ubicado en Río Lerma, No. 232, Piso 20, Colonia Cuauhtémoc, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México, y autorizando indistintamente para tales efectos a los señores Carlos Edgardo Hirsch Ganievich, Mauro Francisco Castillo Collado y Roberto Carlos Aburto Pavón respetuosamente comparezco y expongo ante ese Instituto lo siguiente:

ANTECEDENTE ÚNICO

Que el día 5 de julio de 2019 se publicó en la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones el Acuerdo por el que se determinó someter a consulta pública el "*Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual se emiten los formatos que deberán utilizarse para realizar diversos trámites y servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones*" (en lo sucesivo el "Anteproyecto"), respecto del cual los interesados podrán emitir comentarios, observaciones, propuestas y/o adiciones del 8 de julio al 16 de agosto de 2019.

Con base en lo anterior y en nombre de AT&T me permito remitir a ese Instituto los siguientes **COMENTARIOS AL ANTEPROYECTO DE ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE EMITEN LOS FORMATOS QUE DEBERÁN UTILIZARSE PARA REALIZAR DIVERSOS TRÁMITES Y SERVICIOS ANTE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES:**

Formato Conservación de Quejas Presentadas por los Usuarios Finales

El "Anexo F" del Anteproyecto propuesto por ese Instituto a través de la Coordinación General de Política del Usuario (en adelante la "Coordinación"), consiste en un formato preestablecido para la presentación de datos estadísticos sobre quejas de usuarios, en atención a los requerimientos de dicha Coordinación y en cumplimiento a lo dispuesto en los "*Lineamientos*

A handwritten signature in blue ink, appearing to be a stylized 'J' or similar character, located in the bottom right corner of the page.



que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil” (en lo sucesivo los “Lineamientos”); sin embargo, en nombre de AT&T me permito hacer diversas observaciones de hecho y de derecho con relación al mismo.

Fundamento Jurídico y Coordinación Interinstitucional

Como se expresa en el propio formato del “Anexo F” del Anteproyecto, ese Instituto a través de la Coordinación fundamenta jurídicamente la emisión de dicho formato en términos del lineamiento Décimo Octavo, fracción V, de los Lineamientos, el cual a la letra indica lo siguiente:

“DÉCIMO OCTAVO. Los Prestadores del Servicio Móvil 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 Móvil así como el seguimiento a éstas. Los sistemas de atención deberán cumplir con los lineamientos que emita el Instituto en materia de accesibilidad y con al menos las siguientes características:

...

V. En su caso, cuando el usuario final presente una queja, los Prestadores del Servicio Móvil deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro. El acuse respectivo deberá entregarse de forma impresa o a través del envío de un Mensaje Corto o correo electrónico, cuando el usuario final presente su queja en los centros de atención a clientes, o vía electrónica cuando se realice a través de este medio, por chat, o por vía telefónica. La información antes referida, deberá almacenarse, cuando menos, durante los doce meses siguientes a que haya sido generada, y;...”

(Énfasis añadido)

De la simple lectura del lineamiento Décimo Octavo, fracción V, se aprecia que los Lineamientos NO establecen ningún criterio de registro y clasificación de las quejas de usuarios por concepto, tiempo de solución, desagregación por localidad, etc., y tampoco disponen la creación de un formato *per se* para el almacenamiento de la información de quejas de los usuarios.

Sin embargo, desde el 2016 en términos del último párrafo del artículo 292 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, ese Instituto a través de la Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores requiere trimestralmente a AT&T la información de quejas de usuarios mediante un formato preestablecido, que cuenta con criterios de registros y conceptos de clasificación de las quejas por concepto, tiempo de solución y con nivel desagregación Nacional:

| Año | Mes | Paquete de comercialización | Quejas de Calidad | Quejas de Facturación | Quejas por Fallas en terminal de usuario | Otras Quejas | Quejas resueltas en menos de 24 horas | Quejas resueltas entre 24 y 48 horas | Quejas resueltas en más de 72 horas | Quejas abiertas |
|-----|-----|-----------------------------|-------------------|-----------------------|--|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
|-----|-----|-----------------------------|-------------------|-----------------------|--|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|

La información solicitada mediante dichos formatos estadísticos trimestrales a lo largo de los últimos tres años ha sido consensuada con la Industria por la Dirección General Adjunta de



Estadística y Análisis de Indicadores a través de diversos foros, lo cual ha permitido que los concesionarios y autorizados implementen en sus procedimientos y sistemas los criterios de registro y conservación de las quejas de usuarios.

Resulta notorio y es menester observar que ante la emisión de una propuesta de formato para la presentación de datos estadísticos sobre quejas de usuarios con criterios de registro distintos a los trabajados con esa autoridad los últimos tres años, la Coordinación NO consultó con otras áreas de ese Instituto, especializadas y facultadas para la obtención de datos estadísticos

El que dos áreas de ese Instituto requieran la misma información estadística, pero con distintos criterios de registro y clasificación, NO contribuye al principio de eficiencia regulatoria, ni tampoco agrega valor a las funciones de esa autoridad y por el contrario puede generar discordancia entre la información recibida; lo anterior, sin obviar lo dispuesto en el artículo 16, fracción VI de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo que a la letra indica lo siguiente:

“Artículo 16.- La Administración Pública Federal, en sus relaciones con los particulares, tendrá las siguientes obligaciones:

...

VI. Abstenerse de requerir documentos o solicitar información que no sean exigidos por las normas aplicables al procedimiento, o que ya se encuentren en el expediente que se está tramitando;...”

Implementación de Criterios y Conceptos Estadísticos

Como es del pleno conocimiento de las áreas especializadas en estadística de ese Instituto, la implementación de criterios de registro y conceptos de clasificación estadística de cualquier información, requiere la adecuación de procesos, sistemas y bases de datos, lo cual, además de implicar tiempo para su desarrollo e implementación, representa costos económicos para las empresas. Para poder entregar los reportes y estadísticas solicitados, se requiere clasificarlos de la forma adecuada desde el momento en que se registra la queja.

No resulta razonable que esa autoridad solicite la misma información estadística bajo dos criterios distintos de clasificación y cambiando los conceptos y detalles de tiempo en los plazos de solución a registrar y almacenar; lo anterior resulta notorio al comparar la información que actualmente es presentada y requerida a AT&T trimestralmente por la Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores, y la propuesta de formato en comento:

Información Estadística Trimestral (que se entrega actualmente)

| Año | Mes | Paquete de comercialización | Quejas de Calidad | Quejas de Facturación | Quejas por Fallas en terminal de usuario | Otras Quejas | Quejas resueltas en menos de 24 horas | Quejas resueltas entre 24 y 48 horas | Quejas resueltas en más de 72 horas | Quejas abiertas |
|-----|-----|-----------------------------|-------------------|-----------------------|--|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|
|-----|-----|-----------------------------|-------------------|-----------------------|--|--------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|



Propuesta Formato "Anexo F"

| SECCIÓN 3. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE QUEJAS DEL SERVICIO MÓVIL | | | |
|--|---|----------------------------------|--|
| Estado: | (La información deberá presentarse de forma desglosada por cada entidad federativa) | | |
| Número de Folios de Quejas por: (deberá reportar el total de quejas por cada motivo) | | | |
| Fallas en el Servicio: | | Portabilidad: | |
| Publicidad o promociones: | | Cargos, saldos y bonificaciones: | |
| Contrataciones: | | Desbloqueo de Celulares: | |
| Cambio de Modalidad: | | Otros: | |
| Total de Folios generados: | | | |
| Total de Quejas resueltas: | | | |
| Menos de 2 días: | | 2 a 3 días: | |
| 3 a 5 días: | | Más de 5 días: | |

Como se puede apreciar de la simple revisión de los formatos, estamos ante dos requerimientos que versan sobre la misma información estadística, pero que pretenden ahora ser solicitados por área diversa a la Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores bajo criterios de registro y clasificación particulares, lo cual no resulta eficiente y contraviene los esfuerzos de ese Instituto por: i) concentrar la información estadística de telecomunicaciones en una sola área especializada, ii) reducir la carga de reportes e información requeridos a los concesionarios, y iii) recibir información útil que permita el ejercicio de las facultades y funciones de esa autoridad.

Desagregación Nacional de la Información

Particularmente en lo que respecta al campo "Estado" y a la nota "La información deberá presentarse de forma desglosada por cada entidad federativa" del formato contenido en el "Anexo F", es importante hacer notar a esa autoridad que dicha solicitud contraviene las acciones que ha dispuesto en materia del recientemente modificado Plan Técnico Fundamental de Numeración, ya que ese Instituto ha promovido activamente la disociación de los Estados (como límites territoriales) con la desaparición del NIR (Número Identificador de Región) y creando un concepto de "zonas" que ya no permitirá identificar localidades ni Estados, con lo cual, ya no será posible asociar el número telefónico del usuario móvil (postpago/prepago) con una localidad o Estado de la República específico. Por lo que esta solicitud se contradice con las acciones que promueven otras áreas del mismo Instituto.

Lo anterior, resulta del pleno conocimiento de la Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores, quien en sus requerimientos trimestrales de información estadística ha solicitado durante los últimos tres años la información a nivel Nacional, es decir, sin desagregación local, justamente previendo estos cambios. En el servicio móvil, la única forma sencilla y lógica de identificar la pertenencia geográfica de un usuario móvil es por su NIR.

Con base en todo lo antes mencionado, manifestamos a esa autoridad que NO resulta procedente ni razonable la emisión del formato contenido en el "Anexo F", toda vez que actualmente la información de quejas de usuarios solicitada en él, ya se presenta a través de los



requerimientos estadísticos trimestrales de la Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores.

Asimismo, conminamos a ese Instituto a promover la coordinación de sus áreas, particularmente en temas especializados como lo son la estadística y el análisis de datos, y también la coordinación entre sus autoridades y la Industria, ya que medidas regulatorias como la implementación de un formato para desahogo de requerimientos de una sola área, puede incurrir en cargas regulatorias duplicadas, innecesarias, y en costos de implementación para la industria, los cuales terminan siendo trasladados al usuario final.

En caso de desear continuar con este requerimiento, sugerimos que se unifiquen los formatos de estadísticas en uno solo y se otorgue a las empresas, al menos un año para poder modificar sus procesos internos.

Por lo antes expuesto a ese Instituto, atentamente solicito:

PRIMERO. Tenerme por presentado en tiempo y forma mediante el presente escrito, reconocer la personalidad con la que me ostento y autorizar a las personas antes mencionadas para los fines que se indican.

SEGUNDO. Que se tengan por presentados en tiempo y forma los comentarios de AT&T al *"Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual se emiten los formatos que deberán utilizarse para realizar diversos trámites y servicios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones"*, a efecto de que dichos comentarios sean considerados por ese Instituto en el proceso de consulta pública.

Atentamente,

Ciudad de México, a 16 de agosto de 2019.

