



FORMATO DE PARTICIPACIÓN CIDADANA - Consulta Pública al "Anteproyecto de Acuerdo mediante el cual se establecen los 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 y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de agosto de 2011"

Número de Consulta a asignar	Uso exclusivo del IFT	
Nombre completo ó del Representante Legal	Yamil Habib Ortiz	
Empresa que representa (unicamente para Personas Morales):	Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V.	
En términos de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y los artículos 68, último párrafo y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, doy mi consentimiento expreso al IFT para la divulgación de mis datos personales contenidos en el presente formato.	(Acepta términos de la LFTAIPG)	
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).	Poder Notarial (Persona Moral)	
AVISO • Los comentarios, opiniones, propuestas concretas y documentos adjuntos presentados durante la presente consulta, serán publicados íntegramente en el portal electrónico del Instituto y en ese sentido serán considerados invariablemente públicos. • En caso de que el comentario, opinión o propuesta contenga opiniones o información que pueda ser considerada como información confidencial, se entenderá que quien participa en este ejercicio otorga su consentimiento expreso para la publicación de los mismos en la consulta pública, toda vez que la naturaleza de ésta consiste en transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre un proyecto o situación específica que el Instituto Federal de Telecomunicaciones somete a consideración del escrutinio público. Ello, en términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.		
Lineamientos	Con referencia del numeral, fracción o párrafo que corresponda.	Comentarios, opiniones y propuestas
TERCERO		Se establecen obligaciones a todos los concesionarios para prestar cualquier tipo de servicio a las comercializadoras bajo condiciones no discriminatorias. Esta obligación no está sustentada en la LFTyR ya que esto sólo es aplicable al Agente Económico Preponderante o, en su caso, a la Red Mayorista.
CUARTO.		Las definiciones de Banda Ancha, Comercializadora y Concesionario son distintas a las de la LFTyR. Mis representadas solicitan que se respeten las definiciones que se desprenden de la LFTyR, ya que de no hacerse así se llega a un escenario de falta de certeza jurídica y legal. Asimismo, se manifiesta de manera respetuosa al IFT que es sumamente complejo garantizar un valor mínimo de transmisión en las redes móviles, en atención a que existen factores exógenos tales como la carga de usuarios conectados al mismo tiempo, la carga de la red "IP" y el tipo de tecnología con la que se provee el servicio así como el espectro radioeléctrico disponible para prestar los servicios. En la definición de Equipo de Medición es necesario incluir que es obligatorio que esté certificado, conforme lo establezcan las "NOM" o cualquier ordenamiento jurídico o del marco de regulación aplicables. En caso contrario se daría pie a un escenario inadecuado de falta de seguridad y certeza jurídicas.
SÉPTIMO.		En las mediciones de datos existen factores exógenos que impactan negativamente la correcta comunicación con un servidor "FTP", factores de los cuales los concesionarios no tienen pleno control. Estos son algunos ejemplos de factores que no son responsabilidad del concesionario: el terminal utilizado, el sistema operativo del equipo, la ubicación del servidor y la cantidad de saltos para llegar a la red del concesionario, por citar algunos. Todos estos factores no dependen del concesionario. La latencia así como la proporción de paquetes perdidos dependen de los factores antes mencionados por lo que se refiere a su rendimiento. El IFT debe establecer y garantizar que su metodología minimice el impacto adverso de factores externos, que obren de manera negativa respecto de la medición de los parámetros de calidad en transferencia de datos.
OCTAVO.		En la medición del "tiempo de establecimiento de llamadas" no se especifica si la llamada es "On-Net", "Off-Net", local, nacional o internacional. Además, el tiempo de establecimiento de las llamadas depende directamente del origen y destino de las mismas. En los comparativos internacionales se hacen este tipo de distinciones, pues no es lo mismo una llamada local "On-Net" que una "Off-Net" o internacional donde el operador local no tiene el control de toda la llamada. Los indicadores de cumplimiento para los servicios de voz, "SMS" y datos se han modificado en comparación con lo que contiene el Plan de Calidad vigente, para fijarlos con mayor rigidez (del 3% al 2%), sin que para ello medie razonamiento, considerando, motivación o análisis que así lo justifique. TELEFÓNICA solicita formalmente que se mantenga la proporción de intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas y el tiempo de establecimiento de la llamada de conformidad con el Plan de Calidad de 2011.

NOVENO.		El tiempo de la entrega de mensajes cortos ("SMS") está en relación directa con el destino del mismo. Por ello es necesario que el regulador adecue el texto del anteproyecto para que distinga entre mensajes "On-Net" y "Off-Net". A este respecto TELEFONICA solicita de manera formal y respetuosa que se mantenga la proporción de mensajes cortos fallidos ("SMS") en 5%, así como el tiempo de entrega del mensaje corto, esto es, que se realice en un lapso de 175 segundos. Además de lo anterior, se considera muy importante mantener el estándar "ASCII Bit 7".
DÉCIMO.		Se solicita formalmente al IFT llevar a cabo la segmentación de los índices de calidad de datos por tecnología, dado que las redes "2G", "3G" y "4G" operan en segmentos distintos del espectro radioeléctrico y son tecnologías diferentes.
DÉCIMO PRIMERO		El presente numeral es contrario a la LFTyR, al disponer que terceros realicen las mediciones referidas para verificar el cumplimiento de las obligaciones respecto de los índices de calidad, pues deja a TELEFÓNICA en completo estado de incertidumbre e inseguridad jurídica. Asimismo, la facultad de realizar mediciones para comprobar y verificar el cumplimiento de los concesionarios a los índices de calidad es una facultad atribuida al propio IFT, que no puede ser delegada a terceros ajenos.
DÉCIMO SEGUNDO		Este numeral se contrapone con el inciso 3, numeral III del ANEXO I, que establece que todas las mediciones se realizarán en exteriores y a nivel superficie. Mis poderdantes solicitan formalmente al IFT que las mediciones se realicen exclusivamente al exterior y a nivel superficie como lo marca el ANEXO I ya que al interior de inmuebles existen un amplio número de factores adicionales que afectan la calidad de la señal y que no son imputables a los operadores sino a las condiciones específicas de cada edificación como el tipo de construcción y su proximidad a las antenas del operador evaluado; además, no se considera el efecto que existe por arreglos de exclusividad para que solo un concesionario instale infraestructura para radiar su señal dentro de edificios o sitios públicos, por lo que en caso de que el IFT realizara mediciones en dichos recintos, ello perjudicaría al resto de operadores.
DÉCIMO TERCERO		El artículo 15 fracción XLVII de la LFTyR establece la obligación del IFT de publicar trimestralmente los resultados de las mediciones relativas a los índices de calidad. En ese sentido, se recomienda que el DÉCIMO TERCERO incluya en su texto que el IFT hará la publicación trimestral de los resultados de las mediciones efectuadas sobre dichos índices.
DÉCIMO CUARTO		La cobertura del servicio local móvil está determinada por diferentes factores externos al concesionario como pueden ser: las condiciones climatológicas, la orografía del terreno, la hora del día, la cantidad de usuarios que coinciden en la utilización del mismo servicio en una zona concreta así como el follaje, entre otros. Los mapas de cobertura que los concesionarios hacen públicos a sus clientes se basan en herramientas tecnológicas que tratan de representar de la manera más fidedigna posible el área de cobertura de servicio, por lo que debe tenerse presente que en cualquier momento dada dicha área de cobertura puede cambiar. En relación con la obligación de entregar mapas de cobertura por tecnología, que se establece en el anteproyecto de calidad con periodicidad trimestral, mis representadas solicitan de manera formal que la obligación tenga una periodicidad de cumplimiento semestral. Lo anterior en virtud de que los planes de cobertura suelen establecerse por periodos anuales, con lo que la fijación de la obligación con la periodicidad solicitada reducirá los costos administrativos, que implicaría efectuar el trabajo de manera trimestral, y principalmente porque de un trimestre a otro no se presentan diferencias sustanciales en virtud del plazo de previsión del despliegue de Ingeniería. No obstante lo anterior, solicitamos que se mantenga la definición de mapas de cobertura del Plan de Calidad que se pretende abrogar, los cuales se ponen a disposición de los usuarios y además sirven para los efectos de verificación del IFT. Además, es importante enfatizar que los mapas de cobertura citados únicamente deben tener el carácter de informativos.
DÉCIMO QUINTO		La velocidad mínima de transferencia no depende del operador, en la práctica es el resultado de múltiples factores como: condiciones ambientales, número de usuarios en la celda, tráfico en un momento dado, tipo de terminal utilizada, por sólo referir algunos factores. Por lo tanto es inadecuado establecer este tipo de obligaciones a los concesionarios con esos niveles de cumplimiento muy elevados y rígidos. En virtud de las características de las redes inalámbricas así como de los factores exógenos que pueden influir en su rendimiento de manera negativa, aludidos en otros numerales de este formato "ad hoc", es imposible que las redes móviles garanticen una velocidad mínima. Mis representadas hacen mención a que no abona al proceso de calidad la acción de llevar a cabo la publicación de la tasa mínima garantizada, debido a que esta es de cero. En cambio, se propone de manera respetuosa y formal que se publique la tasa efectiva promedio mensual.
DÉCIMO SEXTO		De acuerdo al artículo 145 de la LFTyR, es el IFT quien debe autorizar dichas políticas después de un proceso de consulta pública como el que se desarrolla actualmente.

DÉCIMO SÉPTIMO		Establece la obligación de los concesionarios para proveer a sus usuarios la información necesaria para consultar los mapas de cobertura en su portal y/o centro de atención. Al respecto estamos de acuerdo que cualquier interacción con los clientes se realice por medios electrónicos, con el fin de evitar un mayor deterioro ambiental.
DÉCIMO_OCTAVO.		Es vital diferenciar lo que son consultas a lo que son quejas de parte de los usuarios. Las consultas, por lo general, no requieren de ningún acuse de recibo o seguimiento, pues son meramente informativas sobre los servicios que presta la empresa. Se obliga a los concesionarios a establecer "a priori" un "tiempo máximo de solución" sin entender cuál es el tipo del problema del cliente, no se pueden generalizar los tiempos para cualquier queja. Respecto a la generación de un número de referencia o folio por cada consulta o queja y almacenarlo por un año, mis representadas hacen mención a que tal supuesto no se encuentra sustentado en ninguna Ley para ningún sector y está fuera de toda proporción. Para el caso de medios presenciales como lo es el Centro de Atención a Clientes, dicho esquema es oneroso, ineficiente y anti-ecológico, debido a la acción misma de plasmar en papel o imprimir un acuse de recibo en donde se entregue el folio de atención. Esto es contrario al esquema "paperless" que ha adoptado TELEFÓNICA. Mis representadas y en general la industria, con la finalidad de eficientar y promover la conservación del medio ambiente han implementado el uso de herramientas electrónicas como canales de autogestión, en donde los usuarios pueden resolver problemas básicos sin necesidad de que sean atendidos por un ejecutivo. Si se elimina la posibilidad de emplear tal herramienta el incremento de dudas, quejas y reclamos se volverá exponencial. Respecto de la obligación del inciso V, la habilitación del sistema de gestión de quejas en el portal parece algo positivo. No obstante ello, debe considerarse y es razonable estimarlo así, que el tiempo de desarrollo y adecuación de los sistemas puede superar el lapso de un año. Además mis representadas hacen mención a que la disponibilidad de 24 horas de los canales de atención únicamente debe ser aplicable a la recepción de las mismas, no así para la atención y solución de ellas. En relación a los Lineamientos en materia de accesibilidad, a la fecha no se han emitido. Con ello, en su momento, deberán someterse a consulta pública para tener un texto final, que se haga público y después estar en su caso frente a su vigencia y aplicabilidad procedente.
DÉCIMO NOVENO		Esta obligación no se encuentra sustentada en la LFTyR. Los avisos deben realizarse en formato electrónico y no se debe obligar a los concesionarios a poner más impresos en sus centros de atención y servicio ya que estos, además de ser onerosos e ineficientes, son anti-ecológicos.
VIGÉSIMO		Es necesario ajustar el límite inferior del Rango 3 (para todas las tecnologías de acceso), ya que éste se encuentra muy cercano al umbral de servicio de cada tecnología de acceso. La propuesta formal de mi representada sobre la entrega de información de los mapas de cobertura por tecnología debe ser reproducida aquí en términos de la incluida al efecto en el comentario al numeral DÉCIMO CUARTO, por lo que se omite su contenido en obvio de repeticiones.
VIGÉSIMO PRIMERO		Con base en el Considerando Octavo de la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DE LA COMISIÓN FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EXPIDE EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO LOCAL MÓVIL" (la "Resolución") la extinta COFETEL declaró lo siguiente: <i>"...OCTAVO. Necesidad de Emisión de un Nuevo Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (en lo sucesivo el "Nuevo Plan"). Es importante hacer notar que los indicadores establecidos en el Plan de 2003 son obtenidos con datos generados por los propios sistemas de registro de los operadores, esto es, se trata de mediciones tomadas desde dentro de la red.</i> <i>...</i> <i>Por lo anterior, esta Comisión se da a la tarea de emitir el Nuevo Plan con el objeto de contar con un instrumento legal que por un lado, regule la calidad no sólo de los servicios de voz, sino también de las nuevas aplicaciones ofrecidas por los concesionarios; y por otro, que establezca una disciplina de medición de los indicadores de calidad que refleje la percepción de los usuarios, esto es, que tales indicadores no sean extraídos de los sistemas de registro de los concesionarios, sino que sean obtenidos a través de mediciones directas desde afuera de la red ."</i> Por lo tanto solicitar esta información a los concesionarios significa un retroceso al proceso de calidad. Con base en lo anterior, solicitamos se elimine este numeral del Anteproyecto de Calidad. Para el caso y suponiendo sin conceder que se mantenga el texto del Numeral VIGÉSIMO PRIMERO, mis representadas destacan al IFT la importancia de que defina con claridad cuáles serán los contadores de desempeño, con objeto de estar en aptitud de cumplir con esta obligación.
VIGÉSIMO SEGUNDO		Respecto de la obligación consistente en entregar los reportes de indicadores trimestrales, mi poderdante manifiesta que es necesario que el IFT defina el formato, así como la información requerida.

VIGÉSIMO TERCERO		El último párrafo del artículo 191 de la LFTyR hace mención a que el IFT y la PROFECO se darán vista mutuamente cuando los concesionarios incurran en violaciones sistemáticas o recurrentes a los derechos de los usuarios. Por lo tanto una falla reportada no actualiza la hipótesis del artículo 191. Esto es, que no existe en la especie una violación recurrente y sistemática de los derechos de los usuarios. En los clientes de prepago si bien hay una afectación en el servicio, no existe un daño económico en términos de restar saldo a estos, por lo tanto no todos deberían ser objeto de bonificación. En dicha regla solicitamos que la métrica para reportar fallas al IFT se mantenga como la actual, ya que 500 usuarios es una cantidad muy baja para identificar que efectivamente se tienen errores o problemas en la red además, de que no se trata en la especie de un número estadísticamente representativo. De lo anterior observamos pertinente que se envíe a la PROFECO, en caso de tener una falla que sea objeto de reporte, el cálculo que el concesionario haya llevado a cabo para determinar las bonificaciones. Por otra parte, hacemos mención a que no es posible conocer los usuarios registrados al momento de una falla, sobre el particular se considera más viable entregar el detalle de usuarios que utilizaban la red en la zona de afectación durante la hora anterior a dicha falla. Es muy importante hacer mención a que la prioridad de los concesionarios debe ser reparar la falla para que los usuarios tengan el servicio restablecido lo más pronto posible y, posteriormente, elaborar un reporte de la misma. Por lo tanto debe ampliarse el plazo para presentar el reporte a fin de poder garantizar que la información así como las acciones de corrección han sido efectivas, en tanto que es inviable muchas veces para los concesionarios la acción de enviar el reporte con las dimensiones, alcance y solución de falla, así como el plazo para ello y las medidas correctivas y preventivas a instrumentar, cuando se esté frente a una dificultad mayor y el concesionario dependa del reporte y acciones que deba llevar a cabo un proveedor de servicios. Frente a una incidencia o falla de la Red en donde los clientes no tienen posibilidad de realizar llamadas de voz o datos, es prácticamente imposible determinar cuántos deseaban hacer uso del servicio al momento de la falla en un área de cobertura específica. Por tal motivo, utilizar los "CDR" o "EDR" es una opción viable cuando la naturaleza de la falla corresponde a cortes en las llamadas o sesiones de datos. Sin embargo extraer esta información de los sistemas es muy complejo, debido a la naturaleza móvil del servicio. El mejor método para bonificar a los usuarios, es aquel en el que los mismos reportan las fallas a nuestros medios de contacto, se registra el número del abonado que se queja y se procede a bonificarle.
TRANSITORIO		En relación al Transitorio PRIMERO, mis poderdantes hacen manifestación de que el plazo para la entrada en vigor de los nuevos Lineamientos es muy breve y por tanto insuficiente el tiempo establecido para que las obligaciones múltiples que fija el ordenamiento a los concesionarios comiencen a ser cumplidas. El Transitorio SEXTO del ANTEPROYECTO DE CALIDAD establece que los Lineamientos pueden ser revisados cada año, con un contenido marcado por el análisis poco riguroso y la ausencia de justificación para modificar los niveles de cumplimiento de calidad que se le han realizado al texto del Plan de Calidad previo. Lo anterior deja en una incertidumbre jurídica a los concesionarios, en tanto que cada año pueden existir nuevos y mayores requerimientos.
ANEXO_I		El inciso 3, numeral III establece que todas las mediciones se realizarán en exteriores y a nivel superficie, lo que se contradice con el apartado DÉCIMO SEGUNDO del ANTEPROYECTO DE CALIDAD el cual hace mención a que las mediciones se efectuarán en interiores y exteriores. Para el caso de mediciones en interiores, suponiendo sin conceder que el IFT mantenga la obligación de realizarlas allí, ello requeriría de una metodología específica para estos casos. Acerca del inciso 3, numeral VII, mis representadas solicitan al IFT que defina las condiciones de cobertura en las cuales operará el equipo terminal móvil en un punto fijo al momento de las pruebas de medición de parámetros de calidad. A su vez, el IFT debe establecer las condiciones con que debe contar el "FTP" para soportar mediciones simultáneas de concesionarios. De no hacerse de esa manera, se pueden alterar nocivamente las mediciones de los concesionarios.



México, D.F., a 13 de julio de 2015

PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur No. 1143, Colonia Noche Buena
Delegación Benito Juárez
C.P. 03720 México, D.F.

YAMIL HABIB ORTÍZ, en mi carácter de Apoderado de las empresas **PEGASO PCS, S.A. DE C.V. y GRUPO DE TELECOMUNICACIONES MEXICANAS S.A. DE C.V.** (en conjunto **TELEFÓNICA MÉXICO**), personalidad que tengo acreditada ante ese **INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)**, y autorizando para oír y recibir notificaciones a los señores **JOSÉ GUERRERO ROMAN, JOSÉ CARLOS SÁNCHEZ ALEMÓN y ALFONSO ULISES VELÁZQUEZ MONDRAGÓN**, con el debido respeto comparezco ante el IFT para manifestar lo siguiente:

Me refiero a la consulta pública realizada por el IFT respecto del **"ANTEPROYECTO DE ACUERDO MEDIANTE EL CUAL SE ESTABLECEN LOS 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 Y SE ABROGA EL PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO LOCAL MÓVIL PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 30 DE AGOSTO DE 2011."** (en adelante el **ANTEPROYECTO DE CALIDAD**) con inicio el 16 de junio y finalización el 13 de julio de 2015.

TELEFÓNICA MÉXICO es una empresa comprometida con la búsqueda continua de la plena satisfacción de sus clientes en la experiencia que representa la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Al respecto hemos obtenido, entre otros reconocimientos:

- a) Sello "BCX"¹ ("Best Costumer Experience") que nos reconoce como una empresa líder en innovación y experiencia de cliente en México;
- b) Certificación "BBB"² ("Better Bussines Bureau") con la que se garantiza que los productos y servicios que ofrecemos se encuentran ajustados a los más estrictos parámetros de calidad;

¹ <http://mundoejecutivo.com.mx/economia-negocios/2014/08/03/movistar-ofrece-mejor-servicio-cliente-mexico-izo>

² <http://www.telefonica.com.mx/prensa/2015/junio/Telefonica-Mexico-recibe-certificacion-por-mejores-practicas-comerciales-y-de-regulacion>

- c) En la PROFECO somos una de las empresas que concreta el mayor número de conciliaciones posible al momento de resolver quejas y disputas que se presentan ante dicha dependencia gubernamental, a lo que se debe añadir que formamos parte también de la plataforma "CONCILIANET"³;
- d) Telefónica México ha sido de las primeras empresas de telecomunicaciones en México que obtuvieron la certificación "ISO 9001:2000", lo que avala nuestro sistema de gestión de calidad que tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa e incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

Como parte de un ejercicio de transparencia y compromiso con nuestros clientes, hacemos público cada año nuestro índice de satisfacción al cliente (ISC) en el informe de responsabilidad corporativa. Estamos convencidos de que el modelo de competencia efectiva es bueno para los clientes e incentiva el desarrollo de la calidad pero, más importante aún, es un detonante de mucha relevancia para el conjunto de la economía del país.

Respecto del **ANTEPROYECTO DE CALIDAD** mis representadas hacen mención a que no se encuentra debidamente fundado y motivado. Para apoyar el argumento antes mencionado, se hace mención a que no existe un ejercicio y elementos de motivación que justifiquen su emisión, esto es, un análisis profundo de las razones por las cuales el IFT debe abrogar el actual Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (**Plan de Calidad Móvil**), ni cómo es que supuestamente con las modificaciones sugeridas e incorporación de elementos se alcanzan los objetivos referidos en la consulta.

Aunado a lo anterior, el IFT tampoco presenta un análisis de costo-beneficio que permita determinar el verdadero impacto del Anteproyecto sobre el bienestar social, considerando los costos que se generan para los operadores de servicios de telecomunicaciones móviles y los efectos sobre los usuarios finales, lo que impide arribar a la conclusión de que la emisión de este ordenamiento nuevo y la consecuente abrogación del **Plan de Calidad Móvil** tendrá un efecto positivo para el conjunto de la sociedad, siendo que la premisa de la emisión de una nueva regulación, antes de que se realice debe transparentar y concluir plenamente, así como justificar la autoridad emisora, que aquella trae consigo mayores beneficios que cargas y gravámenes para los particulares. En retrospectiva es importante destacar que al **Plan de Calidad Móvil** que presentó en su momento la extinta Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) se le dio una clasificación de "MIR" de impacto "moderado", lo que significa que tal regulación genera costos de cumplimiento para los particulares, y no son de emergencia o de actualización periódica.

En cualquier proceso de mejora regulatoria se debe realizar un análisis "ex ante" de la regulación que se pretende emitir, mismo que es enriquecido por medio de la consulta pública ya que los reguladores deben justificar cada una de sus acciones regulatorias. Dicho proceso de mejora regulatoria tiene como

³ http://concilianet.profeco.gob.mx/concilianet/faces/de_quien.jsp

objetivo garantizar que las modificaciones a la regulación, sean positivas desde el punto de vista social y que representen en la balanza, como se ha indicado previamente, más beneficios que cargas a los particulares.

Con base en lo anterior, a mayor abundamiento hacemos el señalamiento de que si bien el **IFT** hace mención en el **Anteproyecto de Calidad** de disposiciones internacionales que contienen métricas para la medición de los servicios de telecomunicaciones, no las hace aplicables y no hay ninguna fundamentación técnica, comparativo internacional o nacional, este último con datos reales, que ayude a entender y a representar una justificación válida para fijar los parámetros propuestos en el Anteproyecto.

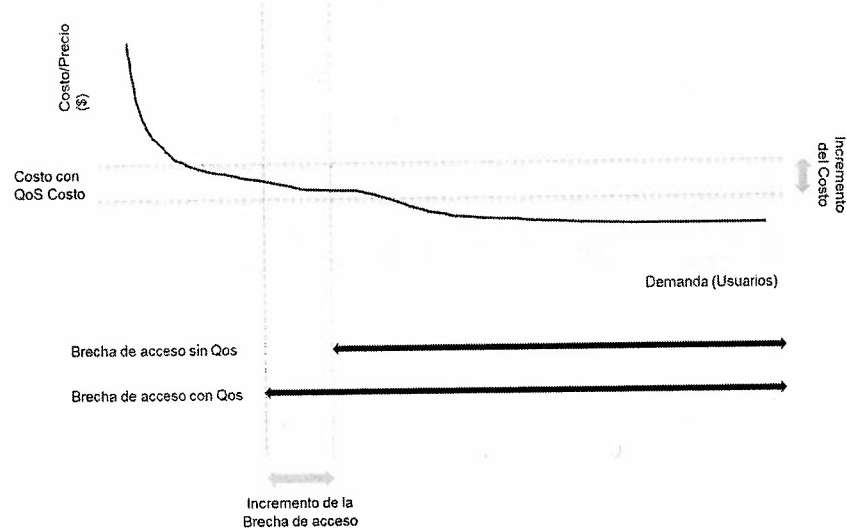
En la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (**LFTyR**) así como en el Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones (**Estatuto**) se le dan atribuciones al **IFT** para fijar parámetros de calidad por servicio, mismos que en opinión de mi poderdante deben estar en línea con las obligaciones contenidas en los títulos de concesión. La **LFTyR** establece como uno de los mecanismos para el otorgamiento de concesiones, el cumplimiento de los compromisos que los concesionarios proponen en su solicitud y que finalmente son insertados en los títulos de concesión. Por lo tanto, la calidad se vuelve un atributo de las redes, así como la cobertura y los precios de los servicios que se prestan a través de éstas. Cambiar arbitrariamente los parámetros como se pretende mediante la expedición y puesta en vigor del **ANTEPROYECTO DE CALIDAD** incrementa las barreras a la entrada de nuevos participantes, amén de desincentivar la innovación y generar inseguridad jurídica en el sector.

No obstante lo anterior, la Constitución Política de los Estados Mexicanos (**Carta Magna**) establece que la regulación del sector debe ser asimétrica. La **LFTyR** y las Medidas de Preponderancia establecen reglas específicas de calidad para el Agente Económico Preponderante (**AEP**) así como para la Red Mayorista. Sin embargo, el **ANTEPROYECTO DE CALIDAD** determina criterios y parámetros por servicio generales simétricos de cumplimiento para todos los concesionarios independientemente de su tamaño, cobertura o dotación de espectro, lo que a todas luces va en contra del espíritu y texto de la reforma constitucional y la **LFTyR**.

Es menester hacer mención a que la dotación y tipo de espectro es fundamental para medir la calidad en la prestación de servicios móviles, siendo que ese es el recurso esencial sobre el cual los concesionarios ofrecen los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión. En este sentido tal y como se ordena en el artículo 54 de la **LFTyR** el **IFT** tiene como objetivo, entre otros, el de generar las condiciones de competencia efectiva y fomentar la inversión en infraestructura, innovación, desarrollo y la creación de servicios convergentes en los sectores.

Por su lado la "Global System for Mobile Communications Association" (por sus siglas en inglés "**GSMA**") ha llegado a la conclusión de que cuando el regulador incrementa los índices o estándares de calidad, es decir, adiciona mayor carga regulatoria a los operadores para cumplirla, se incrementan los

precios del servicio como consecuencia de ello. Para presentar de forma elocuente tal efecto se agrega a este documento un gráfico en el que se puede observar el fenómeno:



Fuente: GSMA, La calidad de servicio de acceso a internet móvil: Una oportunidad para promover la competencia y la innovación.

Con el gráfico anterior se puede llegar a la siguiente conclusión: el número de usuarios conectados depende estrechamente del nivel de precios de los servicios. En otras palabras, cuanto más elevado sea el precio, menos personas podrán acceder a los servicios y, por lo tanto, ello incrementará la brecha digital. En este orden de ideas, si la regulación de calidad se vuelve demasiado onerosa e impacta negativamente el plan de inversión y la estructura de costos de los operadores, se generarán los siguientes efectos:

- Menor oferta de servicios: el capital no será invertido en ampliar la cobertura y el despliegue de la red, sino en satisfacer los requisitos regulatorios.
- Precios más altos: dado lo anterior, la disminución de precios será menor en el largo plazo, efecto ocasionado por una sobre-regulación en los aspectos de calidad.

El IFT además de establecer estándares de calidad que cumplan con los criterios de razonabilidad, factibilidad técnica, asequibilidad con las necesidades de los usuarios e impacto mínimo en las estructuras de costos de los operadores, debe fomentar con base en la LFTyR que los trámites, condiciones y reglas para el despliegue de la red en los distintos niveles de Gobierno se vuelvan mucho más dinámicos y sencillos, para que los operadores puedan ofrecer sus servicios a más usuarios en mejores condiciones de calidad y precio. Con base en lo anterior y retomando la experiencia del despliegue en México, mis representadas han encontrado dificultades en la instalación de infraestructura y elementos de red debido, por ejemplo, a la carencia de homologación y uniformidad de las leyes aplicables.

A lo anterior es factible agregar que recurrentemente existen problemas de interferencias perjudiciales provocadas por los inhibidores de señal instalados y operados en los recintos penitenciarios, la gran mayoría de las veces sin

seguir regla técnica o jurídica para dicha instalación y operación conforme a lo que está publicado y ordenado en textos jurídicos, sin tener en consideración a los concesionarios y con el empleo de equipos sin la calidad requerida para operar de manera adecuada. Todo lo anterior sin que los operadores sean responsables de ello, a la vez que tampoco está a su alcance y bajo su control la posibilidad de reducir los niveles de emisión en el momento de un bloqueo de gran alcance. Al no tener las condiciones legales que incentiven, aceleren y faciliten el despliegue de la red así como una disminución considerable del impacto negativo a la cobertura garantizada, es evidente que uno de los posibles resultados será que los proveedores de servicios disminuyan su cobertura para cumplir con la norma.

Las sanciones o un enfoque dirigido a sobrerregular no abonan a la causa de mejorar continuamente los servicios móviles. Por el contrario, con un enfoque sancionatorio pueden ocurrir efectos que distorsionen el mercado, se reduzca la oferta, se desincentive la innovación, así como que existan menor eficiencia y competencia efectivas. Un ambiente sano de competencia efectiva es, a todas luces, el mejor incentivo para elevar la calidad y asegurar que los concesionarios dirijan, enderecen, centren y aumenten su inversión en mejorar la cadena de distribución en despliegue de sus redes, así como la satisfacción global de sus clientes.

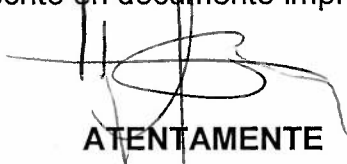
Sobre el particular y en tiempo y forma legales, mis poderdantes adjuntan a este escrito el texto que incluye el formato a requisitar por los interesados, mismo que contiene los comentarios, opiniones y propuestas de **TEM** al **ANTEPROYECTO DE CALIDAD**.

En relación a lo anterior solicito atenta y formalmente al **IFT**, a nombre de mi representada, tener en cuenta e incorporar las propuestas que se formulan al texto definitivo del **ANTEPROYECTO DE CALIDAD** que se someterá a consideración del Pleno del **IFT** y del que será el ordenamiento cuya redacción se publique en el Diario Oficial de la Federación, dado que en la opinión de **TEM** las mismas revisten mucha importancia para que el texto último cumpla con el objetivo para el que será expedido e impulse la competencia efectiva en el sector de las telecomunicaciones de México; además las propuestas, inserciones o ajustes están vinculados de manera directa con el objeto de la consulta de mérito, con lo que propiciarán un ordenamiento jurídico y de regulación que responda a las obligaciones establecidas en materia de calidad por la **LFTyR**.

Por lo anteriormente expuesto, al **INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES** de manera atenta y respetuosa solicito se sirva:

PRIMERO. Tenerme por presentado con la personalidad que tengo acreditada para representar a **TEM**.

SEGUNDO. Tener por presentados en tiempo y forma legales las propuestas y comentarios de **TEM** al **ANTEPROYECTO DE CALIDAD** en el seno de la consulta pública, así como incluirlos en la versión final del mismo, los cuales se agregan a este escrito en documento impreso.



ATENTAMENTE