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, asi 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 Decle Pulido, Subdirector de Estudios Empíricos, correo electrónico: eduardo.decle@ift.org.mx, a través del número telefónico (55) 5015 4874 y Rocío Nahiely Velasco Santos, Subdirectora de Prospectiva Tecnológica, correo electrónico: rocio.velasco@ift.org.mx, a través del número telefónicos (55) 5015 4857.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

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	Eduardo Ruiz Vega
Razón o denominación social de la empresa que representa (unicamente para Personas Morales):	Total Play Teleomunicaciones, S.A. 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). En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	**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.	I	Se debe especificar que los dos teléfonos fijos serán de la misma empresa, ya que los parámetros que piden medir solo se pueden asegurar si es entre dos usuarios propios y no si se depende de otro proveedor para terminar la llamada.

CUARTO.	I	Se debe confirmar si al decir local significa que sean del mismo código de área. Hoy en día los equipos miden el ASR (answer seizure ratio) por interconexión, la propuesta pide medir el trafico local y solo entre destinos fijos, esto lo hace mas complicado, ya que los parámetros de calidad definidos ya en los equipos no lo manejan de esta manera, por lo que se tendría que pedir un desarrollo a el proveedor lo que traería un costo extra inherente a esta petición que se reflejaría en las tarifas a los usuarios. Asimismo, el ASR considera completadas a las llamadas que tuvieron un 200 ok, no considera si tardó mas de 10 segundos en contestar la llamada para descartarla y darla por buena. Por lo que se entiende en la propuesta, se deberían descartar las llamadas que sobrepasan los 10 segundos en dar el tono para darlas por buenas, lo que también tendría un costo extra ya que no existe hoy en día un parámetro predefinido en los equipos que lo pueda medir. Se solicita que se considerem como intentos exitosos el tono de ocupado, ya que estos ayudan para no tener una completación tan baja; de igual forma se estima que también se deben sumar las llamadas rechazadas por la red, es decir, cuando el cliente no quiere contestar y cuelga, por lo que sugerimos se tome en cuenta el parámetro NER (Ratio de eficiencia de red), NER se ha propuesto como una adición a ITU E.411 y está diseñado para eliminar el comportamiento del usuario como factor y representar mejor el rendimiento de red puro. NER= Se calcula como: (contestadas+ Usuario ocupado + Timbre sin respuesta + Rechazos del terminal) / Total de intentos de llamada.
CUARTO.	II	Existe otro parámetro que se llama PDD (post dial delay) que es el tiempo que transcurre desde que se marca el último número de una llamada y se escucha la señal de respuesta del número llamado, se estima que este parámetro debiera ser el indicado para medir el Tiempo promedio de establecimiento, este parámetro ya esta predefinio en los equipos Se sugiere en cambio utilizar los parámetros e indicadores de calidad que usualmente sirven para evaluar el desempeño del servicio de una red de telefonía, que son el ABR (Answer to Bid Ratio), ASR (Answer Seizure Ratio), CCR (Call Completion Ratio).
CUARTO.	III	No queda claro si se quiere el promedio de un día o de una semana o el valor mas alto del mes o el valor promedio del mes, etc.
QUINTO.	I	Los parámetros no se pueden asegurar si se depende de otro operador para terminar la llamada. En general los umbrales que se piden son muy ambiciosos, por ejemplo los umbrales que definen del 97 % y 92 % de completación de llamadas. Se estima que estos umbrales deberían reducirse al 75%, máxime si no se está considerando los rechazos que se tienen de los clientes que no quieren contestar o no pueden contestar. En general, se estima que los parámetros de medición de servicios de voz deben estar de acuerdo a los parámetros que estén regulados por UIT, mismos que en su mayoría se encuentran ya establecidos en los equipos.
SEXTO.	III	Es importante especificar la demarcación de cuáles seran los puntos de origen y destino. No queda claro si será entre ciudades, o entre puntos en una misma ciudad.
SEXTO.	IV	Es necesario que el IFT aclare bien este punto, ya que se tiene que saber si es necesario que se midan todas las descargas que un usuario realiza, lo cual sería en extremo complicado e involucraría costos significativos, o si será con una prueba bajo demanda que el mismo usuario puede realizar.

SÉPTIMO.	I	Se estima que el nivel planteado para la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga es muy alto, por lo que tendría significativas implicaciones en costos que pueden afectar el nivel de las tarifas al usuario final. No se debe pretender convertir el servicio de internet de banda ancha, en sus diversas modalidades (cuya existencia beneficia al usuario), a partir del alto cumplimiento que se plantea respecto de la velocidad máxima contratada (se estima que debe permanecer la libertad de producto y tarifaria para establecer las modalidades con base en velocidades máximas, como sucede hoy en día), como un servicio de internet dedicado en donde dicha velocidad se garantiza. Esto modifica y desnaturaliza el servicio. Por ello, se sugiere realizar un análisis que tome en cuenta la realidad del mercado mexicano, así como diversas experiencias a nivel internacional. En este sentido, es importante que, previa realización del análisis, los lineamientos propongan diversos esquemas bajo los que funcionarán diversos niveles de aceptación, y sobre todo una relación con algún porcentaje de la base instalada que atienda a su naturaleza y necesidades, tomando en cuenta que en la actualidad la mayoría de estos servicios se ofrecen como "Best Effort" o mejores esfuerzos, lo cual conlleva que no se garantice una tasa promedio de descarga en la forma en que se está planteando, lo que ha permitido la expansión de la conectividad en el país.
OCTAVO.	I	Por su naturaleza, la operación de las redes fijas está sujeta a una multiplicidad de factores, mismos que inciden en las fallas que se pueden presentar. Por ello, es necesario evaluar con mayor detalle la factibilidad de los índices y tiempos que contiene la propuesta, así como de los costos que involucraría el cumplimiento de los mismos por parte de los operadores. Los procedimientos deben tomar en cuenta en forma objetiva que muchas de las fallas no obedecen propiamente a la operación de la red, sino a otros factores como de terceros o el funcionamiento de aparatos terminales no provistos por el operador en cuestión.
NOVENO.	I	De acuerdo con el comentario anterior, se requiere un mayor análisis del contenido de este lineamiento, ya que los parámetros establecidos en el mismo se ubican fuera de los rangos que actualmente se ofrecen en el mercado y su instrumentación debe ser gradual y progresiva tomando en cuenta los costos inherentes a los mismos. De igual forma, debe considerarse con mayor detalle y objetividad en el cumplimiento de los tiempos y parámetros que en su momento sean establecidos, todos los factores ajenos a los operadores que inciden en los mismos.
DÉCIMO_PRIMERO	N/A	La medición de este plazo no debe ser a partir de la fecha de la "solicitud", sino del perfeccionamiento de la contratación, en su caso el pago de costos respectivos y, sobre todo, de la validación de existencia real de cobertura y acceso al domicilio o instalaciones del usuario. La instalación de los servicios fijos dependen de condiciones de acceso y facilidades técnicas no imputables al prestador de servicios, no puede ser previsto "desde el momento en que se realiza la solicitud de instalación"; sino hasta que se realiza una visita presencial en el domicilio del usuario típico (aclarando, que existen usuarios con diferente naturaleza para los cuales la prestación de servicios requiere de un periodo de implementación que se acuerda entra las partes involucradas y que no se pueden sujetar a este tipo de reglas).
DÉCIMO_SEGUNDO	N/A	Se estima que este lineamiento tiene un alcance excesivo y que deriva en una complejidad extrema que puede generar altos costos. Se sugiere que el lineamiento establezca exclusivamente que el mantenimiento preventivo debe ejecutarse en días y horas en los cuales la afectación que pueda resultar al servicio sea mínima.

DÉCIMO_TERCERO	N/A	La información que los prestadores de servicio pongan a disposición del público usuario respecto de la cobertura de sus servicios, debe considerarse de carácter informativo y no necesariamente vinculante. Ello, atendiendo a la comprobación de la factibilidad técnica y de acceso que debe llevarse a cabo para comprobar la viablidad de entrega de un servicio, la cual, como ha sido mencionado, depende de diversos factores que deben estar presentes tanto en la vía pública como en el domicilio del usuario. La velocidad de descarga del servicio presuntamente disponible en el area o zona respectiva, no debe asociarse a esta información inicial de posible cobertura, ya que ésta será conocida por el potencial suscriptor con la oferta de servicios que le resulte aplicable al momento de valorar la contratación. Además, como se ha indicado, se solicita mantener como velocidad ofertada en estos servicios la velocidad máxima que pueden alcanzar los mismos de acuerdo a comentarios vertidos anteriormente.
DÉCIMO_QUINTO	N/A	Se insiste, de acuerdo con comentarios anteriores, que los servicios distintos al acceso dedicado, pueden tener variabilidad en su velocidad y por lo tanto se estima que publicitar la tasa de transmisión promedio de descarga al público usuario puede resultar confuso y contraproducente. Por lo tanto, se reitera que, toda vez que los servicios de banda ancha que se comercializan en el mercado son bajo la base de mejores esfuerzos o "Best Efforts", por lo que se estima adecuado continuar publicitando como referencia la velocidad máxima.
DÉCIMO_SEXTO	II	En general el contenido de este lineamiento se considera excesivo, atendiendo a la práctica que se observa para este tipo de sistemas en diversas industrias, así como a la disponibilidad permanente (24 X 7) que se plantea para todo tipo de asuntos, lo que conllevaría incurrir en costos muy elevados. Esta disponibilidad debe limitarse a reportes por fallas en el servicio.
DÉCIMO_SEXTO	IV	Los tiempos de respuesta para la atención por parte de un representante autorizado que se plantean en esta fracción, de 30 segundos en el 95% de las llamadas o 60 segundos para el 100% de las mismas, son ínfimos y su cumplimiento representaría incurrir en costos innecesarios que afectarían los niveles tarifarios. El diseño de los sistemas de atención a clientes se hacen con base en cálculos actuariales para determinar una disponibilidad adecuada y razonable, la cual puede variar en casos extremos. No debe obligarse a los operadores de esta industria a parámetros distintos a los observados en este tipo de actividades económicas, ya que conllevaría a mantener recursos subutilizados con el consecuente impacto financiero. Por definición, la mejora de sistemas de atención al cliente, al ser un diferenciador entre prestadores de servicio en competencia, debe ser determinada por las condiciones del mercado y no por normas rígidas.
DÉCIMO_SEXTO	V	El número de folio o registro debe ser generado y entregado al usuario de acuerdo a la modalidad de acceso al sistema de atención a clientes. Por ejemplo, si el acceso se hace vía telefónica, este registro podrá ser proporcionado por esa vía; si es por chat electrónico, utilizando dicho medio, etc. Se considera que no debe duplicarse la entrega de esta información obligando a la entrega "escrita" de este folio o registro.
DÉCIMO_SEXTO	VI	El plazo de 15 días naturales para atender, y resolver, "quejas" se estima puede resultar insuficiente en diversos supuestos sin que esta fracción establezca causas al respecto. Tampoco se considera el supuesto en que estas quejas o cuestionamientos deban desahogarse conforme a plazos establecidos en la legislación con la participación de las autoridades competentes. Se estima que deben analizarse los supuestos respecto de los cuales dicho plazo de atención resulte viable, atendiendo a la naturaleza del planteamiento realizado por el usuario.
DÉCIMO_SEXTO	VII	De manera relacionada con lo comentado respecto de la fracción anterior, la habilitación del sistema de seguimiento a que se refiere esta fracción debe depender, en primer lugar, del tipo de cuestiones que puedan someterse válidamente al plazo respectivo y que por su naturaleza su resolución dependa en exclusiva del operador.

DÉCIMO_OCTAVO	N/A	El plazo establecido para la entrega de mapas de cobertura se considera insuficiente, por lo que se estima debe ser ampliado sustancialmente para estar en aptitud de generar información confiable debidamente validada. No resulta claro el parámetro de tener una resolución "de al menos 50 metros", se estima que, independientemente de aclarar este concepto el parámetro que resulte debe referirse a la red principal de distribución y no a los accesos instalados en domicilios de los usuarios.
DÉCIMO_NOVENO	N/A	Resulta necesario precisar los contadores de desempeño que se requieren almacenar, ya que dependiendo de la tecnología que se emplee podría necesitarse un incremento en la infraestructura para que se puedan soportar los valores RAW. El lineamiento debe establecer que el análisis que realice el Instituto, de carácter público e informativo, agregará la información de todos los operadores.
VIGÉSIMO	N/A	Se requiere de información más específica respecto de los requerimientos y formatos que habrá de determinar el Instituto, para poder valorar el alcance de este lineamiento. No obstante ello, se estima que el plazo establecido en el mismo resulta insuficiente, por lo que el mismo debe ser ampliado sustancialmente.
VIGÉSIMO_PRIMERO	N/A	Al igual que en el comentario anterior, se estima que el plazo establecido en este lineamiento resulta insuficiente y por lo tanto debe ser ampliado sustancialmente.
VIGÉSIMO_TERCERO	N/A	Resulta indispensable que el Instituto proporcione más información relativa a esta Herramienta, ya que si se pretende que la misma sea instalada en la "Puerta del Enlace", que normalmente son ruteadores, dichos equipos no permiten la instalación de aplicativos externos. En el supuesto de que se requiera instalar en un equipo conectado a la Puerta de Enlace, o en el equipo o equipos de los usuarios finales, se deben establecer las condiciones y responsabilidades para ello. Es necesario clarificar, en general, el alcance de esta disposición.
VIGÉSIMO_CUARTO	N/A	Si el IFT proporcionará la Herramienta, la misma debería ser capaz de generar este reporte, y solo se debería poder agregar la información que haga falta, como por ejemplo el identificador de cada usuario. No obstante ello, depende de la arquitectura esta información y no podría ser co-relacionada, ya que no hay relación entre la comunicación de un Ruteador (Puerta de Enlace) y un cliente final, en relación de un identificador. Debe evaluarse con mayor detalle la viabilidad técnica de este lineamiento, antes de imponerse como obligación.
VIGÉSIMO_QUINTO	N/A	Debe establecerse la frecuencia con que se realizarán estas mediciones, así como especificar desde qué punto de la red se ejecutarán.
VIGÉSIMO_SEXTO	N/A	Se estima que resulta necesario especificar los parámetros a evaluar por esta aplicación, a efecto de ser considerados en la planeación de la red.
TRANSITORIO	PRIMERO	Atendiendo a la magnitud y complejidad de los trabajos que serán necesarios para la debida instrumentación de los lineamientos, así como a las múltiples definiciones que aún se encuentran pendientes en torno a los mismos, se considera que la entrada en vigor de este ordenamiento debe prever un periodo suficiente sustancialmente mayor a 60 días naturales. En este orden de ideas, tomando como referencia los plazos establecidos en las disposiciones transitorias siguientes del proyecto, la entrada en vigor de los lineamientos debería fijarse, al menos, a los 365 días naturales siguientes a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

TRANSITORIO	SEGUNDO	En primer lugar se reiteran los comentarios vertidos respecto de la fracción I del lineamiento Séptimo anterior, en el sentido de considerar una definición distinta de índices para el servicio de acceso de banda ancha. Asimismo, atendiendo al comentario vertido sobre el transitorio anterior, el índice que sea determinado debe ser aplicable tomando en cuenta la extensión propuesta al plazo para la entrada en vigor de los lineamientos.
TRANSITORIO	TERCERO	De manera consistente con lo expresado anteriormente, reiterando en lo conducente los comentarios vertidos en torno al servicio de acceso a internet, la entrada en vigor del Capítulo IV de los lineamientos debe ser recorrida de conformidad con la propuesta para la entrada en vigor de los lineamientos a los 365 días naturales posteriores a su publicación en el Diario Oficial de la Federación.
TRANSITORIO	CUARTO	Tal y como ha sido manifestado, resulta necesario contar con mayor información relativa a la Herramienta que ese Instituto pondrá a disposición de los proveedores de servicios, para poder evaluar la viabilidad del plazo de instalación de la misma, de 90 días naturales, propuesto en esta disposición transitoria.
TRANSITORIO	QUINTO	El plazo de 5 días hábiles siguientes al término del trimestre calendario posterior a la publicación a que se refiere esta disposición transitoria se estima insuficiente, por lo que mismo debe ser ampliado sustancialmente.
TRANSITORIO	SEXTO	De manera consistente con el comentario anterior, el plazo de 5 días hábiles a que se refiere esta disposición transitoria se estima insuficiente, por lo que mismo debe ser ampliado sustancialmente.
TRANSITORIO	OCTAVO	La publicación del aviso y el envío de la comunicación a que se refiere esta disposición transitoria, debe realizarse de manera posterior a que se efectúe la publicación y entrega de los mapas de cobertura a que se refiere el transitorio Séptimo anterior, a efecto de establecer una secuencia lógica de actos. De esta manera, el aviso será realizado cuando la información ya se encuentre disponible en términos de los lineamientos.
ANEXO_I	2.I	¿Se deben almacenar todos los datos o cuál será el criterio para la presentación de la información en los reportes?
ANEXO_I	3.I	Como ha sido señalado, se requiere conocer más características de la Herramienta de medición, como los requerimientos mínimos de hardware/software para que pueda ser ejecutada.

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