

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: lineamientos.accesibilidad@ift.org.mx.
- II. Proporcione su nombre completo, razón social o denominación social, o bien, el nombre completo del representante legal. Para este último caso, deberá elegir la opción de documento con la que se acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible de tal documento.
- III. Elija la opción acorde con su consentimiento para que el IFT divulgue sus datos personales contenidos en el presente formato, así como lo relacionado con las opiniones, comentarios y propuestas que le sean remitidas.
- IV. Lea minuciosamente el Aviso.
- V. Vierta sus comentarios al Anteproyecto, ordenados por Lineamiento, fracción, inciso, párrafo o artículo transitorio.
- VI. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VII. Recuerde adjuntar –a su correo electrónico- la documentación que considere conveniente.
- VIII. El periodo de consulta pública será del 14 de agosto al 25 de septiembre de 2015. Una vez concluido se podrá continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: www.ift.org.mx.
- IX. Para cualquier duda o comentario sobre la presente consulta pública, favor de contactar a: Lic. Ileana Gisela San Juan Rivera, Directora de Información y Accesibilidad del IFT, a través de los siguientes datos: gisela.sanjuan@ift.org.mx, teléfono 55 5015-4000, extensión: 4736.

I. Datos del participante	
Nombre, razón social o denominación social:	Pegaso PCS, S.A. de C.V. y Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. (en conjunto “ TELFÓNICA MÉXICO ”).
En su caso, nombre del representante legal:	Yamil Habib Ortiz.
Documento para la acreditación de la representación: (En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico).	Se adjuntan poderes legales.
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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la divulgación de mis datos personales contenidos en el presente formato.	Sí, doy mi consentimiento.
AVISO IMPORTANTE	
Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de la presente consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del IFT y en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos. En caso de que los comentarios, opiniones y aportaciones contengan información que pueda ser considerada como confidencial o reservada, se entenderá que, quien participa en este ejercicio, otorga su consentimiento expreso para la difusión de la misma, cuando menos en el portal del IFT. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas 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 anteproyecto regulatorio o situación específica que este órgano constitucional autónomo somete a la consideración del escrutinio público, en términos de lo dispuesto por la fracción I del artículo 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	

II. Comentarios y aportaciones específicas del participante		
Por estructura del anteproyecto regulatorio		
Artículo	Fracción, inciso o párrafo	Comentario y aportaciones
Artículo 2	Fracción III	Para asegurar la correcta implantación de los Ajustes Razonables Físicos propuestos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) en el Anteproyecto de Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad (el “ Anteproyecto ”), Telefónica México propone que exista financiación oficial tal y como se establece en la definición del artículo 2. Es importante que el IFT precise proporción y montos con los que el Gobierno Federal dará apoyo a esta medida, enderezada a mejorar la calidad de vida de los Usuarios con Discapacidad.
Artículo 2	Fracción IV	<p>Telefónica México solicita de manera formal que la redacción debe acotarse para indicar que son aquellos centros atendidos directamente por el concesionario, solamente en centros de atención propios o, en su caso, el autorizado.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos que la redacción se modifique para quedar de la siguiente manera:</p> <p><i>“IV. Centro(s) de Atención: Infraestructura física donde, entre otras, se da atención a los usuarios finales y son propiedad del concesionario o autorizado;”.</i></p>
Artículo 2	Fracción XIII	<p>Pedimos de manera formal y respetuosa al IFT que la redacción quede de la forma siguiente:</p> <p><i>“.XIII. Ruta Accesible: La que permite una circulación continua y sin obstáculos, con la combinación de elementos construidos que garantiza a cualquier persona entrar, desplazarse, salir, orientarse y comunicarse con el uso seguro, autónomo y cómodo al interior del Centro de Atención;”.</i></p> <p>Toda vez que de no definirse así, podría entenderse que</p>

		<p>dicha ruta se debe realizar dentro y fuera del Centro de atención. Esto debe estar circunscrito al perímetro del centro de atención, por lo que en ningún caso y bajo ninguna circunstancia debe extenderse más allá de sus límites y confines.</p> <p>Los lineamientos en esta Fracción van más allá de su objeto, al inmiscuirse en temas contemplados por ordenamientos municipales de urbanismo que son un asunto totalmente diferente y al margen del ámbito de las telecomunicaciones.</p>
Artículo 2	Fracción XVII	<p>Telefónica México hace mención a que este tema ya encuentra normativa y definiciones en otros ordenamientos jurídicos, en consecuencia se solicita al IFT que precise los temas referentes a la discapacidad en cuestión con base en los ordenamientos existentes.</p>
Artículo 3	Fracción III	<p>En dicha fracción estimamos que lo más conveniente es que el IFT sea más específico en la información que será objeto de publicación o, en su caso, eliminar la fracción. La información que el IFT podría hacer pública es arriesgada y puede ser muy dañina para los concesionarios, más aún en el caso de que contenga imprecisiones, irregularidades o sea errónea.</p> <p>Se propone respetuosamente la supresión de la fracción en comento, con objeto de erradicar elementos de daño potencial y real a los concesionarios y autorizados.</p>
Artículo 5		<p>Debe existir colaboración por parte de los concesionarios ya que de no ser así las quejas no las podrán conocer con tiempo para su debida atención. Además es importante que se definan con cuáles autoridades se celebrarán los convenios de colaboración. A este respecto se solicita al IFT incluir a los concesionarios o autorizados en los acuerdos celebrados con los entes públicos a que se refiere este artículo con independencia de cuales sean los mismos.</p> <p>Definir que se entienden por “<i>presuntos actos de Discriminación</i>”, es muy amplia esta aseveración y esto da incertidumbre jurídica. Esto es de mucha relevancia, dado que existe un concepto o criterio general de “actos de discriminación” de aplicación y observancia general en</p>

		<p>el sector. Si este será diferente y específico para el tema de la discapacidad, se requiere un catálogo cerrado, de supuestos que describan una conducta de esta clase.</p> <p>El hecho de no describirlas en específico y enlistarlas, deja en estado de indefensión e inseguridad jurídica a los concesionarios y autorizados.</p>
Artículo 6		<p>En la formulación y puesta en comercialización de las ofertas tarifarias se debe atender el principio de Diseño Universal que pueda cubrir cualquier discapacidad. Parecería que crear ofertas comerciales diferenciadas caería en el supuesto de discriminación mismo que el IFT intenta eliminar con el Anteproyecto.</p>
Artículo 6	Segundo Párrafo	<p>En relación al segundo párrafo el registro de las tarifas debe atender lo establecido en la LFTyR (Título Noveno Capítulo III). Es materia de registro para los concesionarios que no tengan el carácter de Preponderantes o poder sustancial de mercado, y para los que sí tengan poder sustancial en mercados relevantes o hayan sido objeto de declaración de Preponderancia, debe ser objeto de autorización por el IFT.</p> <p>Por ello, la redacción del precepto comentado, en la parte conducente, debe quedar así:</p> <p><i>“Artículo 6</i> <i>(...)</i></p> <p><i>El Instituto verificará, con base en el TÍTULO NOVENO, Capítulo III, artículo 208 de la Ley, la implementación, registro y, en los casos que proceda, aprobación de dichos planes y paquetes tarifarios, los cuales deberán contemplar los diferentes Tipos de Discapacidad.”.</i></p>
Artículo 7		<p>En los nuevos títulos de concesión única se elimina la obligación de establecer Códigos de Prácticas Comerciales por lo que en la medida que los Concesionarios migren a Concesiones únicas no podrían cumplir con esta obligación. Tampoco los autorizados tienen la obligación de publicar un Código de Prácticas Comerciales.</p>

		<p>El artículo 290 de la LFTyR sólo establece esta obligación para los modelos de contrato de adhesión registrados ante la PROFECO y no se hace mención al Código de Prácticas Comerciales o a las Promociones y descuentos vigentes.</p> <p>Suponiendo sin conceder que se mantenga la obligación de la Fracción IV, debe acotarse a que, en su caso, las promociones y descuentos vigentes que se publiquen cumpliendo los lineamientos de referencia sean aquellos enfocados a Usuarios con Discapacidad.</p>
Artículo 8		<p>Con base en la NOM184 esto está regulado ampliamente y es de carácter general, por tanto no debería existir distinción. En aras de dar claridad a la redacción solicitamos que quede de la forma siguiente:</p> <p><i>“Artículo 8. Además de los documentos establecidos en el artículo anterior, los concesionarios y autorizados deberán proporcionar a los Usuarios con Discapacidad, a través de los medios electrónicos que determinen los concesionarios o autorizados, las facturas que se generen por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que tienen contratados.”.</i></p>
Artículo 9		<p>Las Tecnologías de Asistencia existentes no necesariamente pueden ser visualizadas en cualquier tipo de dispositivo por lo que sólo podrían visualizarse en los dispositivos o terminales homologados por los Concesionarios.</p> <p>Se propone que la redacción quede de la siguiente forma:</p> <p><i>“Artículo 9. Los documentos señalados en los artículos 7 y 8, deberán publicarse y proporcionarse de forma que puedan ser consultados por los Usuarios con Discapacidad, es decir, deberán publicarse y proporcionarse utilizando formatos con las funcionalidades de Accesibilidad necesarias que permitan, utilizando las Tecnologías de Asistencia existentes, ser visualizadas en los dispositivos con la capacidad de hacerlo.”</i></p>
Artículo 10	Fracción VI	<p>Se debe eliminar la fracción VI, ya que abre la posibilidad de que los Usuarios con Discapacidad deseen seleccionar distintos idiomas al español en los</p>

		documentos, traducción que no se cuenta y además eleva los costos. Esto excede las “cargas razonables” que pesarán sobre los concesionarios y autorizados, pues representan costos adicionales y excesivos.
Artículo 10	Segundo Párrafo	El cumplimiento del segundo párrafo incrementa de manera considerable los costos de publicidad, esto debido a que en la confección de la publicidad deben elaborar videos y/o audios para cada promoción o descuento los cuales se modifican constantemente a nivel nacional.
Artículo 11	Primer Párrafo	<p>Esta obligación es desproporcionada ya que ningún servicio comercial en México ofrece sus contratos en todos sus puntos de venta en este formato. Al ser excesivo esto, en todo caso y suponiendo sin conceder que el texto permanezca, debería circunscribirse a que el contrato esté disponible en electrónico y visible por el Usuario con Discapacidad solicitante.</p> <p>El artículo 290 de la LFTyR sólo establece que la información debe ser enviada a través de medios electrónicos. La única obligación que establece el artículo es a los centros de atención y refiere a que existan las adaptaciones, modificaciones o mecanismos para que las personas con discapacidad puedan recibir atención, siempre y cuando no sea una carga desproporcionada en términos de costos. Esta medida, además de excesiva y gravosa, es contraria a lo ordenado por la Constitución y la Ley en el sentido de que el regulador debe fomentar el uso de medios electrónicos.</p>
Artículo 11	Segundo Párrafo	<p>Esta obligación no viene contenida en la LFTyR y representa una afectación a terceros por lo que no responde a la definición de Ajustes Razonables de la LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN. La obligación va más allá del texto de la LFTyR.</p> <p>Con base en lo anteriormente expuesto, actualmente es técnicamente imposible que en los centros de atención se pueda tener acceso a las facturas que se generen por la prestación de servicios. Lo anterior es para proteger la información privada de los clientes de acuerdo a lo</p>

		<p>establecido en la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES y en los mecanismos de autorregulación aprobados por el INAI.</p> <p>Además de lo anterior, el tema de facturación no amerita un apartado específico para la discapacidad, en tanto que está desarrollado ampliamente no sólo en la LFTyR, sino también en la “NOM-184”.</p> <p>Se considera muy onerosa la obligación de contar con los formatos de los contratos de adhesión, código de prácticas comerciales y toda la publicidad en formatos Braille deviene bastante caro y, por ende, es contrario al principio que inspira a los lineamientos de contemplar acciones que no le representen gasto alguno a los concesionarios o autorizados y, en el escenario extremo, les implique cargas razonables.</p>
Artículo 13		<p>En el caso de este precepto mi poderdante pregunta de manera atenta y respetuosa al IFT cuál será el elemento alternativo que deberán emplear los Usuarios con Discapacidad para suscribir contratos.</p>
Capítulo Cuarto Equipos Terminales		<p>El objeto de los lineamientos es regular el acceso de Usuarios con Discapacidad a los “servicios de telecomunicaciones” que prestan los concesionarios y autorizados (Artículo 1).</p> <p>Los concesionarios y autorizados prestan dichos servicios a través de redes públicas de telecomunicaciones. De acuerdo a la LFTyR, se define a la Red Pública de Telecomunicaciones como una “Red de telecomunicaciones a través de la cual se explotan comercialmente servicios de telecomunicaciones. <u>La red no comprende los equipos terminales de telecomunicaciones de los usuarios, ni las redes de telecomunicaciones que se encuentren más allá del punto de conexión terminal</u>”. Como se puede observar, la ley no regula la venta de equipos terminales por parte de concesionarios o autorizados por lo que el IFT no puede imponer obligaciones en esta materia. La venta de</p>

	<p>equipos terminales es optativa para los concesionarios y autorizados y por lo tanto no debe ser regulada.</p> <p>Las únicas obligaciones relacionadas con equipos terminales son las relacionadas con el desbloqueo y para el caso del Agente Económico Preponderante el de <i>“permitir que los usuarios utilicen cualquier equipo terminal que cumpla con los estándares establecidos por el Instituto, el cual emitirá reglas para garantizar la no exclusividad, portabilidad e interoperabilidad de los mismos; y abstenerse de bloquear los equipos terminales a fin de que puedan usarse en otras redes”</i> (Artículo 267).</p> <p>De la misma manera el artículo 200 establece como un derecho de los Usuarios con Discapacidad el <i>“contar, previa solicitud del usuario, con equipos terminales que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad motriz, visual y auditiva a los servicios de telecomunicaciones”</i> pero no se establece que dicho derecho lo deban de satisfacer los concesionarios y/o autorizados. El IFT debe involucrar a los proveedores de terminales o “vendors” en este tema, dado que son quienes fabrican y proveen terminales a los concesionarios o autorizados.</p> <p>Se propone que la redacción del capítulo se modifique para que sea el Instituto, en colaboración con los proveedores de equipos, el que defina el catálogo de terminales, elabore las guías de uso y lo difunda entre la sociedad. Dicho catalogo podrá ser proporcionado por los concesionarios y autorizados a los Usuarios.</p>
<p>Artículo 16</p>	<p>Suponiendo sin conceder que el capítulo permanezca, Telefónica México propone la siguiente redacción:</p> <p><i>“Artículo 16.</i></p> <p><i>Además de los equipos terminales existentes que contienen funcionalidades programáticas de Accesibilidad desde su fabricación, los concesionarios y autorizados que presten el servicio de telefonía</i></p>

Consulta pública del Instituto Federal de telecomunicaciones sobre el “Anteproyecto de Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad”.

		<p>móvil, <i>podrán</i> poner a disposición de los usuarios un catálogo de equipos terminales, originalmente desarrollados con características adecuadas para Personas con Discapacidad, con la finalidad de que éstos <i>puedan ser</i> proporcionados a los usuarios que los soliciten a través de los sistemas <i>virtuales o físicos de atención al público que tengan habilitados</i>.</p> <p><i>Dicho catálogo lo realizará el IFT en colaboración con los proveedores de equipos, y deberá considerar guías internacionales disponibles, tales como GARI (www.gari.info)."</i></p>
<p>Artículo 17</p>		<p>Suponiendo sin conceder que el artículo del Capítulo permanezca, la obligación debería enfocarse a que los catálogos así como la información se muestre a través del portal “web” de cada concesionario. La obligación de entregar esta información por medio telefónico va más allá de la propia Ley así como del Plan Técnico de Calidad del Servicio Local Móvil.</p> <p>La muestra en la página “web” de mi representada al texto, documento o información solicitada por el usuario con discapacidad debe ser suficiente para dar cumplimiento a lo solicitado, además de que con ello el regulador cumpliría con la directriz constitucional y de la Ley de fomento al empleo de medios electrónicos.</p> <p>Con base en lo anterior, proponemos la siguiente redacción:</p> <p><i>“Artículo 17. Los concesionarios y autorizados podrán difundir permanentemente, a través de sus páginas de Internet y de sus sistemas de atención al público, el catálogo de equipos terminales mencionado en el artículo 16. Dichos catálogos a cargo del IFT deberán incluir las características básicas de los equipos terminales así como sus precios.”.</i></p>
<p>Artículo 18</p>		<p>Suponiendo sin conceder que esta obligación permaneciera, las guías deberán ser elaboradas por el fabricante o “vendedor”. Los concesionarios por Ley sólo prestan servicios de telecomunicaciones.</p> <p>En relación al listado de las principales aplicaciones, uno de los efectos adversos es contravenir cuestiones de</p>

	<p>derechos de autor por lo tanto dicha obligación debe modificarse.</p> <p>Por tales motivos, proponemos la siguiente redacción:</p> <p><i>“Artículo 18. Los concesionarios y autorizados podrán difundir guías de uso y/o tutoriales didácticos realizados por el IFT o los fabricantes de los equipos, a fin de dar a conocer las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan los equipos terminales existentes que contienen ciertas funcionalidades de Accesibilidad desde su fabricación, así como su activación y utilización.</i></p> <p><i>Además de lo anterior, podrán difundir programas y/o aplicaciones de Accesibilidad disponibles, que permiten la utilización de los equipos.”.</i></p>
<p>Capítulo Quinto Centros de Atención al Público</p>	<p>Los lineamientos no deben ser retroactivos.</p> <p>Por lo que la aplicabilidad de los Lineamientos, como cualquier ordenamiento jurídico que se precie de serlo, en un tema de explorado Derecho, deben enfocarse y comenzar a tener vigencia en relación con centros de atención que surjan en un momento posterior a la entrada en vigor de los Lineamientos.</p> <p>Las condiciones de accesibilidad de los Centros de Atención están regulados por los diversos ordenamientos municipales en la materia y su cumplimiento le corresponde a los dueños de los inmuebles.</p> <p>Va más allá del marco jurídico y de regulación aplicables el hecho de que los Lineamientos señalen que los concesionarios y autorizados deben ceñirse a lo que disponen las “NMX”, en tanto que estas son solamente recomendaciones y, por ende, carecen de obligatoriedad. Sólo las “NOM” tienen un alcance de observancia por parte de los sujetos a quienes van dirigidas.</p> <p>Lo propuesto en este capítulo es desproporcionado y por</p>

		lo tanto se aparta de la fracción VI del artículo 200 de la Ley, en particular el establecer una ruta táctil. Va evidentemente más allá de lo establecido por la LFTyR, y todo texto que pretende desarrollar el de un ordenamiento jurídico no debe ir más allá de la Ley.
Artículo 24		Como ya se ha mencionado en el comentario anterior que el Anteproyecto no sea retroactivo, Telefónica México propone la siguiente redacción: <i>“Artículo 24. Respecto a los centros de atención al público existentes, los concesionarios y autorizados podrán contar con al menos el 50% de sus centros de atención con condiciones de Accesibilidad, dicho porcentaje deberá contemplar al menos un centro de atención al público con condiciones de Accesibilidad en cada estado de la República Mexicana donde prestan sus servicios.”.</i>
Artículo 25		Suponiendo sin conceder que este texto se mantuviera en la versión final de los lineamientos, la redacción del artículo 25 debería adecuarse así: <i>“Artículo 25. A efecto de dar cumplimiento al artículo anterior, los autorizados y concesionarios podrán presentar anualmente ante el Instituto, durante el mes de enero de cada año, un “Informe de Accesibilidad en Centros de Atención al Público” que dé cuenta del 50% de los centros de atención al público accesibles que posee. Dicho informe deberá incluir: i) el número total de centros de atención al público con los que cuenta, y ii) el número total de centros de atención al público accesibles con los que cuenta, así como su ubicación.”.</i>
Artículo 26	Fracción II	Va más allá de las facultades que da la LFTyR al IFT y del marco de regulación aplicable a las telecomunicaciones. Son las autoridades de urbanismo en su caso quienes deben definir lo relativo a estos temas.
Artículo 26	Fracción IV	Reiteramos lo dicho al respecto en el punto anterior en el sentido de que esto excede las facultades del IFT.
Artículo 26	Fracción V	Hacemos hincapié de nuevo en que el IFT excede sus facultades por lo que hace a esta fracción y su texto.
Artículo 26	Fracción IX	En obvio de repeticiones se remite a lo señalado en los puntos anteriores. El plan de protección civil surge de las autoridades estatales o municipales en cuestión.
Capítulo Sexto Personal Capacitado para Atender a Usuarios con Discapacidad		El artículo 200 de la LFTyR sólo establece que el personal debe estar capacitado. Los lineamientos exceden lo establecido en la ley ya que en dado caso la capacitación debería estar normada por la Ley Federal del Trabajo.
Artículo 28		Suponiendo sin conceder, Telefónica México considera

		<p>que deben realizarse algunas precisiones a la redacción de este artículo:</p> <p><i>“Artículo 28. El personal de atención a usuarios de los concesionarios y autorizados deberán conocer, difundir y proporcionar a los Usuarios con Discapacidad, la información relacionada con la descripción de la oferta y tarifas aplicables a los servicios de telecomunicaciones enfocados a Usuarios con Discapacidad y podrán proporcionar, en su caso, la relativa a los equipos terminales, sus derechos, los planes y tarifas diseñados para este tipo de usuarios, la ubicación y condiciones de Accesibilidad de los centros de atención que poseen, así como recibir y atender de forma expedita las quejas presentadas por los Usuarios con Discapacidad.”.</i></p>
<p>Artículo 29</p>		<p>Suponiendo sin conceder que esta redacción permaneciera en la versión final de los lineamientos, Telefónica México manifiesta a este respecto que el hecho de trasladar las obligaciones de capacitación contenidas en el Anteproyecto a los distribuidores redundaría en una situación muy onerosa y contraria a lo que establece la LFTyR. Por tal motivo consideramos que la redacción debe ajustarse para quedar así:</p> <p><i>“Artículo 29. Para ejecutar lo establecido en el artículo anterior, los concesionarios y autorizados deberán contar con personal capacitado para atender las solicitudes, preguntas, dudas y/o quejas que tengan los Usuarios. con Discapacidad, en las instalaciones o centros de atención al público, en el centro de atención telefónica, así como en los mecanismos de comunicación establecidos en su portal de Internet y, fomentar estas acciones en sus centros de distribución.”.</i></p> <p>En aras de que se cumpla el principio de los Lineamientos consistente en fijar cargas y gravámenes razonables, y hacer gastar lo menos por ende a los concesionarios y autorizados, se propone una redacción del punto en comento que provea libertad a estos últimos para adoptar programas, organización o medidas que les permitan dar cumplimiento y satisfacción a lo que requieran los usuarios con discapacidad.</p>
<p>Artículo 30</p>		<p>Suponiendo sin conceder que permanezca este artículo, y en aras de cumplir la obligación. El concesionario debe tener la libertad de capacitar y elaborar las guías como mejor le convenga tomando como referencia los preceptos del Artículo 31. Además de lo anterior, la información no puede ser objeto de publicación debido a</p>

		<p>que el proveedor que lo elabore puede solicitar tener un acuerdo de confidencialidad.</p> <p>El IFT con esta obligación va más allá de sus facultades establecidas en la LFTyR.</p>
Artículo 31		<p>En la redacción del artículo no se da claridad en las siguientes fracciones:</p> <p><i>“Artículo 31</i> <i>(...)</i> <i>IV. Concepto de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal;</i> <i>V. Lenguaje incluyente;”.</i></p> <p>Por lo anterior, solicitamos al IFT indique claramente la referencia o precepto legal que se debe tomar en cuenta para elaborar la guía.</p>
Artículo 31	Fracción VIII	<p>Toda vez que los concesionarios por Ley no comercializan equipos terminales se debe eliminar. En su caso, se debe publicar la lista que elabore el IFT o la información proveniente de www.gari.info.</p>
Artículo 32		<p>Este artículo excede las facultades que le da la LFTyR al IFT. El artículo 199 acota a que el IFT lleve acciones de promoción de los derechos de Usuarios con Discapacidad en el ámbito de su competencia.</p> <p>Esta redacción confunde y da un alcance inapropiado al verbo “promover” en relación con la atención con los Usuarios con Discapacidad. El cúmulo de obligaciones estrictas y excesivas que se incluyen al hilo del texto de los Lineamientos, y de este artículo en concreto, no se endereza a impulsar o hacer “promoción” del acceso de las personas con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, sino que se orienta a fijar una serie de cargas o gravámenes excesivos que se consideran fuera de la Ley e inapropiados para el fin que se persigue.</p>

		<p>Suponiendo sin conceder que persista la obligación contenida en el artículo de referencia, solicitamos que se modifique ya que de no hacerse genera mayores costos:</p> <p><i>“Artículo 32. Los concesionarios y autorizados deberán contar con personal encargado de la atención a sus usuarios.</i></p> <p><i>A efecto de lo anterior, deberán realizarse evaluaciones semestrales que permitan conocer el grado de conocimientos del personal y su manejo del toma, mismas que podrán ser requeridas por el Instituto en sus instalaciones, cuando éste realice las visitas de verificación a que haya lugar.”</i></p>
Artículo 33		<p>Para los casos en donde los usuarios con discapacidad se presenten en los centros de atención a clientes se puede cumplir el artículo, mientras que en los medios de atención no presencial es muy complejo identificarlos. Por esta razón solicitamos que la redacción sea ajustada de la siguiente forma:</p> <p><i>“Artículo 33. El personal de los concesionarios y autorizados deberán otorgar atención oportuna, eficiente, preferente y respetuosa a los Usuarios con Discapacidad en los Centros de atención, y llevarán a cabo su mejor esfuerzo en las herramientas de comunicación con las que cuenten en su portal de Internet y a través de la línea telefónica de atención al usuario.”</i></p>
Artículo 35		<p>Cuando existan modificaciones de las Pautas de Accesibilidad y Contenidos de Internet o cualquier otro elemento, se requiere un tiempo mínimo de 6 meses para adecuar el código del portal del concesionario.</p>
Artículo 36		<p>Los concesionarios y autorizados deberán entregar la información de cómo homologar los equipos terminales para que funcionen en la red de que se trate, así como aquella información de carácter comercial relativa a los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Proponemos la siguiente redacción:</p> <p><i>“Artículo 36. Los concesionarios y autorizados deberán proporcionar a solicitud del Usuario con Discapacidad, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten, toda la información</i></p>

Consulta pública del Instituto Federal de telecomunicaciones sobre el “Anteproyecto de Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad”.

		relacionada con <i>los servicios de telecomunicaciones y las condiciones aplicables que tengan utilidad para los Usuarios con Discapacidad, dudas, preguntas o quejas, instalaciones o centros de atención al público que cuentan con adaptaciones accesibles, así como la información básica de sus derechos como Usuarios con Discapacidad.</i> ”.
Artículo 38		Existen algunos trámites que por seguridad deben ejecutarse presencialmente (por ejemplo: Formato F1 para análisis de buró de crédito). Por lo tanto, se solicita al IFT ajustar la redacción del artículo de referencia para no obligar a los concesionarios y autorizados a llevar a cabo todos los trámites de forma remota cuando no es viable.
Artículo 43		Este artículo excede el ámbito de competencia del IFT ya que la misma no se encuentra recogida en el Título Décimo cuarto “Régimen de Verificación” de LFTyR. Los Lineamientos deben orientarse a encauzar una autorregulación en este tema por parte de los concesionarios y autorizados, con un cumplimiento más simple, menos gravoso y en consecuencia más asequible para éstos.
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.		
Transitorios	Comentario y aportaciones	
Segundo	Teléfono México solicita al “IFT” que el plazo para la entrada en vigor de las obligaciones de los Lineamientos sea ampliado a 12 (doce) meses, contados a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación. Lo anterior con objeto de que los concesionarios y autorizados estén en aptitud de cumplir con las obligaciones o, en su caso, establecer un plan de implementación gradual según el nivel de complejidad de la medida a adoptar. Debido a que, entre otras razones, los concesionarios deben realizar ajustes y cálculos al presupuesto para poder cumplir con las obligaciones contenidas en el Anteproyecto.	
Nota: Favor de añadir cuantas filas considere necesarias.		

III. Comentarios y aportaciones generales del participante

S/C

Nota: Favor de añadir cuantas filas se consideren necesarias.