

**Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.**

[Publicación en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020](#)

[Última modificación publicada en DOF el 27 de mayo de 2020](#)

**"LINEAMIENTOS QUE FIJAN LOS ÍNDICES Y PARÁMETROS DE CALIDAD A QUE DEBERÁN SUJETARSE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO"**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERO.** Los presentes Lineamientos tienen por objeto fijar los índices y parámetros de calidad del servicio fijo, así como establecer los términos para que dicho servicio se preste en condiciones de calidad en el territorio nacional en beneficio de los usuarios finales, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

En caso de que los autorizados no cuenten con los medios necesarios para cumplir con los presentes Lineamientos, deberán contratarlos con los concesionarios, quienes deberán prestárselos bajo condiciones no discriminación en materia de calidad, ofreciéndoles, en su caso, la misma calidad de servicio y bajo las mismas condiciones que a sus propios usuarios finales.

**SEGUNDO.** Las disposiciones establecidas en los presentes Lineamientos son de observancia obligatoria para los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Telefonía Fija y/o el Servicio de Acceso a Internet.

**CAPÍTULO II**

**DEFINICIONES**

**TERCERO.** Para los efectos de los presentes Lineamientos, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones legales y administrativas aplicables, se entenderá por:

- I. **BIT:** Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- II. **Central Telefónica Pública o Instalación Equivalente:** Nodo de la red destinado a albergar equipos y dispositivos de telecomunicaciones donde se conectan las redes de acceso para la provisión de servicios de telecomunicaciones;
- III. **Cobertura del Servicio:** Área que refleja la zona geográfica en la que los Prestadores del Servicio Fijo ofrecen los servicios materia de los presentes Lineamientos, correspondiente a cierta tecnología de acceso;
- IV. **Contadores de Desempeño:** Elementos básicos de medición del rendimiento de una red de telecomunicaciones a nivel del Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico;
- V. **Equipo Terminal:** Equipo que utiliza el usuario final para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir el Servicio de Acceso a Internet, (del inglés, *Customer Premise Equipment* o *CPE*);
- VI. **Evento:** Cada uno de los intentos de medición programados;
- VII. **Falla:** Incapacidad de un elemento de la red de los Prestadores del Servicio Fijo para realizar la función que se le requiere. Una falla del servicio puede proceder de averías en los elementos y/o funcionalidades de la red provocando la ausencia de dicho servicio;

- VIII. **Herramienta de Medición:** Instrumento automatizado capaz de llevar a cabo las pruebas y el procesamiento de la información necesaria para efectos de realizar la medición de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet previstos en los Lineamientos.
- IX. **Hora Pico:** Intervalo de una hora durante la cual la red del Prestador del Servicio Fijo, experimenta el máximo tráfico cursado de voz o datos, respectivamente, y que se determina con base en estadísticas de tráfico;
- X. **Índice de Calidad:** Valor de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos en los Lineamientos;
- XI. **Instituto:** Instituto Federal de Telecomunicaciones;
- XII. **Ley:** Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión;
- XIII. **Lineamientos:** Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Fijo;
- XIV. **Llamada Local:** Conexión de voz establecida entre dos equipos telefónicos fijos de usuarios finales dentro de una misma red, que permite llevar a cabo una comunicación bidireccional;
- XV. **Mapas de Cobertura del Servicio Fijo:** Representación geográfica del área en que los Prestadores del Servicio Fijo ofrecen los servicios materia de los Lineamientos, correspondiente a cierta Tecnología de Acceso;
- XVI. **Medición:** Función que comprende el registro, recolección, almacenamiento y procesamiento de información con respecto a los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet establecidos en los Lineamientos;
- XVII. **Medio de Transmisión:** Medio físico a través del cual se pueden transportar señales de información que incluye, entre otros, fibra óptica, cable coaxial, par trenzado de cobre, radioenlaces o enlaces satelitales;
- XVIII. **Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico:** Sistema de terminación ubicado en la cabecera o centro de distribución para el Servicio de Acceso a Internet, que proporciona, administra y gestiona los recursos que le son asignados al usuario final para hacer posible la conectividad de datos en una red de área extensa. Dependiendo de la Tecnología de Acceso, en caso de fibra óptica, se refiere al dispositivo de terminación óptica (del inglés, *Optical Line Termination*), en el caso de cobre, al multiplexor de línea de acceso de abonado digital (del inglés, *Digital Subscriber Line Access Multiplexer*) o en caso de cable coaxial al sistema de terminación de módems de cable (del inglés, *Cable Modem Termination System*);
- XIX. **Paquete de Datos:** Bloque de información con estructura básica e identificada por encabezados que permiten su transferencia a través de una red de telecomunicaciones;
- XX. **Parámetro de Calidad:** Medida objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada a los usuarios finales, la cual está relacionada principalmente con los servicios y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso;
- XXI. **Prestadores del Servicio Fijo:** Los concesionarios, y, en su caso, autorizados habilitados para prestar el Servicio Fijo;
- XXII. **Reporte de Falla:** Informe generado a partir de la solicitud realizada por un usuario final del Servicio Fijo, a causa de una degradación que provoca la interrupción del servicio en su acceso y que es imputable al Prestador del Servicio Fijo, creado por el correspondiente punto de contacto del mismo;
- XXIII. **Servicio de Acceso a Internet:** Servicio público de telecomunicaciones que permite la carga y descarga de datos mediante la utilización del protocolo de comunicación de Internet IP, permitiendo a los usuarios finales acceder a contenidos, aplicaciones o servicios disponibles en Internet en una ubicación geográfica determinada (domicilio) o, en un área dentro de la Cobertura del Servicio delimitada por el Prestador del Servicio Fijo a través de cualquier tecnología (por ejemplo, acceso fijo inalámbrico);

- XXIV. **Servicio de Telefonía Fija:** Servicio de telecomunicaciones que permite realizar una comunicación bidireccional de voz a través de una red pública de telecomunicaciones para que al menos dos usuarios finales conectados a puntos de acceso de la red puedan realizar una comunicación en tiempo real;
- XXV. **Servicio Fijo:** Servicio de telecomunicaciones que permite prestar o comercializar a usuarios finales el Servicio de Telefonía Fija y/o el Servicio de Acceso a Internet en una ubicación geográfica fija (domicilio) o, en un área menor a la Cobertura del Servicio delimitada por el Prestador del Servicio Fijo;
- XXVI. **Servidor Centralizado:** Servidor gestionado por el Instituto que podrá localizarse físicamente en los puntos de intercambio de tráfico de Internet o en las Centrales Telefónicas Públicas que el Instituto determine conforme a los recursos presupuestales disponibles;
- XXVII. **Sistemas de Gestión:** Sistema que puede realizar funciones, tales como, de inventario, ingeniería, administración, facturación, planificación y/o funciones de reparación de las redes de los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet;
- XXVIII. **Tasa de Transmisión de Datos:** Parámetro que describe el número de bits efectivamente transmitidos en una dirección entre puntos específicos de una red pública de telecomunicaciones por unidad de tiempo, también llamada velocidad de transferencia (del inglés, *Throughput*);
- XXIX. **Tecnología de Acceso:** Tipo de tecnología que se utiliza en las redes del Servicio Fijo para que el usuario final acceda a los servicios que brindan los Prestadores del Servicio Fijo;
- XXX. **Teléfono Fijo:** Equipo instalado en el domicilio del usuario final que se conecta en forma alámbrica al punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones, con el propósito de tener acceso y/o recibir Servicios de Telefonía Fija;
- XXXI. **Teléfono Público:** Equipo instalado en espacios públicos que se conecta en forma alámbrica o inalámbrica al punto de conexión terminal de una red pública de telecomunicaciones, con el propósito de tener acceso al Servicio Fijo y que incorpora algún mecanismo de cobro o tasación;
- XXXII. **Velocidad de Transferencia de Datos Contratada:** Tasa de Transmisión de Datos que los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet asocian al plan u oferta comercial contratado por el usuario final;
- XXXIII. **Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada:** Tasa de Transmisión de Datos con la que los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet anuncian al público en general en sus centros de atención, portal de Internet, o cualquier otro medio.

### CAPÍTULO III

#### DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

**CUARTO.** Se establecen los Parámetros de Calidad del Servicio de Telefonía Fija en el que el punto de conexión terminal de la red hacia el domicilio del usuario final se conecta a través de Medios de Transmisión alámbricos y que serán evaluados de acuerdo a las siguientes definiciones:

- I. **Proporción de intentos exitosos de Llamadas Locales:** Porcentaje de Llamadas locales dentro de una misma red entre dos Teléfonos Fijos, establecidas con éxito durante la Hora Pico a nivel mensual. Se considerarán exitosos los intentos de Llamadas Locales a un número válido, para los que se recibe el tono de ocupado o el tono de Llamada.

$$\text{Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales} = \frac{A}{B} \times 100 [\%]$$

**Donde**

A es el número de Llamadas locales establecidas de forma exitosa, y

B es el número total de intentos de Llamadas locales.

- II. **Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local:** Cantidad de tiempo promedio necesaria para establecer la conexión de la Llamada Local durante la Hora Pico a nivel mensual. Dicho intervalo de tiempo se mide a partir de la diferencia entre el tiempo en que se termina la marcación para el establecimiento de la Llamada Local y el tiempo en que se recibe el tono de ocupado o el tono de llamada.

$$\text{Tiempo promedio de establecimiento de Llamada local} = \frac{\sum_{i=1}^A (E_i - F_i)}{A} [\text{segundos}]$$

**Donde**

$E$  es el tiempo de establecimiento de la conexión, es decir, cuando se recibe el tono de ocupado o el tono de llamada para el intento exitoso,  $i$ , y

$F$  es el tiempo en el que se termina de realizar la marcación para el establecimiento de una Llamada Local para el intento exitoso  $i$ .

**QUINTO.** Para la evaluación de los Parámetros de Calidad definidos en el lineamiento CUARTO de los Lineamientos, se establece lo siguiente:

- I. **Proporción de intentos exitosos de Llamadas Locales:** El Índice de Calidad para la proporción de intentos de Llamadas locales deberá ser mayor o igual al 97%, y
- II. **Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.

#### CAPÍTULO IV

##### DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

**SEXTO.** Se establecen los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet de acuerdo a las siguientes definiciones:

- I. **Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga** (del inglés, *download speed*): cantidad promedio de datos que se descargan por segundo y que se obtiene dividiendo la Tasa de Transmisión de Datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones. La Tasa de Transmisión de Datos de cada sesión de descarga se calcula a partir de la cantidad de datos descargada por segundo desde el Servidor Centralizado hacia el Equipo Terminal con respecto al tiempo establecido para la Medición de este Parámetro de Calidad.

$$\text{Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga} = \frac{\sum_{i=1}^{N_T} \frac{I_i}{n}}{N_T} \left[ \frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

**Donde**

$I_i$  es la cantidad de datos descargados en Mbits para el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet;

$n$  es el tiempo de Medición establecido en segundos, y

$N_T$  es el número total de sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

- II. **Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga** (del inglés, *upload speed*): cantidad promedio de datos que se cargan por segundo y que se obtiene dividiendo la Tasa de Transmisión de Datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones. La Tasa de Transmisión de Datos de cada sesión de carga se calcula a partir de la cantidad de datos cargada por segundo desde el Equipo Terminal hacia el Servidor Centralizado con respecto al tiempo establecido para la Medición de este Parámetro de Calidad.

$$\text{Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga} = \frac{\sum_{i=1}^{N_T} \frac{I_i}{n}}{N_T} \left[ \frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

**Donde**

$J_i$  es la cantidad de datos cargados en Mbits del intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

- III. **Latencia Promedio:** Estimación del tiempo promedio de respuesta de un servicio entre dos puntos específicos (origen y destino) de una red de datos que se obtiene dividiendo el acumulado de dichos tiempos para cada sesión entre el número total de sesiones. La latencia para cada sesión se calcula a partir de la diferencia del tiempo de envío hacia el punto destino y el tiempo de recepción en el punto origen de un Paquete de Datos.

$$\text{Latencia Promedio} = \frac{\sum_{i=1}^{N_T} (K_i - L_i)}{N_T} [\text{milisegundos}]$$

**Donde**

$K_i$  es el tiempo en milisegundos en que el Paquete de Datos es recibido en el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet, y

$L_i$  es el tiempo de referencia en milisegundos en que el Paquete de Datos es enviado en el intento  $i$  de aquellas sesiones en que se estableció una conexión del Servicio de Acceso a Internet.

- IV. **Proporción de Paquetes Perdidos:** Estimación del grado de fiabilidad del Servicio de Acceso a Internet, con base en la determinación de la proporción de Paquetes de Datos perdidos con respecto al total de Paquetes de Datos enviados. Se considera un Paquete de Datos perdido cuando éste no llega a su destino en el tiempo determinado para dicha prueba en el Anexo I de los Lineamientos.

$$\text{Proporción de Paquetes de Datos Perdidos} = \frac{M}{N} \times 100 [\%]$$

**Donde**

$M$  es el número de Paquetes de Datos perdidos, y

$N$  es el número total de Paquetes de Datos enviados.

**SÉPTIMO.** Para la evaluación de los Parámetros de Calidad definidos en el lineamiento SEXTO de los Lineamientos, se establece lo siguiente:

- I. **Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.
- II. **Tasa de Transmisión de Datos promedio de Carga:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.
- III. **Latencia promedio:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.
- IV. **Proporción de Paquetes Perdidos:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.

## CAPÍTULO V

### DE LAS FALLAS

**OCTAVO.** Se establecen los Parámetros de Calidad en la atención de Fallas a nivel de los usuarios finales. Estos parámetros serán evaluados de acuerdo a las siguientes definiciones:

- I. **Proporción de Reportes de Fallas:** Porcentaje de Reportes de Fallas recibidos a nivel mensual respecto al número total de accesos al Servicio Fijo. Se considerarán los Reportes de Fallas del Servicio de Telefonía Fija y/o del Servicio de Acceso a Internet.

$$\text{Proporción de Reportes de Fallas} = \frac{P}{Q} \times 100 [\%]$$

**Donde**

$P$  es el número de Reportes de Fallas recibidos por el Prestador del Servicio Fijo en un mes y atribuibles a éste que se obtiene después de eliminar las quejas repetidas, las quejas probadas y revisadas sin falta, mismas que no presentaron una Falla parcial o total del servicio o anomalías (ruido, diafonía, atenuación o interferencia electromagnética) por motivos de origen técnico, así como las quejas por caso fortuito o fuerza mayor y aquellas que sean responsabilidad directa del usuario final, y

$Q$  es el número total de accesos del Servicio Fijo.

- II. **Proporción de reparación de Fallas en un día:** Porcentaje de Reportes de Fallas que fueron atendidos por el Prestador del Servicio Fijo y el servicio restaurado a nivel mensual. Se considerarán exitosos los Reportes de Fallas que hayan sido atendidos en un tiempo máximo de reparación de 1 día hábil. Lo anterior, salvo que el usuario final solicite expresamente la reparación en un plazo distinto, lo cual no se contabilizará.

$$\text{Proporción de reparación de Fallas en un día} = \frac{M_1}{P} \times 100 [\%]$$

**Donde**

$M_1$  es el número de Reportes de Fallas atendidos de manera exitosa en un tiempo máximo de reparación de 1 día hábil.

- III. **Proporción de reparación de Fallas en tres días:** Porcentaje de Reportes de Fallas que fueron atendidos por el Prestador del Servicio Fijo y el servicio restaurado a nivel mensual. Se considerarán exitosos los Reportes de Fallas que hayan sido atendidos en un tiempo máximo de reparación de 3 días hábiles. Lo anterior, salvo que el usuario final solicite expresamente la reparación en un plazo distinto, lo cual no se contabilizará.

$$\text{Proporción de reparación de Fallas en tres días} = \frac{M_2}{P} \times 100 [\%]$$

**Donde**

$M_2$  es el número de Reportes de Fallas atendidos de manera exitosa en un tiempo máximo de reparación de 3 días hábiles.

- IV. **Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo:** Cantidad de tiempo promedio necesario para restablecer un Servicio Fijo por el Prestador del Servicio Fijo a nivel mensual. Dicho intervalo de tiempo se mide a partir de la diferencia entre el tiempo en que el usuario final presenta el Reporte de Falla y el tiempo en que el Servicio Fijo es restablecido.

$$\text{Tiempo promedio de reparación del Servicios Fijo} = \frac{\sum_{i=1}^P (R_i - S_i)}{P} [\text{días}]$$

**Donde**

$R_i$  es el tiempo en el que el Servicio Fijo es restablecido para el Reporte de Falla  $i$ , y

$S_i$  es el tiempo de referencia en el que el usuario final Fijo presenta el Reporte de Falla  $i$ .

- V. **Proporción de Teléfonos Públicos fuera de servicio:** Porcentaje de Teléfonos Públicos que estuvieron fuera de servicio a nivel mensual.

$$\text{Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio} = \frac{T}{U} \times 100 [\%]$$

**Donde**

$T$  es el número de Teléfonos Públicos que se encuentran fuera de servicio por causas de carácter técnico eliminando el número de Teléfonos Públicos que están fuera de servicio por factores exógenos (por ejemplo, vandalismo o desastres naturales) a la operación de la red, y

U es el número total de Teléfonos Públicos que se encuentran registrados por Prestador del Servicio Fijo para brindar el servicio.

**NOVENO.** Para la evaluación de los Parámetros de Calidad definidos en el lineamiento OCTAVO de los Lineamientos, se establece lo siguiente:

- I. **Proporción de Reportes de Fallas:** El Índice de Calidad para la proporción de Reportes de Fallas del Servicio Fijo deberá ser menor o igual al 3.5% al mes.
- II. **Proporción de reparación de Fallas en un día:** El Índice de Calidad para la proporción de reparación de Fallas del Servicio Fijo en un día deberá ser mayor o igual al 85%.
- III. **Proporción de reparación de Fallas en tres días:** El Índice de Calidad para la proporción de reparación de Fallas del Servicio Fijo en tres días deberá ser mayor o igual al 97%.
- IV. **Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo:** Este Parámetro de Calidad será de carácter informativo.
- V. **Proporción de Teléfonos Públicos fuera de servicio:** El Índice de Calidad para la proporción de Teléfonos Públicos que se encuentran fuera de servicio deberá ser menor o igual al 12%.

**DÉCIMO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que operen sus propios Sistemas de Gestión que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño deberán informar al Instituto aquellas Fallas de red, en parte o en la totalidad de la red, que hagan imposible la prestación del Servicio Fijo ofrecido por un lapso de al menos dos horas para más de diez mil usuarios finales dentro de las siguientes doce horas contadas a partir del momento en que se detectó una Falla de red con dichas características. El envío del informe se hará a través de la ventanilla electrónica del Instituto, siguiendo los formatos de los Anexos II y V conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto.

En caso de que subsista la Falla de red al momento de la presentación del informe, los Prestadores del Servicio Fijo deberán continuar presentando dicho informe mediante el formato referido, cada veinticuatro horas, comenzando a partir de la entrega del primer reporte y hasta que la Falla de red haya sido subsanada.

Cuando se presente una Falla de red con las características mencionadas anteriormente y ésta sea imputable al Prestador del Servicio Fijo, el Instituto lo hará del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor en los siguientes 10 días hábiles, contados a partir de la recepción del informe de Fallas de red, para que actúe en el ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de que el usuario final ejerza los derechos que le correspondan.

Los Prestadores del Servicio Fijo que utilicen la misma red para prestar el servicio móvil y que estén sujetos a presentar el informe de fallas previsto en los "Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil"(3), no estarán obligados a presentar el informe a que hace referencia el presente lineamiento.

## CAPÍTULO VI<sup>1</sup>

### DE LA INSTALACIÓN Y DE LA INFORMACIÓN AL USUARIO FINAL

**DÉCIMO PRIMERO.** El Prestador del Servicio Fijo deberá informar al usuario final cuando no cuente con Cobertura del Servicio o infraestructura disponible en el momento y por el medio en que éste solicite la orden de instalación del servicio.

Asimismo, se deberá entregar al usuario final un número de folio con el cual podrá dar seguimiento a la solicitud de instalación, ya sea vía telefónica o a través del portal de Internet del Prestador del Servicio Fijo.

**DÉCIMO SEGUNDO.** En caso de mantenimiento preventivo o reparación que implique la ausencia del Servicio Fijo en una Central Telefónica Pública o Instalación Equivalente, independientemente de su duración, los Prestadores del

---

<sup>3</sup> Publicados en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018 [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018)



Servicio Fijo deberán notificarlo a sus respectivos usuarios finales, a través de correo electrónico o mensaje de texto y en su portal de Internet dentro de las veinticuatro horas previas al inicio de los trabajos de mantenimiento o reparación.

Cuando los trabajos de mantenimiento o reparación afecten a diez mil usuarios finales o más, los Prestadores del Servicio Fijo deberán informarlo al Instituto 24 horas previo a los trabajos de mantenimiento, independientemente de su duración, a través de la ventanilla electrónica del Instituto, siguiendo los formatos de los Anexos II y V conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto.

Los trabajos de mantenimiento preventivo deberán ejecutarse en días y horas de menor tráfico con el objetivo de que la afectación del servicio sea mínima.

**DÉCIMO TERCERO.** Los Prestadores del Servicio Fijo deberán poner a disposición del usuario final los Mapas de Cobertura del Servicio de Telefonía Fija y los del Servicio de Acceso a Internet, para cada Tecnología de Acceso de manera desagregada que contengan, al menos, la Cobertura del Servicio Fijo a nivel de entidad federativa y nacional, que cuente con el detalle suficiente a nivel de calle, cuando éste contrate sus servicios o cuando así lo solicite y, en su caso, vengan acompañados de una leyenda que indique que la prestación del servicio dentro de la Cobertura del Servicio está sujeta a la factibilidad técnica.

Los Prestadores del Servicio Fijo deberán informar a sus usuarios finales que podrán consultar en sus centros de atención y/o en su portal de Internet, los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. Dicho aviso deberá ser puesto a disposición del público en general en su portal de Internet, de forma amplia, asequible, gratuita y fácilmente identificable y, en caso del que el usuario final lo solicite, a través de correo electrónico o mensaje de texto.

El Instituto verificará que los Prestadores del Servicio Fijo proporcionen al público información sobre la Cobertura del Servicio que sea completa y veraz respecto a los servicios de telecomunicaciones que prestan y verificará el cumplimiento de esta obligación pudiendo, en su caso, ordenar la suspensión de publicidad de la información.

Los Prestadores del Servicio Fijo deberán habilitar en su portal de Internet una funcionalidad que les indique a los usuarios finales, mediante el ingreso de una dirección o domicilio, si se trata de una zona geográfica ubicada dentro de la Cobertura del Servicio.

**DÉCIMO CUARTO.** En su caso, la Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada para cada paquete de servicios de telecomunicaciones deberá corresponder a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga, expresada en Mbps, del mes calendario inmediato previo a la publicación y no deberá referirse a las velocidades máximas (por ejemplo, "hasta X Mbps"). Para efectos de la Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada, los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet deberán referirse como velocidades de "Y Mbps en promedio en hora pico", donde Y corresponde a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga calculada a partir de las Tasas de Transmisión de Datos de Descarga obtenidas dentro de la Cobertura del Servicio a nivel nacional por mes calendario.

Donde Y se deberá calcular con base en la siguiente fórmula:

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^{N_M} Th_i}{N_M} \left[ \frac{\text{Mbits}}{\text{segundo}} \right]$$

Donde

$N_M$  es el número total de municipios o localidades a nivel nacional de la Cobertura del Servicio, y

$Th_i$  es la Tasa de Transmisión de Datos promedio mensual de Descarga de la Hora Pico de cada municipio  $i$ .

## CAPÍTULO VII

### DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO FINAL

**DÉCIMO QUINTO.** Los Prestadores de Servicio Fijo deberán contar con sistemas de atención a usuarios finales, ya sea a través de centros de atención o vía telefónica y/o vía electrónica (chat en línea y/o correo electrónico) para atender de manera gratuita consultas y quejas relativas al servicio, 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:



- I. Deben ser un medio eficiente para recibir, dar seguimiento y atender consultas y quejas de los usuarios finales y proporcionar la información necesaria para darles seguimiento indicando el estado de la misma hasta su solución, incluyendo aquella relativa al tiempo máximo de solución con base en las disposiciones aplicables;
- II. Los sistemas de atención a usuarios finales para la recepción de consultas y quejas deben estar disponibles durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año vía telefónica y/o vía electrónica;
- III. Deben estar disponibles para su acceso mediante la marcación de los códigos asignados para tal efecto en el Plan Técnico Fundamental de Numeración o desde la red de cualquier Prestador del Servicio Fijo mediante la marcación de un número no geográfico con cobro revertido ("800");
- IV. Cuando los usuarios finales hayan accedido al sistema de atención a usuarios finales vía telefónica y elijan hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para ser atendidos no deberá ser mayor a treinta segundos en más del cinco por ciento del total de llamadas y en ningún caso mayor a sesenta segundos, salvo en casos fortuitos o de fuerza mayor;
- V. Cuando el usuario final presente una queja, los Prestadores del Servicio Fijo deberán emitir un acuse de recibo que contenga un número de folio o registro. Para esto, el usuario final podrá presentar su queja a través de los centros de atención a clientes, por chat y/o por vía telefónica y podrá recibir el acuse respectivo a través del medio que éste solicite, pudiendo ser de forma impresa, vía telefónica, vía correo electrónico, por chat o a través del envío de un mensaje de texto, en caso de que el usuario final haya proporcionado un número telefónico móvil. Toda la información generada y referente a las quejas deberá almacenarse durante los doce meses siguientes a partir de que hayan sido generadas;
- VI. Los Prestadores del Servicio Fijo deberán habilitar, al menos en su portal de Internet, un sistema de gestión de quejas a través del cual el usuario final pueda consultar el estado de la suya ingresando el número de folio o registro que le fue asignado al momento de presentar su queja. Asimismo, los Prestadores del Servicio Fijo deberán enviar un correo electrónico o avisar vía telefónica al usuario final cuando la queja haya sido resuelta.

**DÉCIMO SEXTO.** Los Prestadores del Servicio Fijo deberán poner a disposición del público en general, de forma fácilmente identificable, un aviso a través del cual se comunique la posibilidad de consultar en sus centros de atención y/o en su portal de Internet, la información relacionada con los sistemas de atención a usuarios finales a que se refiere el lineamiento DÉCIMO QUINTO de los Lineamientos, dicha información también deberá proporcionarse a los usuarios finales al momento de la contratación del servicio.

## CAPÍTULO VIII

### DE LA ENTREGA DE INFORMACIÓN

**DÉCIMO SÉPTIMO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que sean susceptibles de ser medidos conforme a lo establecido en el Anexo I, deberán entregar al Instituto los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo dentro de los quince días hábiles posteriores a la conclusión de cada semestre calendario a través de la ventanilla electrónica del Instituto, siguiendo los formatos de los Anexos III y V conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto. Se entregará un mapa de cobertura para el Servicio de Telefonía Fija y otro para el Servicio de Acceso a Internet para cada Tecnología de Acceso.

Los mapas deberán contar con las siguientes características:

- I. Tener una resolución de, al menos, 50 metros;
- II. Deberán presentarse bajo el sistema de coordenadas de latitud y longitud WGS84;
- III. Deberán tener el detalle suficiente a nivel de calle para cada municipio y/o localidad, y
- IV. Deberá utilizar el formato de Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab).

**DÉCIMO OCTAVO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet, que operen sus propios Sistemas de Gestión, que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño, deberán conservar los

archivos de Contadores de Desempeño de cada trimestre calendario, extraídos de sus Sistemas de Gestión, sin haber sido manipulados y almacenarlos durante los siguientes treinta días naturales, contados a partir del último día de dicho trimestre.

Los archivos deberán contener la información de los Contadores de Desempeño del tráfico de datos a nivel Multiplexor de Acceso Agregador de Tráfico. En su caso, dichos archivos deberán ser puestos a disposición del Instituto a través del medio y con la periodicidad que éste determine.

A partir de la información entregada, el Instituto podrá realizar análisis del desempeño de las redes relativo a la calidad del Servicio de Acceso a Internet, cuyos resultados serán de carácter informativo y público.

**DÉCIMO NOVENO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet, que operen sus propios Sistemas de Gestión, que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño, deberán entregar de manera electrónica y dentro de los veinte días hábiles posteriores a cada trimestre calendario un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable. Dicho reporte trimestral deberá contener la información de la calidad del Servicio de Acceso a Internet, generado a partir de dichos archivos de Contadores de Desempeño. Lo anterior, con base en los requerimientos y formato que para tales efectos defina el Instituto.

Dicho reporte de calidad trimestral deberá contener la información desagregada mensualmente.

## CAPÍTULO IX

### DE LA METODOLOGÍA Y PROGRAMA DE MEDICIONES

**VIGÉSIMO.** A efecto de verificar el cumplimiento de los Índices de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la atención de Fallas a nivel de los usuarios finales, establecidos en los lineamientos QUINTO y NOVENO, respectivamente, los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Telefonía Fija y que cuenten con más de cien mil líneas totales de telefonía fija, conforme a las definiciones de los indicadores estadísticos de telecomunicaciones y datos más recientes disponibles en el BIT, deberán entregar, dentro de los veinte días hábiles posteriores a cada trimestre calendario, un reporte debidamente auditado por un tercero acreditado bajo la normatividad aplicable a través de la ventanilla electrónica del Instituto, siguiendo los formatos de los Anexos IV y V conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto. Dicho reporte trimestral deberá contener la información desagregada mensualmente de los Parámetros de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la atención de Fallas a nivel de los usuarios finales. El Instituto contará con un plazo de cinco días hábiles, a partir de su presentación para formular una prevención. Los Prestadores del Servicio Fijo contarán con diez días hábiles, a partir de que surta efectos la notificación de la prevención, para desahogar el requerimiento de prevención.

La verificación del cumplimiento de los Índices de Calidad establecidos para los Parámetros de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la atención de Fallas a nivel de los usuarios finales por parte de los Prestadores del Servicio Fijo, se llevará a cabo con base en un promedio anual. Para tales efectos, se realizará un promedio simple de los valores reportados trimestralmente a los que se refiere el párrafo anterior.

**VIGÉSIMO PRIMERO.** A efecto de realizar la Medición de los Parámetros de Calidad para el Servicio de Acceso a Internet establecidos en los Lineamientos, el Instituto realizará las Mediciones correspondientes, de conformidad con la metodología de mediciones definida en el Anexo I.

El Instituto podrá publicar, de forma disponible y comparable para los usuarios finales, la información relativa a los resultados de las Mediciones, pudiendo diferenciar aquéllos obtenidos en Horas Pico a nivel nacional, por entidad federativa o municipio, a que se refiere el presente lineamiento.

**VIGÉSIMO SEGUNDO.** A efecto de llevar a cabo la Medición de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet, los prestadores de dicho servicio deberán instalar la Herramienta de Medición en los Equipos Terminales de sus usuarios finales de conformidad con lo establecido en el Anexo I, siempre y cuando sea técnicamente factible.

Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet, deberán instalar la Herramienta de Medición de manera remota y evitando la afectación al usuario final. En caso de que la Herramienta de Medición no pueda ser instalada los Equipos Terminales a ser medidos conforme al Anexo I (por ejemplo, por no soportar los protocolos necesarios), los prestadores de dicho servicio deberán demostrar fehacientemente dicha imposibilidad técnica al Instituto e informar sobre la misma mediante escrito libre dentro de los primeros veinte días hábiles del mes

de enero de cada año a través de la ventanilla electrónica del Instituto siguiendo el formato del Anexo V y conforme a los procedimientos que establecen los lineamientos de ventanilla electrónica emitidos por el Instituto.

El tráfico generado por las Mediciones de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet no deberá implicar cobro alguno. En caso de que el Equipo Terminal sea propiedad del usuario final, la instalación se realizará bajo consentimiento expreso del usuario.

**VIGÉSIMO TERCERO.** Los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet deberán implementar una interfaz de programación de aplicaciones (*API*, por sus siglas en inglés) en los Equipos Terminales del cliente que serán medidos, mediante la cual se deberá recolectar la siguiente información:

- I. Velocidad de Transferencia de Datos Contratada, e
- II. Identificador único del usuario final.

Al respecto, la información que no esté contenida de forma nativa en el Equipo Terminal deberá ser transferida desde los sistemas de información de los prestadores del servicio al Equipo Terminal. El Instituto, podrá solicitar información adicional, para verificar la información entregada por la *API*.

**VIGÉSIMO CUARTO.** El Instituto podrá realizar Mediciones que reflejen la calidad de la experiencia del usuario final para el Servicio de Acceso a Internet, cuyos resultados obtenidos e información correspondiente a la metodología serán de carácter informativo. Dichas Mediciones podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa, aquellas provenientes de aplicaciones informáticas instaladas en equipos de cómputo y sondas de medición, entre otros.

## CAPÍTULO X

### DE LA VERIFICACIÓN

**VIGÉSIMO QUINTO.** Las verificaciones del cumplimiento de lo dispuesto en los Lineamientos se realizarán conforme a lo establecido en el Título Décimo Cuarto de la Ley.

## CAPÍTULO XI

### DE LAS SANCIONES

**VIGÉSIMO SEXTO.** Las infracciones a lo dispuesto en los Lineamientos serán sancionadas conforme a lo dispuesto en el Título Décimo Quinto de la Ley.

Por lo que hace a los Índices de Calidad, será sancionable el incumplimiento de aquellos que no hayan sido establecidos como informativos.

## TRANSITORIOS

PRIMERO. - Los Lineamientos entrarán en vigor el día primero de agosto de dos mil veinte.

[Modificación publicada en el DOF el 27/05/2020.](#)

### Texto original

**PRIMERO.** - Los Lineamientos entrarán en vigor a los noventa días naturales, contados a partir de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** - Se dejan sin efectos aquellas disposiciones administrativas de carácter general en lo que se opongan a los presentes Lineamientos y, en especial, en lo que contengan parámetros e índices de calidad en el servicio para el Servicio de Acceso a Internet o para el Servicio de Telefonía Fija. Los presentes Lineamientos serán exigibles a su entrada en vigor, sin perjuicio de lo establecido en las condiciones de los títulos de concesión, autorización o permisos en materia de calidad en el Servicio de Acceso a Internet o para el Servicio de Telefonía Fija.

**TERCERO.** - El Instituto pondrá a disposición de los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet, la Herramienta de Medición a que se refiere el lineamiento VIGÉSIMO SEGUNDO, dentro de los 18 meses siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos.

Los Prestadores del Servicio Fijo deberán instalar a los usuarios finales la Herramienta de Medición, así como la API a que se refiere el lineamiento VIGÉSIMO TERCERO, dentro de los noventa días naturales posteriores al periodo mencionado anteriormente, para ello, se llevarán a cabo mesas de trabajo con los Prestadores del Servicio Fijo para definir la API y llevar el seguimiento para la correcta instalación de la Herramienta de Medición.

**CUARTO.** - El Instituto publicará en el Diario Oficial de la Federación el conjunto de Contadores de Desempeño que deberán ser incluidos en los archivos a que se refieren los lineamientos DÉCIMO OCTAVO y DÉCIMO NOVENO dentro de los dos años siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos. Dentro de este plazo, el Instituto llevará a cabo mesas de trabajo con los Prestadores del Servicio Fijo para definir los Contadores de Desempeño.

Los Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet que operen sus propios Sistemas de Gestión, que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño, deberán almacenar los Contadores de Desempeño a partir del mes calendario inmediato posterior a dicha publicación. Asimismo, deberán entregar, por primera vez, el reporte trimestral debidamente auditado al que se refiere el lineamiento DÉCIMO NOVENO dentro de los veinte días hábiles siguientes al término del trimestre calendario inmediato posterior a la publicación de mérito.

**QUINTO.** - Los Prestadores del Servicio Fijo deberán publicar en su portal de Internet y entregar al Instituto los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo a que se refiere el lineamiento DÉCIMO SÉPTIMO por primera vez, dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos.

**SEXTO.** - Los Prestadores del Servicio Fijo publicarán el aviso y enviarán el correo electrónico o el mensaje de texto gratuito, en caso de que el usuario final haya proporcionado un número telefónico móvil, a que se refiere el lineamiento DÉCIMO TERCERO, dentro de los diez días naturales siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos.

**SÉPTIMO.** - Los Prestadores del Servicio Fijo deberán poner a disposición de los usuarios finales la información a que se refiere el lineamiento DÉCIMO TERCERO, dentro de los noventa días naturales siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos.

**OCTAVO.** - Los Prestadores del Servicio Fijo deberán cumplir con las características de los sistemas de atención a usuarios finales a que se refiere el lineamiento DÉCIMO QUINTO dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a la entrada en vigor de los Lineamientos.

**NOVENO.** - En tanto no esté habilitada la ventanilla electrónica del Instituto para recibir la información a que se refieren los lineamientos DÉCIMO, DÉCIMO SEGUNDO, DÉCIMO SÉPTIMO, VIGÉSIMO y VIGÉSIMO SEGUNDO ésta deberá presentarse ante la Oficialía de Partes del Instituto.

El Comisionado Presidente, **Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar**.- Rúbrica.- El Comisionado, **Mario Germán Fromow Rangel**.- El Comisionado, **Javier Juárez Mojica**.- Rúbrica.- El Comisionado, **Sóstenes Díaz González**.- Rúbrica.- El Comisionado, **Adolfo Cuevas Teja**.- Rúbrica.- El Comisionado, **Arturo Robles Rovalo**.- Rúbrica.- El Comisionado, **Ramiro Camacho Castillo**.- Rúbrica.

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XXIX Sesión Ordinaria celebrada el 13 de noviembre de 2019, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar, Mario Germán Fromow Rangel, Adolfo Cuevas Teja, Javier Juárez Mojica, Arturo Robles Rovalo, Sóstenes Díaz González y Ramiro Camacho Castillo; con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 16, 23, fracción I y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/131119/647.

El Comisionado Mario Germán Fromow Rangel asistió, participó y emitió su voto razonado en la Sesión, mediante comunicación electrónica a distancia, en términos de los artículos 45, cuarto párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 8 tercer párrafo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## ANEXO I

## METODOLOGÍA DE MEDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

La presente metodología tiene como objeto establecer un procedimiento claro, preciso y objetivo para realizar las mediciones de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet.

**1. Definiciones.** Para los efectos de la presente metodología, además de las definiciones previstas en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y en los Lineamientos, se entenderá por:

- I. **Ejercicio de Medición:** Conjunto de Eventos que se realizan durante un tiempo definido, medido en días, y que sirve para evaluar los parámetros de calidad del Servicio de Acceso a Internet que reciben los usuarios finales;
- II. **HTTP:** Protocolo de Transferencia de Hipertexto (del inglés, *Hypertext Transfer Protocol*);
- III. **JPEG:** Grupo Conjunto de Expertos en Fotografía (del inglés, *Joint Photographic Experts Group*), algoritmo diseñado para comprimir imágenes;
- IV. **Slow Start:** Algoritmo de control de congestión del protocolo TCP, que permite el incremento de la ventana de congestión al completarse exitosamente la transmisión de un segmento hasta alcanzar el máximo umbral de transmisión;
- V. **TCP:** Protocolo de Control de Transmisión (del inglés, *Transmission Control Protocol*), y;
- VI. **UDP:** Protocolo de Datagramas de Usuario (del inglés, *User Datagram Protocol*).

**2. Ejercicio de Medición.** Se establecen los requerimientos para realizar el Ejercicio de Medición, de conformidad con lo siguiente:

- I. Para efectos de la Medición de los Eventos del Servicio de Acceso a Internet, se considerarán aquellos Prestadores del Servicio Fijo que brinden el Servicio de Acceso a Internet y que cuenten con más de un millón de accesos totales, conforme a las definiciones de los indicadores estadísticos de telecomunicaciones y datos más recientes disponibles en el BIT.
- II. La Medición de los Eventos para el Servicio de Acceso a Internet se llevará a cabo a lo largo de un año natural para cada Prestador del Servicio Fijo que brinda el Servicio de Acceso a Internet en el domicilio de los usuarios finales y en horarios determinados conforme a lo siguiente:
  - a) Los Eventos deberán programarse durante el periodo comprendido entre las 06:00 a las 24:00 horas de cada día de la semana en los periodos de inactividad o de poca actividad de parte del usuario, para los parámetros de Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga, Descarga, Proporción de Paquetes Perdidos y Latencia, y
  - b) En caso de que el usuario final tenga limitada la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga y/o Descarga, debido a términos establecidos en su contrato, las Mediciones que se realicen bajo estas condiciones deberán ser descartadas.
- III. Los Eventos para la Medición de los parámetros de Latencia y Proporción de Paquetes Perdidos se llevarán a cabo de manera aleatoria enviando un Paquete de Datos en cada Evento.

**3. Características de la Herramienta de Medición.** Se establecen las características de la Herramienta de Medición, provista por el Instituto:

- I. La Herramienta de Medición deberá ser capaz de realizar las Mediciones necesarias de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet dentro de los horarios establecidos;
- II. La Herramienta de Medición no deberá recolectar datos personales de los usuarios finales ni invadirá la privacidad del usuario final;
- III. La Herramienta de Medición no deberá interferir con la prestación habitual del servicio, ni con el funcionamiento del Equipo Terminal;

- IV. La Herramienta de Medición deberá estar en todo momento en comunicación con el Servidor Centralizado y enviará los resultados de las Mediciones a éste, y;
- V. El Servidor Centralizado deberá tener una conexión directa a las redes de los Prestadores del Servicio Fijo que brindan el Servicio de Acceso a Internet que son evaluados.

**4. Medición del Servicio de Acceso a Internet.** Se establecen las características de Medición del Servicio de Acceso a Internet, de conformidad con lo siguiente:

- I. Los Eventos de los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet se llevarán a cabo en los horarios a los que se refiere el numeral 2, fracción II del presente Anexo durante el Ejercicio de Medición, posterior a la instalación de la Herramienta de Medición.
- II. La Medición de la Tasa de Transmisión de Datos de Carga y Descarga se llevará a cabo mediante la transferencia de un archivo, utilizando el protocolo HTTP y empleando conexiones TCP simultáneas, (del inglés, *multithread*) con el fin de medir la capacidad de la conexión. En el caso de la descarga, dicho archivo deberá ser generado en el Servidor Centralizado. En el caso de la carga, dicho archivo deberá ser generado en el Equipo Terminal del usuario final. Al finalizar la Medición, los archivos no deberán quedar almacenados.
- III. El archivo a ser transferido por HTTP deberá ser no comprimible y deberá consistir en un flujo aleatorio de datos en formato JPEG, cuyo tamaño será determinado de acuerdo a la Tasa de Transmisión de Datos contratada, de tal forma que se asegure que el Evento cumpla con la duración establecida dentro de la presente Metodología, para cada Parámetro de Calidad.
- IV. Para la Medición de la Latencia se realizará la transferencia de Paquetes de Datos utilizando el protocolo UDP. La Proporción de Paquetes Perdidos se medirá durante el tiempo que haya durado esta prueba.
- V. El tiempo máximo de establecimiento de sesión TCP para HTTP, después de la resolución de nombre de dominio (del inglés, *DNS*) será de tres segundos.
- VI. El tiempo para Medir la Tasa de Transmisión de Datos de Descarga será de diez segundos. El tiempo deberá medirse a partir de la transmisión del primer bit posterior a la apertura de la sesión HTTP y del periodo considerado para el Slow Start de TCP. La cantidad de datos descargada, medida en Megabits, será promediada en los diez segundos que dura la prueba para determinar la Tasa de Transmisión de Datos Descarga.
- VII. El tiempo para Medir la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga será de diez segundos. El tiempo deberá medirse a partir de la transmisión del primer bit, posterior a la apertura de la sesión HTTP y del periodo considerado para el Slow Start de TCP. La cantidad de datos cargada, medida en Megabits, será promediada en los diez segundos que dura la prueba para determinar la Tasa de Transmisión de Datos de Carga.
- VIII. La duración del Slow Start de TCP, será definido por el Instituto dentro de las mesas de trabajo que se llevaran a cabo de conformidad con lo establecido en el Lineamiento transitorio Tercero.
- IX. En caso de que la sesión de HTTP sea interrumpida, durante la Medición de un Evento, antes de completar el tiempo predeterminado para cada parámetro, se descartará dicho Evento y se repetirá dicha Medición considerando un tiempo de guarda de diez segundos.
- X. El tiempo de guarda entre la Medición de la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga y la Medición de la Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga será de cinco segundos.
- XI. El siguiente diagrama muestra la secuencia de tiempos para la Medición de los Parámetros del Servicio de Acceso a Internet, donde "s" se refiere a segundos:



- XII. La Medición de la Latencia se efectuará mediante el protocolo UDP, considerando el tiempo de ida y vuelta de los Paquetes de Datos enviados al Servidor Centralizado que será el punto físico de la Medición. Se considerarán Paquetes de Datos con un tamaño de carga útil de 256 Bytes. Si un Paquete de Datos no se recibe en un plazo de tres segundos después del envío se considerará como perdido. Las Mediciones se distribuirán aleatoriamente en el horario establecido para la programación de los Eventos hasta completar el número de Eventos a realizar de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 de la presente metodología, como muestra el siguiente diagrama:



**5. Determinación de tamaño de muestra y el número de eventos.** Para determinar el tamaño de la muestra se considera un muestreo aleatorio simple con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación determinado.

Esto es, para cada Ejercicio de Medición, se calcula el tamaño de muestra partiendo de la siguiente expresión:

$$n = \frac{Npq}{(N - 1)D + pq}$$

**Donde**

$q = 1 - p$

$D = B^2/4$

$N$  = Población total a medir;

$n$  = Tamaño de muestra;

$p$  = Proporción de interés;

$B$  = Cota del error de estimación, para el cálculo de lo anterior.

Para obtener el número de Eventos a realizar en cada Ejercicio de Medición, se utiliza un muestreo aleatorio simple partiendo de la siguiente fórmula:

$$m = \frac{z_{1-\alpha/2}^2}{a^2} \cdot \left(\frac{\sigma}{\bar{x}}\right)^2$$



**Donde**

$m$  = Número de eventos;

$z_{1-\alpha/2}$  = percentil  $1-\alpha/2$  de la distribución normal estándar;

$\alpha$  = nivel de significancia;

$a$  = Error de estimación máximo aceptable;

$\bar{x}$  = Media obtenida para el Parámetro de Calidad de Servicio correspondiente, y

$\bar{x}$  y  $\sigma$  son calculados de Ejercicios de Medición previos<sup>(4)</sup>.

Para el cálculo de lo anterior, se considerará un nivel de confianza del 95%, así como un error de estimación determinado por el Instituto. El tamaño de muestra se seleccionará conforme a <sup>2</sup>dicho error de estimación, considerando que podrían ocurrir Eventos a ser descartados durante el Ejercicio de Medición.

Se determina la desviación estándar  $\sigma$  y la media  $\bar{x}$  para el Parámetro de Calidad de Servicio correspondiente en el Ejercicio de Medición, a partir de las siguientes fórmulas:

$$\sigma = \frac{\sum_{k=1}^n (x_k - \bar{x})^2}{n - 1}$$

$$\bar{x} = \frac{\sum_{k=1}^n x_k}{n}$$

$$x_k = \frac{\sum_{j=1}^m p_j}{m}$$

**Donde**

$\sigma$  = desviación estándar obtenida para el Parámetro de Calidad correspondiente;

$x_k$  = valor promedio del Parámetro de Calidad correspondiente, y

$p_j$  = valor del Parámetro de Calidad correspondiente del Evento  $j$ .

**6. Determinación de la selección aleatoria de usuarios.** Los usuarios finales a quienes deberá instalarse la Herramienta de Medición en sus Equipos Terminales, deberán ser seleccionados de acuerdo al siguiente procedimiento:

- I. El prestador del servicio seleccionará los usuarios finales de manera aleatoria mediante un generador computacional de números aleatorios a partir de los identificadores asignados.
- II. Los usuarios finales seleccionados deberán encontrarse distribuidos de manera uniforme dentro del área correspondiente a los Mapas de Cobertura del Servicio;
- III. Los usuarios finales seleccionados deberán encontrarse distribuidos de manera uniforme en la totalidad de los paquetes ofertados por el prestador del servicio.

---

<sup>4</sup> Para los efectos de la presente metodología, el valor de la desviación estándar para cada estrato se tomará de resultados de Ejercicios de Medición previos, los cuales el Instituto podrá llevar a cabo bajo la presente metodología previamente a la evaluación del cumplimiento de los Parámetros de Cobertura.

<b>ANEXO II</b>  <b>ENTREGA DE LOS REPORTES</b>  <b>DE FALLAS EN PARTE O EN LA TOTALIDAD DE LA RED</b>  <b>O</b>  <b>DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS O REPARACIÓN</b>	 <small>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES</small>
---	---

Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.

1. Completar la información requerida en cada uno de los rubros, conforme al tipo de solicitud que corresponda.
2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (\*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.
3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, con máquina de escribir o a computadora. Una vez completado, con firma autografa del promovente y escaneado, deberá adjuntarse en archivo electrónico (PDF) editable y remitirse vía correo electrónico al siguiente correo: [fallas.calidad.fijo@ift.org.mx](mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx)
4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros, consultar el instructivo del presente formato.
5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en su información.
6. Ampliar los recuadros en caso de requerirse.

**INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)**

**Unidad de Cumplimiento**

Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena,

Demarcación Territorial Benito Juárez,

C.P. 03720, Ciudad de México, México

Tel. 55-5015-4000

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Lugar y Fecha:

**SECCIÓN 1.**

**TIPO DE PROCEDIMIENTO**

**Procedimiento\*** (Sólo debe seleccionar una opción)

<input checked="" type="checkbox"/> Inicio de trámite	<input type="checkbox"/> Desahogo de prevención Oficio IFT: _____ Fecha oficio IFT: _____ DD/MM/AAAA	<input type="checkbox"/> Alcance Folio de Acuse: _____ Fecha de Acuse: _____ DD/MM/AAAA
	<b>SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL REGULADO</b>	
	<b>Datos generales del Regulado</b>	
Nombre o razón social del Regulado*:	_____ Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido	
Folio FET*:	Servicios que presta*:	Cobertura*:

<b>Representante legal</b>			
Nombre del Representante Legal*:	_____ Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido		
<b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>			
Calle y No. exterior e interior*:		Colonia*:	
Municipio o Demarcación Territorial*:		Entidad Federativa*:	
Código Postal*:		Correo electrónico*:	
Teléfono oficina*:		Teléfono móvil:	
<b>Autorizados (Agregar las filas que considere necesarias)</b>			
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir	_____ Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido		

notificaciones:	<div>Nombre (s)</div> <div>Primer apellido</div> <div>Segundo apellido</div>		
<b>SECCIÓN 3. DATOS DEL REPORTE</b>			
<b>Información del Reporte de Fallas en la Red*</b>			
Fecha de elaboración	<div>DD/MM/AAAA</div>	Tecnologías de acceso afectadas	
Nombre de la persona que elabora el informe		<div>Nombre(s)</div> <div>Primer apellido</div> <div>Segundo apellido</div>	

Puesto de la persona que elabora el informe			
Descripción de la Falla			
Zona geográfica de la Falla			
Número de usuarios finales afectados			
Fecha de la Falla		<div>Hora inicio de la Falla</div> <div>hh:mm</div>	<div>Tiempo que permaneció la Falla de red</div>
Acciones correctivas			
<b>SECCIÓN 4. NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS</b>			
<b>Notificaciones electrónicas*</b>			
Acepto recibir notificaciones de forma electrónica al correo señalado en la Sección 1 derivadas únicamente del presente trámite.		<input type="checkbox"/> Sí, acepto <input type="checkbox"/> No, acepto	

SECCIÓN 5. DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN PARA ACREDITAR AL REPRESENTANTE LEGAL <i>(Seleccione únicamente una de las siguientes dos opciones)</i>	
Tipo de Documento* <i>(Sólo debe seleccionar una opción)</i>	Referencia*
<p>En su caso, copia certificada del instrumento público(5) o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.</p> <p>I. <input type="checkbox"/> NOTA: En caso de seleccionar esta casilla, debe adjuntar al correo electrónico el documento con el que se acredita la identidad y alcances del representante legal del Concesionario*</p> <p>3</p>	<p>_____</p> <p>Número del instrumento público y número de hojas del mismo</p>
<p>II. <input type="checkbox"/> Si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique la referencia del mismo.</p>	<p>_____</p> <p>Número del instrumento público y número de hojas del mismo</p>
<p>Asimismo, declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.</p> <p style="text-align: center;"><b>AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO</b></p>	

<sup>5</sup> En caso de que se represente a una persona física, podrá acreditarse la representación mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

**Responsable del tratamiento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones.

**Datos recabados:**

- Nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales
- Teléfono (celular y/o particular)
- Correo electrónico
- Nacionalidad
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Información técnica y económica.
- Documentación que acredita personalidad:
  - Para persona física: INE, Cédula profesional, Pasaporte, acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte vigente, cédula de identidad ciudadana, matricula consular o cartilla liberada del servicio militar nacional.
  - Para persona moral: testimonio o copia certificada de la escritura pública en la que conste el acta constitutiva y compulsas de los estatutos sociales vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- Escritura pública con los poderes suficientes para representar al interesado.

**Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales**

- Notificar y contactar a los Interesados en su caso, respecto del correspondiente trámite.

**Transferencias de datos personales**

El IFT, a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones, no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPSO.

**Ejercicio de los derechos ARCO**

Para ejercer sus derechos (ARCO) de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de los datos personales establecidos en la LGPDPSO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 5015 4598 y 5015 2200, o al correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)

**Aviso de privacidad Integral**

El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

<p>Firma: _____</p> <p>Nombre: _____</p> <p style="text-align: center;">(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)</p>
---

INSTRUCTIVO DE LLENADO		
Nombre del campo	Descripción del campo	Unidad de medida
Sección 1. Solicitud		
Lugar y Fecha	Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.	No aplica
Procedimiento	<p>Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrega de información (la primera vez que se realiza la entrega de información para el periodo requerido).</li> <li>Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento que pretende complementar.</li> <li>Desahogo de prevención (escrito de atención a la prevención realizada por el IFT, posterior a una notificación de requerimiento o a la omisión de algún requisito dentro de la información presentada).</li> </ol> <p>Indicar el numero del oficio contenido en la prevención que se atiende. Indicar la fecha en que le fue notificada la prevención.</p>	No aplica

Sección 2. Datos generales del regulado		
Datos Generales del Regulado		
Nombre o razón social del Regulado	Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso)	No aplica



Folio FET	Indique el folio que corresponde al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.	No aplica
Servicios que presta	Indique el(los) servicio(s) que se encuentra prestando.	No aplica
Cobertura	Indique el área de cobertura en la cual se encuentra prestando servicio(s).	No aplica
<b>Representante legal</b>		
Nombre del Representante Legal	<p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, interponer recursos, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de personas físicas, también mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol>	No aplica

<b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>		
Calle y No. exterior e interior	Nombre completo, sin abreviaturas, del tipo de vialidad que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.	No aplica
Colonia	Nombre completo sin abreviaturas de la colonia o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Municipio o Demarcación Territorial	Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o de la demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica

Entidad Federativa	Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio del representante legal. Por ejemplo: Ciudad de México, Baja California, Estado de México.	No aplica
Código Postal	Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Correo electrónico	Indique una dirección de correo electrónico personal o corporativo.	

Teléfono fijo	Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono local: 55 57 31 49 52.	No aplica
Teléfono móvil	Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono celular: 55 13 13 12 20.	No aplica

#### Autorizados

Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones	<p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la persona o personas que estime pertinente para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá agregar y llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p>	No aplica
---	--	-----------

#### Sección 3. Datos que deberá contener el reporte

Fecha de elaboración	Deberá indicar la fecha en que se elaboró el informe de Falla de Red (dd/mm/aaaa).	No aplica
Tecnologías de acceso afectadas	Deberá indicar las Tecnologías de Acceso que fueron afectadas por la Falla.	No aplica

Nombre de la persona que elabora el informe	Deberá indicar el nombre completo (nombre, apellido paterno y apellido materno) de la persona que elaboró el informe de Fallas de red.	No aplica
Puesto de la persona que elabora el informe	Deberá indicar el puesto de la persona que elaboró el informe de Fallas de red.	No aplica
Descripción de la Falla	Explicar de manera precisa en qué consistió la Falla y, de ser posible, cuáles fueron las causas que la originaron.	No aplica
Zona geográfica de la Falla	Deberá indicar el lugar geográficamente que fue afectado por la Falla. Precisar lo comenzando por el nivel geográfico más grande partiendo del Estado, seguido del municipio, localidad y si es posible la(s) colonia(s).	No aplica
Número de usuarios finales afectados	Deberá indicar el número estimado de usuarios finales afectados durante la totalidad de la Falla.	No aplica
Fecha de la Falla	Deberá indicar la fecha en que se presentó la Falla (dd/mm/aaaa).	No aplica
Hora inicio de la Falla	Deberá indicar la hora en que se presentó la Falla (hh:mm).	hh:mm
Tiempo que permaneció la Falla de red	Deberá indicar la duración que tuvo la afectación. Si la Falla no ha sido solucionada, se deberá precisar la duración aproximada que tomará corregirla. Para este último caso, una vez que la Falla sea atendida se deberá presentar un nuevo reporte donde se actualice este dato indicando la duración real de la Falla.	No aplica
Acciones correctivas	Enlistar de manera breve y precisa, las acciones más relevantes que se llevaron a cabo para solucionar a la Falla.	No aplica

Sección 4. Notificaciones electrónicas		
Manifestación de aceptación para recibir notificaciones de forma electrónica	Deberá indicar si el regulado acepta o no que le sean realizadas notificaciones de forma electrónica de información relativos al presente trámite	No aplica
Sección 5. Documentación adjunta		

Documentación adjunta	<p>Seleccione con una "X", e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato y su referencia y número de hojas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se deberá adjuntar copia certificada de la escritura pública correspondiente con la que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario o, en su caso, indicar sí este Instituto ya cuenta con un instrumento en el que se acredite la personalidad del promovente, así como la referencia del mismo.</li> <li>Se deberá indicar si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indicando el número la referencia del mismo.</li> </ol> <p>NOTA: Los documentos adicionales solicitados deben adjuntarse en el mismo al correo que sea enviado al correo electrónico <a href="mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx">fallas.calidad.fijo@ift.org.mx</a></p>	No aplica
-----------------------	---	-----------

#### PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE

El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 10 días hábiles.

En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea será de no menor a 5 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.

#### FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE

- Lineamiento Décimo y Anexo II de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.
- Artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

#### INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS

El reporte de fallas deberá ser entregado por los Prestadores del Servicio Fijo que operen sus propios Sistemas de Gestión que puedan generar archivos de Contadores de Desempeño sin perjuicio de las obligaciones que deriven de la Ley Federal de Protección al Consumidor incluyendo las bonificaciones, compensaciones y demás atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

En caso de que subsista la falla al momento de la presentación del reporte, los Prestadores del Servicio Fijo deberán continuar presentando el presente formato de reporte de fallas, en cumplimiento a lo establecido en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo, cada veinticuatro horas comenzando a partir de la entrega del primer reporte y hasta que la falla de red haya sido subsanada.

El IFT hará del conocimiento de la Procuraduría Federal del Consumidor en los siguientes 2 días hábiles contados a partir de la recepción del reporte de fallas de red, para que actúe en el ámbito de sus atribuciones, sin perjuicio de que el usuario final ejerza los derechos que le correspondan.

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato por favor contactar al siguiente correo electrónico: [fallas.calidad.fijo@ift.org.mx](mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx) utilizando el formato del trámite denominado

#### Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.

1. Completar la información requerida en cada uno de los rubros, conforme al tipo de solicitud que corresponda.
2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (\*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.
3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, con máquina de escribir o a computadora. Una vez completado, con firma autografa del promovente y escaneado, deberá adjuntarse en archivo electrónico (PDF) editable y remitirse vía correo electrónico al siguiente correo: [fallas.calidad.fijo@ift.org.mx](mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx)
4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros, consultar el instructivo del presente formato.
5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en su información.
6. Ampliar los recuadros en caso de requerirse.

<b>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)</b> <b>Unidad de Cumplimiento</b> Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, México Tel. 55-5015-4000 <a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a>	
<b>Lugar y Fecha:</b>	

SECCIÓN 1. TIPO DE PROCEDIMIENTO					
<b>Procedimiento*</b> (Sólo debe seleccionar una opción)					
<input type="checkbox"/> Inicio de trámite	<input type="checkbox"/> Desahogo de prevención		<input type="checkbox"/> Alcance		
	Oficio IFT:		Folio de Acuse:		
	_____		_____		
	Fecha oficio IFT:		Fecha de Acuse:		
_____		_____		_____	
		DD/MM/AAAA		DD/MM/AAAA	
SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL REGULADO					
<b>Datos generales del Regulado</b>					
Nombre o razón social del Regulado*:	Nombre (s)		Primer apellido		Segundo apellido
Folio FET*:		Servicios presta*:	que	Cobertura*:	
<b>Representante legal</b>					
Nombre del Representante Legal*:	Nombre (s)		Primer apellido		Segundo apellido

<b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>
--

Calle y No. exterior e interior*:		Colonia*:	
Municipio o Demarcación Territorial*:		Entidad Federativa*:	
Código Postal*:		Correo electrónico*:	
Teléfono oficina*:		Teléfono móvil:	
<b>Autorizados</b> (Agregar las filas que considere necesarias)			
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones:	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido
	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido

SECCIÓN 3. DATOS DEL REPORTE			
Información del Reporte de Mantenimientos *			
Fecha de elaboración	_____ DD/MM/AAAA	Tecnologías de acceso afectadas	
Nombre de la persona que elabora el informe		Nombre (s) Primer apellido Segundo apellido	
Puesto de la persona que elabora el informe			
Zona geográfica del mantenimiento			
Fecha del mantenimiento	_____ DD/MM/AAAA	Hora de finalización del mantenimiento	_____ hh:mm
SECCIÓN 4. NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS			
Notificaciones electrónicas*			



Acepto recibir notificaciones de forma electrónica al correo señalado en la Sección 1 derivadas únicamente del presente trámite.	<input type="checkbox"/> Sí, acepto <input type="checkbox"/> No, acepto

SECCIÓN 5. DOCUMENTACIÓN O INFORMACIÓN PARA ACREDITAR AL REPRESENTANTE LEGAL <i>(Seleccione únicamente una de las siguientes dos opciones)</i>	
Tipo de Documento* <i>(Sólo debe seleccionar una opción)</i>	Referencia*
<p>I. <input type="checkbox"/> En su caso, copia certificada del instrumento público(6) o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.</p> <p>NOTA: En caso de seleccionar esta casilla, debe adjuntar al correo electrónico el documento con el que se acredita la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.*</p>	<p>_____</p> <p>Número del instrumento público y número de hojas del mismo</p>
<p>4</p> <p>II. <input type="checkbox"/> Si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique la referencia del mismo.</p>	<p>_____</p> <p>Número del instrumento público y número de hojas del mismo</p>

Asimismo, declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

<sup>6</sup> En caso de que se represente a una persona física, podrá acreditarse la representación mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

**Responsable del tratamiento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones.

**Datos recabados:**

- Nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales
- Teléfono (celular y/o particular)
- Correo electrónico
- Nacionalidad
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Información técnica y económica.
- Documentación que acredita personalidad:
  - Para persona física: INE, Cédula profesional, Pasaporte, acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte vigente, cédula de identidad ciudadana, matricula consular o cartilla liberada del servicio militar nacional.
  - Para persona moral: testimonio o copia certificada de la escritura pública en la que conste el acta constitutiva y compulsas de los estatutos sociales vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- Escritura pública con los poderes suficientes para representar al interesado.

**Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales**

- Notificar y contactar a los Interesados en su caso, respecto del correspondiente trámite.

**Transferencias de datos personales**

El IFT, a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones, no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPSO.

**Ejercicio de los derechos ARCO**

Para ejercer sus derechos (ARCO) de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de los datos personales establecidos en la LGPDPSO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 5015 4598 y 5015 2200, o al correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)

**Aviso de privacidad Integral**

El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

<p>Firma: _____</p> <p>Nombre: _____</p> <p style="text-align: center;">(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)</p>
---

INSTRUCTIVO DE LLENADO		
Nombre del campo	Descripción del campo	Unidad de medida
Sección 1. Solicitud		
Lugar y Fecha	Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.	No aplica
Procedimiento	<p>Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Entrega de información (la primera vez que se realiza la entrega de información para el periodo requerido).</li> <li>Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento que pretende complementar.</li> <li>Desahogo de prevención (escrito de atención a la prevención realizada por el IFT, posterior a una notificación de requerimiento o a la omisión de algún requisito dentro de la información presentada).</li> </ol> <p>Indicar el numero del oficio contenido en la prevención que se atiende. Indicar la fecha en que le fue notificada la prevención.</p>	No aplica

Sección 2. Datos generales del regulado		
Datos Generales del Regulado		
Nombre o razón social del Regulado	Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso)	No aplica

Folio FET	Indique el folio que corresponde al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.	No aplica
Servicios que presta	Indique el(los) servicio(s) que se encuentra prestando.	No aplica
Cobertura	Indique el área de cobertura en la cual se encuentra prestando servicio(s).	No aplica
<b>Representante legal</b>		
Nombre del Representante Legal	<p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, interponer recursos, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de personas físicas, también mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol>	No aplica

<b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>		
Calle y No. exterior e interior	Nombre completo, sin abreviaturas, del tipo de vialidad que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.	No aplica
Colonia	Nombre completo sin abreviaturas de la colonia o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Municipio o Demarcación Territorial	Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o de la demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica

Entidad Federativa	Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio del representante legal. Por ejemplo: Ciudad de México, Baja California, Estado de México.	No aplica
Código Postal	Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Correo electrónico	Indique una dirección de correo electrónico personal o corporativo.	
Teléfono fijo	Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono local: 55 57 31 49 52.	No aplica
Teléfono móvil	Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono celular: 55 13 13 12 20.	No aplica

Autorizados		
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones	<p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la persona o personas que estime pertinente para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá agregar y llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p>	No aplica

Sección 3. Datos que deberá contener el reporte		
Fecha de elaboración	Deberá indicar la fecha en que se elaboró el informe de mantenimiento (dd/mm/aaaa).	No aplica
Tecnologías de acceso afectadas	Deberá indicar las Tecnologías de Acceso que fueron afectadas por el mantenimiento.	No aplica

Nombre de la persona que elabora el informe	Deberá indicar el nombre completo (nombre, apellido paterno y apellido materno) de la persona que elaboró el informe de Fallas de mantenimiento.	No aplica
Puesto de la persona que elabora el informe	Deberá indicar el puesto de la persona que elaboró el informe de Fallas de mantenimiento.	No aplica
Zona geográfica del mantenimiento	Deberá indicar el lugar geográficamente que será afectado durante el proceso de mantenimiento. Precisar lo comenzando por el nivel geográfico más grande partiendo del Estado, seguido del municipio, localidad y si es posible la(s) colonia(s).	No aplica

Fecha del mantenimiento	Deberá indicar la fecha en que se realizará el mantenimiento (dd/mm/aaaa).	No aplica
Hora de finalización del mantenimiento	Deberá indicar la hora en que se concluirá el mantenimiento (hh:mm).	hh:mm

#### Sección 4. Notificaciones electrónicas

Manifestación de aceptación para recibir notificaciones de forma electrónica	Deberá indicar si el regulado acepta o no que le sean realizadas notificaciones de forma electrónica de información relativos al presente trámite	No aplica
--	---	-----------

#### Sección 5. Documentación adjunta

Documentación adjunta	<p>Seleccione con una "X", e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato y su referencia y número de hojas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se deberá adjuntar copia certificada de la escritura pública correspondiente con la que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario o, en su caso, indicar si este Instituto ya cuenta con un instrumento en el que se acredite la personalidad del promovente, así como la referencia del mismo.</li> <li>Se deberá indicar si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indicando el número la referencia del mismo.</li> </ol> <p>NOTA: Los documentos adicionales solicitados deben adjuntarse en el mismo al correo que sea enviado al correo electrónico <a href="mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx">fallas.calidad.fijo@ift.org.mx</a></p>	No aplica
-----------------------	---	-----------



--	--	--

PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE
<p>El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 10 días hábiles.</p> <p>En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea será de no menor a 5 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.</p>
FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamiento Décimo Segundo y Anexo II de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.</li> <li>- Artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</li> </ul>
INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS
<p>El reporte de mantenimiento deberá ser entregado por los Prestadores del Servicio Fijo sin perjuicio de las obligaciones que deriven de la Ley Federal de Protección al Consumidor incluyendo las bonificaciones, compensaciones y demás atribuciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.</p> <p>En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato por favor contactar al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx">fallas.calidad.fijo@ift.org.mx</a> utilizando el formato del trámite denominado</p>

<p><b>ANEXO III</b></p> <p><b>ENTREGA DE MAPAS DE COBERTURA DEL SERVICIO FIJO</b></p>	 <p>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES</p>
---	---

Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.

1. Completar la información requerida en cada uno de sus rubros, conforme al tipo de procedimiento que corresponda.
2. Los campos de información y documentación que contengan un asterisco (\*) como identificador son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.
3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, con máquina de escribir o computadora. Una vez completado el formato, y de ser el caso, deberá imprimirlo para su suscripción y posterior presentación ante la Oficialía de Partes Común del Instituto Federal de Telecomunicaciones .
4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros se sugiere consultar el instructivo del presente formato .
5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en la información.
6. Ampliar los recuadros en caso de requerirse.

#### INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)

##### Unidad de Cumplimiento

Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena,

Demarcación Territorial Benito Juárez,

C.P. 03720, Ciudad de México, México

Tel. 55-5015-4000

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)

Lugar y Fecha:

#### SECCIÓN 1. TIPO DE PROCEDIMIENTO

Procedimiento\* (Sólo debe seleccionar una opción)

<input type="checkbox"/> Inicio de trámite	<input type="checkbox"/> Desahogo de prevención	<input type="checkbox"/> Alcance
	Oficio IFT:	Folio de Acuse:
	Fecha oficio IFT:	Fecha de Acuse:
	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA

#### SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL REGULADO

Datos generales del Regulado					
Nombre o razón social del Regulado*:		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>			
Folio FET*:		Servicios presta*:	que	Cobertura*:	
Representante legal					
Nombre del Representante Legal*:		<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>			
Domicilio para oír y recibir notificaciones					
Calle y No. exterior e interior*:		Colonia*:			
Municipio o Demarcación Territorial*:		Entidad Federativa*:			
Código Postal*:		Correo electrónico*:			
Teléfono oficina*:		Teléfono móvil:			
Autorizados (Agregar tantos autorizados sean necesarios)					
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones:	<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>				
	<div> <div></div> <div></div> <div></div> </div> <div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>				

<b>SECCIÓN 3.</b>	<b>DATOS DEL TRÁMITE</b>
-------------------	--------------------------

**Los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo deberán entregarse al IFT en el formato y con las características que a continuación se señalan y de manera adjunta al presente formato.**

- a) Deberán entregar un Mapa de Cobertura para el Servicio de Telefonía Fija y otro para el Servicio de Acceso a Internet, ambos por cada Tecnología de Acceso con la que se cuente;
- b) Tener una resolución de, al menos, 50 metros;
- c) Deberán presentarse bajo el sistema de coordenadas de latitud y longitud WGS84;
- d) Deberán tener el detalle suficiente a nivel de calle para cada municipio y/o localidad;
- e) Deberán utilizar el formato de Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab);

*Seleccione con una "X" el semestre que reporta.*

☐ 1er. Semestre

☐ 2do. Semestre

*Seleccione con una "X" el medio de presentación de la información y la cantidad de estos (USB o CD) que se entregan.*

☐ USB Cantidad \_\_\_\_\_

☐ CD Cantidad \_\_\_\_\_

Nota.- Los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con formato de mapa con archivo Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab).

#### SECCIÓN 4.

#### DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO

Tipo de Documento*	Referencia*
<input type="checkbox"/> En su caso, copia certificada del instrumento público <sup>(7)</sup> o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.  NOTA: Debe adjuntar al presente formato el documento <sup>5</sup> con el que se acredita la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.*	_____ Número del instrumento público y número de hojas del mismo
<input type="checkbox"/> Medio electrónico (USB o CD) que contenga los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo en formato de Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab)	_____ Cantidad de archivos o mapas por medio electrónico

<sup>7</sup> En caso de que se represente a una persona física, podrá acreditarse la representación mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.

Asimismo, declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

#### **Responsable del tratamiento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones.

#### **Datos recabados:**

- Nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales
- Teléfono (celular y/o particular)
- Correo electrónico
- Nacionalidad
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Información técnica y económica.
- Documentación que acredita personalidad:
  - Para persona física: INE, Cédula profesional, Pasaporte, acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte vigente, cédula de identidad ciudadana, matricula consular o cartilla liberada del servicio militar nacional.
  - Para persona moral: testimonio o copia certificada de la escritura pública en la que conste el acta constitutiva y compulsas de los estatutos sociales vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- Escritura pública con los poderes suficientes para representar al interesado.

#### **Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales**

- Notificar y contactar a los Interesados en su caso, respecto del correspondiente trámite.

#### **Transferencias de datos personales**

El IFT, a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones, no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPPSO.

#### **Ejercicio de los derechos ARCO**

Para ejercer sus derechos (ARCO) de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de los datos personales establecidos en la LGPDPPSO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 5015 4598 y 5015 2200, o al correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)

#### **Aviso de privacidad Integral**

El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

<p>Firma: _____</p> <p>Nombre: _____</p> <p style="text-align: center;">(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)</p>
---

INSTRUCTIVO DE LLENADO		
Nombre del campo	Descripción del campo	Unidad de medida
Sección 1. Tipo de procedimiento		
Lugar y Fecha	Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.	No aplica
Procedimiento	<p>Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Inicio de trámite. La primera vez que se realiza la entrega de información.</li> <li>2) Desahogo de prevención. La atención que realiza el interesado ante la prevención efectuada por el Instituto por falta de información (datos o documentos) solicitada en el presente formato. Deberá indicar el número y la fecha del oficio mediante el cual el Instituto emitió la prevención de información.</li> </ol> <p>En este caso, deberá señalar exclusivamente los campos solicitados en el oficio de prevención que le notificó el Instituto.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3) Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento mediante el cual inició el trámite.</li> </ol>	No aplica
Sección 2. Datos generales del regulado		
Datos Generales del Regulado		
Nombre o razón social del Concesionario	Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso)	No aplica

Folio FET (Folio Electrónico de Telecomunicaciones)	Indique el (los ) folio (s) que corresponde (n) al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.	No aplica
Servicios que presta	Indique el(los) servicio(s) que se encuentra prestando.	No aplica

Cobertura	Indique el área de cobertura en la cual se encuentra prestando el servicio(s).	No aplica
<b>Representante legal</b>		
Nombre del Representante Legal	<p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol>	No aplica
<b>Domicilio para oír y recibir notificaciones</b>		
Calle y No. exterior e interior	Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la vialidad en la que se ubique el domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.	No aplica
Colonia	Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la localidad o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Municipio o Demarcación Territorial	Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Entidad Federativa	Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio del representante legal.	No aplica




Código Postal	Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Correo electrónico	Dirección de una cuenta de correo electrónico, mediante la cual se puede enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos relacionados, a través de los dispositivos tecnológicos que permiten efectuar la transmisión y recepción de mensajes de datos y documentos electrónicos.	
Teléfono fijo	Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Representante Legal.	No aplica
Teléfono móvil	Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Representante Legal.	No aplica
<b>Autorizados</b>		
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones	<p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la(s) persona(s) que estime(n) pertinente(s) para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p>	No aplica

<b>Sección 3. Datos del trámite</b>		
Periodo que se reporta	Indicar para que periodo se reporta la información presentada (1er semestre o 2do semestre)	No aplica
Medio de presentación de la información	<p>Indicar el <u>número de dispositivos electrónicos que entrega.</u></p> <p>Los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con formato de mapa con archivo Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab).</p>	No aplica

Sección 4. Notificaciones electrónicas		
Manifestación de aceptación para recibir notificaciones de forma electrónica	Deberá indicar si el regulado acepta o no que le sean realizadas notificaciones de forma electrónica de información relativos al presente trámite	No aplica
Sección 4. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato		
Documentación adjunta	<p>Seleccione con una "X", e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato y el número del instrumento y número de hojas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se deberá adjuntar al formato entregado, si le resulta aplicable, copia certificada de la escritura pública correspondiente con la que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario o, en su caso, indicar sí este Instituto ya cuenta con un instrumento en el que se acredite la personalidad del promovente, así como la referencia del mismo. Indicar el número del instrumento público y número de hojas del mismo. *</li> <li>Se deberá adjuntar al formato entregado, una memoria USB o un disco magnético que contenga los archivos electrónicos en formato Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab), relativos a los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo. Indicar el número de archivos o mapas contenidos en la memoria USB o un disco magnético.*</li> </ol>	No aplica

PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE		
<p>El cumplimiento de la obligación es una actualización de información que no requiere respuesta por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones.</p> <p>El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 10 días hábiles.</p> <p>En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea será de no menor a 5 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.</p>		
FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE		

<p>- Artículo 292, tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.</p> <p>- Lineamiento Décimo Séptimo de los "Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo".</p>
<p align="center"><b>INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS</b></p>
<p>Los Mapas de Cobertura del Servicio Fijo deberán ser remitidos en medio electrónico de almacenamiento con formato de mapa con archivo Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab).</p> <p>En caso de requerir el acuse de recibo correspondiente, deberá presentar una copia del escrito mediante el cual realice la presentación de su solicitud</p>

<p align="center"><b>ANEXO IV</b></p> <p align="center"><b>REPORTE DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y EN LA ATENCIÓN DE FALLAS</b></p>	
<p>Consideraciones Generales para el llenado del presente formato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar la información requerida en cada uno de sus rubros, conforme a la modalidad que corresponda.</li> <li>2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (*) son de llenado obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato, a efecto de que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) pueda otorgar una respuesta más expedita.</li> <li>3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, o con máquina de escribir o computadora. Una vez completado el formato, y de ser el caso, deberá imprimirlo para su suscripción y posterior presentación ante la Oficialía de Partes Común del IFT.</li> <li>4. Consultar el instructivo del presente formato para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros.</li> <li>5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en la información.</li> <li>6. Ampliar los recuadros en caso de requerirse.</li> </ol>	

<b>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)</b> <b>Unidad de Cumplimiento</b> Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, México Tel. 55-5015-4000 <a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a>	
<b>Lugar y Fecha:</b>	

SECCIÓN 1. TIPO DE PROCEDIMIENTO		
Procedimiento* (Sólo debe seleccionar una opción)		
<input type="checkbox"/> Inicio de trámite	<input type="checkbox"/> Desahogo de prevención Oficio IFT: _____ Fecha oficio IFT: _____ <div style="text-align: right;">DD/MM/AAAA</div>	<input type="checkbox"/> Alcance Folio de Acuse: _____ Fecha de Acuse: _____ <div style="text-align: right;">DD/MM/AAAA</div>

SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL REGULADO					
Datos generales del Regulado					
Nombre o razón social del Regulado*:		_____ <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Nombre (s)</span> <span>Primer apellido</span> <span>Segundo apellido</span> </div>			
Folio FET*:		Servicios presta*:	que	Cobertura*:	
Representante legal					
Nombre del Representante Legal*:		_____ <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Nombre (s)</span> <span>Primer apellido</span> <span>Segundo apellido</span> </div>			

Domicilio para oír y recibir notificaciones			
Calle y No. exterior e interior*:		Colonia*:	
Municipio o Demarcación Territorial*:		Entidad Federativa*:	
Código Postal*:		Correo electrónico*:	
Teléfono oficina*:		Teléfono móvil:	
Autorizados (Agregar las filas que considere necesarias)			
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones:	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido
	Nombre (s)	Primer apellido	Segundo apellido

SECCIÓN 3. DATOS DEL REPORTE (Insertar el número de filas necesarias)					
Información del Reporte de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la Atención de Fallas*					
Año*	Mes*	Nombre o razón social del Regulado*	Categoría*	Parámetro*	Valor*
AAAA	MM		Tel_Fija	Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales	
			Tel_Fija	Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales	
			Tel_Fija	Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales	

			<i>Tel_Fija</i>	Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local	
			<i>Tel_Fija</i>	Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local	
			<i>Tel_Fija</i>	Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Reportes de Fallas	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Reportes de Fallas	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Reportes de Fallas	
			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en un día	
			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en un día	
			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en un día	

			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en tres días	
			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en tres días	

			<i>Fallas</i>	Proporción de reparación de Fallas en tres días	
			<i>Fallas</i>	Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo	
			<i>Fallas</i>	Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo	
			<i>Fallas</i>	Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio	
			<i>Fallas</i>	Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio	

**SECCIÓN 4.**

**DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO**

Tipo de Documento		Referencia
<input type="checkbox"/>	<b>REQUERIMIENTO OBLIGATORIO</b> Copia certificada del documento expedido por el auditor que acredita la validación de los datos contenidos en el reporte*.  NOTA: Se debe adjuntar al correo electrónico el documento con el que el auditor acredita la validación de los datos contenidos en el reporte*	Número del documento y número de hojas del mismo:
<input type="checkbox"/>	En su caso, copia certificada del instrumento público(8) o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario*.  NOTA: En caso de seleccionar esta casilla, debe adjuntar al correo electrónico el documento con el que se acredita <sup>6</sup> la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.*	Número del instrumento público y número de hojas del mismo:

<input type="checkbox"/>	Si el IFT ya cuenta con el instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal, indique la referencia del mismo.	Número del instrumento público y número de hojas del mismo:
<input type="checkbox"/>	<b>REQUERIMIENTO OBLIGATORIO</b> Disco Compacto o USB que contenga: 1) Un archivo en formato *CSV que contenga la misma tabla de los datos de la Sección 3, mismos campos y mismo orden, con los nombres de las columnas	Número Discos Compactos (CD) o USB y Número de archivos contenidos en éste:

<sup>8</sup> En caso de que se represente a una persona física, podrá acreditarse la representación mediante carta poder firmada ante dos testigos, y ratificadas las firmas ante la propia autoridad o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.



	o el encabezado.*	
	2) La copia certificada del documento expedido por el auditor que acredita la validación de los datos contenidos en el reporte.*	
	3) La copia certificada del instrumento público o documento con el que se acredite la identidad y alcances del representante legal del Concesionario.*	

Asimismo, declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

**Responsable del tratamiento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones.

**Datos recabados:**

- Nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales
- Teléfono (celular y/o particular)
- Correo electrónico
- Nacionalidad
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Información técnica y económica.
- Documentación que acredita personalidad:
  - Para persona física: INE, Cédula profesional, Pasaporte, acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte vigente, cédula de identidad ciudadana, matrícula consular o cartilla liberada del servicio militar nacional.
  - Para persona moral: testimonio o copia certificada de la escritura pública en la que conste el acta constitutiva y compulsas de los estatutos sociales vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- Escritura pública con los poderes suficientes para representar al interesado.

**Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales**

- Notificar y contactar a los Interesados en su caso, respecto del correspondiente trámite.

**Transferencias de datos personales**

El IFT, a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones, no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPPSO.

**Ejercicio de los derechos ARCO**

Para ejercer sus derechos (ARCO) de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de los datos personales establecidos en la LGPDPPSO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 5015 4598 y 5015 2200, o al correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)

**Aviso de privacidad Integral**

El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

<p>Firma: _____</p> <p>Nombre: _____</p> <p style="text-align: center;">(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)</p>
---

INSTRUCTIVO DE LLENADO		
Nombre del campo	Descripción del campo	Unidad de medida
Sección 1. Tipo de procedimiento		
Lugar y Fecha	Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.	No aplica
Procedimiento	<p>Aquí se debe especificar seleccionando con un "X" si se trata de:</p> <p>1) Entrega de información (la primera vez que se realiza la entrega de información para el periodo requerido).</p> <p>2) Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibido del documento que pretende complementar.</p> <p>3) Desahogo de prevención (escrito de atención a la prevención realizada por el IFT, posterior a una notificación de requerimiento o a la omisión de algún requisito dentro de la información presentada).</p> <p>Indicar el número del oficio contenido en la prevención que se atiende. Indicar la fecha en que le fue notificada la prevención.</p>	No aplica
Sección 2. Datos generales del regulado		
Datos Generales del Regulado		
Nombre o razón social del Regulado	Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso).	No aplica
Folio FET	Indique el folio que corresponde al instrumento (s) habilitante (s) tal como aparece en la página electrónica del Registro Público de Concesiones.	No aplica

Servicios que presta	Indique el(los) servicio(s) que se encuentra prestando.	No aplica
Cobertura	Indique el área de cobertura en la cual se encuentra prestando servicio(s).	No aplica

Representante legal		
Nombre del Representante Legal	<p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, interponer recursos, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de personas físicas, también mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol> <p>Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</p>	No aplica
Domicilio para oír y recibir notificaciones		
Calle y No. exterior e interior	Nombre completo, sin abreviaturas, del tipo de vialidad que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.	No aplica
Colonia	Nombre completo sin abreviaturas de la colonia o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Municipio o Demarcación Territorial	Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o de la demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Entidad Federativa	Entidad federativa en donde se encuentra el domicilio del representante legal. Por ejemplo: Ciudad de México, Baja California, Estado de México.	No aplica


Código Postal	Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Correo electrónico	Indique una dirección de correo electrónico personal o corporativo.	
Teléfono fijo	Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono local: 55 57 31 49 52.	No aplica
Teléfono móvil	Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Representante Legal, ejemplo: Teléfono celular: 55 13 13 12 20.	No aplica
<b>Autorizados</b>		
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones	<p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la persona o personas que estime pertinente para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueren necesarias para la tramitación de tal procedimiento, incluyendo la interposición de recursos administrativos.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <p>4) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</p> <p>5) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</p> <p>6) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</p> <p>Se deberá agregar y llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p>	No aplica

<b>Sección 3. Datos del Reporte</b>		
<b>Información del Reporte de Calidad del Servicio de Telefonía Fija y de la Atención de Fallas</b>		
Año	Deberá indicar el año, en número, correspondiente a los datos reportados (aaaa) del trimestre correspondiente.	No aplica
Mes	Deberá indicar el mes, en número, correspondiente a los datos reportados (mm) del trimestre correspondiente.	No aplica
Nombre o razón social del Regulado	Indique el nombre completo de la persona física o moral a quien se otorgó el Instrumento habilitante (título de concesión, Concesión única, Autorización o permiso). Debe ser el mismo nombre solicitado en la Sección 2 y sin utilizar signos de puntuación.	No aplica

Categoría	Indicar si se trata de un parámetro de Telefonía Fija o un parámetro de las Fallas utilizando <b>únicamente</b> los textos "Tel_Fija" y "Fallas", respectivamente.	No aplica
Parámetro	<p>Indicar el nombre de todos los parámetros establecidos para Telefonía Fija y De las Fallas, para cada mes reportado del trimestre correspondiente. Utilizar <b>los mismos nombres establecidos</b> en los presentes Lineamientos que se especifican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales</li> <li>Tiempo promedio de establecimiento de Llamada Local</li> </ul> </li> <li>Para LAS FALLAS <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporción de Reportes de Fallas</li> <li>Proporción de reparación de Fallas en un día</li> <li>Proporción de reparación de Fallas en tres días</li> <li>Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo</li> <li>Proporción de Teléfonos públicos fuera de servicio</li> </ul> </li> </ul>	No aplica
Valor	<p>Indicar los valores obtenidos para cada uno de los parámetros establecidos para Telefonía Fija y De las Fallas por mes reportado.</p> <p>Utilizar valores decimales, con 5 decimales, para los parámetros correspondientes a proporciones, por ejemplo, 0.86755, 0.96198, y valores enteros, con 3 decimales, para los parámetros correspondientes a los tiempos, por ejemplo, 10.385, 15,977.</p>	Numérico

<b>PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE</b>		
<p>El plazo con que cuenta el IFT para efectuar a los interesados la prevención ante la falta de información o requisitos del trámite es de 10 días hábiles.</p> <p>En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea será de no menor a 5 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención, el IFT desechará el trámite.</p>		

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamiento Cuarto, Quinto, Octavo, Noveno y Vigésimo de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.</li> <li>- Artículo 35, fracción II de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.</li> </ul>
INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PUEDA SER DE UTILIDAD A LOS INTERESADOS
<p>En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este formato por favor contactar al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:fallas.calidad.fijo@ift.org.mx">fallas.calidad.fijo@ift.org.mx</a> utilizando el formato del trámite denominado</p>

ANEXO V ENTREGA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ELECTRÓNICA DEL INSTITUTO.	 <p>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES</p>
<p>Consideraciones generales para el llenado del presente formato.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Completar la información requerida en cada uno de los rubros, conforme al tipo de procedimiento que corresponda.</li> <li>2. Los campos de información y documentos que contengan un asterisco (*) como identificador son de carácter obligatorio. No obstante lo anterior, se recomienda el llenado de todos los campos contenidos en este formato para una mejor evaluación de su solicitud.</li> <li>3. Podrá llenar el presente con letra molde legible, preferentemente en tinta azul, máquina de escribir o a computadora. Una vez completado el formato, y de ser el caso, deberá imprimirlo para su suscripción y posterior presentación ante la Oficialía de Partes Común del Instituto Federal de Telecomunicaciones.</li> <li>4. Para cualquier duda respecto a la información que habrá que proporcionar en cada uno de los rubros, consultar el instructivo del presente formato.</li> <li>5. El formato no será válido si presenta tachaduras o enmendaduras en su información.</li> </ol>	

<b>INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (IFT)</b> <b>Unidad de Cumplimiento</b> Av. Insurgentes Sur No. 1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, México Tel. 55-5015-4000 <a href="http://www.ift.org.mx">www.ift.org.mx</a>	
<b>Lugar y Fecha:</b>	

SECCIÓN 1. TIPO DE PROCEDIMIENTO		
Procedimiento* (Sólo debe seleccionar una opción)		
<input type="checkbox"/> Inicio de trámite	<input type="checkbox"/> Desahogo de prevención Oficio IFT: _____ Fecha oficio IFT: _____ <div style="text-align: right;">DD/MM/AAAA</div>	<input type="checkbox"/> Alcance Folio de Acuse: _____ Fecha de Acuse: _____ <div style="text-align: right;">DD/MM/AAAA</div>

SECCIÓN 2. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE			
Datos generales del Concesionario			
Nombre o razón social del Prestador del Servicio Fijo *:	_____ <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Nombre (s)</span> <span>Primer apellido</span> <span>Segundo apellido</span> </div>		
Representante legal			
Nombre del Representante Legal*:	_____ <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>Nombre (s)</span> <span>Primer apellido</span> <span>Segundo apellido</span> </div>		



Domicilio para oír y recibir notificaciones			
Calle y No. exterior e interior*:		Colonia*:	
Municipio o Demarcación Territorial*:		Entidad Federativa*:	
Código Postal*:		Correo electrónico*:	
Teléfono oficina*:		Teléfono móvil:	
Autorizados (Agregar las filas que considere necesarias)			
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones:	<div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>		
	<div>Nombre (s)                      Primer apellido                      Segundo apellido</div>		

### SECCIÓN 3. DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ ADJUNTARSE AL PRESENTE FORMATO

(Sólo los documentos que contengan un asterisco (\*) deberán presentarse de manera obligatoria para la resolución del presente trámite)

Tipo de Documento	Referencia
<input type="checkbox"/> Reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido *.	<p>Especifique:</p> <p>_____</p>
<input type="checkbox"/> Reporte de mantenimientos preventivos o reparación que impliquen la ausencia del servicio fijo *.	<p>Especifique:</p> <p>_____</p>
<input type="checkbox"/> Reporte de calidad del servicio de telefonía fija y en la atención de fallas *.	<p>Especifique:</p> <p>_____</p>
<input type="checkbox"/> Entrega de mapas de cobertura del servicio fijo *.	<p>Especifique:</p> <p>_____</p>
<input type="checkbox"/> Otro.	<p>Especifique:</p> <p>_____</p>

Asimismo, declaro bajo protesta de decir verdad, que la información contenida en el presente formato es correcta y concuerda con los documentos que se anexan al mismo, quedando apercibido de las penas en que incurren las personas que declaran con falsedad ante una autoridad distinta de la judicial, en los términos de lo dispuesto por el artículo 247, fracción I, del Código Penal Federal. Asimismo, quedo enterado de los términos, condiciones y plazos de este procedimiento por lo que no tengo duda alguna y estoy conforme con ello.

**AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO**

#### **Responsable del tratamiento**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones.

#### **Datos recabados:**

- Nombres de personas físicas y denominación o razón social de personas morales
- Teléfono (celular y/o particular)
- Correo electrónico
- Nacionalidad
- Registro Federal de Contribuyentes
- Clave Única de Registro de Población
- Domicilio para oír y recibir notificaciones
- Información técnica y económica.
- Documentación que acredita personalidad:
  - Para persona física: INE, Cédula profesional, Pasaporte, acta de nacimiento, certificado de nacionalidad mexicana, carta de naturalización, pasaporte vigente, cédula de identidad ciudadana, matricula consular o cartilla liberada del servicio militar nacional.
  - Para persona moral: testimonio o copia certificada de la escritura pública en la que conste el acta constitutiva y compulsas de los estatutos sociales vigentes.
- Comprobante de domicilio.
- Escritura pública con los poderes suficientes para representar al interesado.

#### **Las finalidades del tratamiento para las cuales se obtienen los datos personales**

- Notificar y contactar a los Interesados en su caso, respecto del correspondiente trámite.

#### **Transferencias de datos personales**

El IFT, a través de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones, no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados. Estas transferencias no requerirán el consentimiento del titular, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 22, fracciones I, II y III, de la LGPDPPSO.

#### **Ejercicio de los derechos ARCO**

Para ejercer sus derechos (ARCO) de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición al tratamiento de los datos personales establecidos en la LGPDPPSO; deberá hacerlos a través de la Unidad de Transparencia del Instituto Federal de Telecomunicaciones ubicada en la Planta Baja, del Edificio Sede con domicilio en Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03720, a los teléfonos 5015 4598 y 5015 2200, o al correo electrónico [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx)

#### **Aviso de privacidad Integral**

El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible físicamente en las oficinas de la Dirección de Supervisión de Telecomunicaciones del IFT y electrónicamente en el micrositio "Avisos de privacidad": <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>, medios a través de los cuales el IFT comunicará a los titulares de los datos los cambios al aviso de privacidad.

<p>Firma: _____</p> <p>Nombre: _____</p> <p style="text-align: center;">(Nombre y firma del interesado o de su representante legal)</p>
---

INSTRUCTIVO DE LLENADO		
Nombre del campo	Descripción del campo	Unidad de medida
Sección 1. Tipo de procedimiento		
Lugar y Fecha	Deberá indicar el lugar y la fecha de presentación de la solicitud.	No aplica
Procedimiento	<p>Seleccione una opción y marque con una "X" únicamente el tipo de procedimiento que iniciará:</p> <p>1) Inicio de trámite o servicio. La primera vez que se realiza la entrega de información.</p> <p>2) Desahogo de prevención. La atención que realiza el interesado ante la prevención efectuada por el Instituto por falta de información (datos o documentos) solicitada en el presente formato. Deberá indicar el número y la fecha del oficio mediante el cual el Instituto emitió la prevención de información.</p> <p>En este caso, deberá señalar exclusivamente los campos solicitados en el oficio de prevención que le notificó el Instituto.</p> <p>3) Alcance. Entrega de información (datos o documentos) adicional a la entregada previamente. Deberá indicar el folio y la fecha señalados por la Oficialía de Partes Común del Instituto, en su Acuse de recibo del documento mediante el cual inició el trámite.</p>	No aplica

Sección 2. Datos generales del regulado		
Datos Generales del Regulado		
Nombre o razón social del Prestador del Servicio Fijo	Indique el nombre completo del Prestador del Servicio Fijo.	No aplica

Representante legal		
Nombre del Representante Legal	<p>Los interesados podrán actuar por sí o por medio de representante legal. La representación permite formular solicitudes, participar en el procedimiento administrativo, desistirse y renunciar a derechos, para lo cual deberá acreditarse mediante instrumento público, y en el caso de personas físicas, también mediante carta poder firmada ante dos testigos y ratificadas las firmas del otorgante y testigos ante las propias autoridades o fedatario público, o declaración en comparecencia personal del interesado.</p> <p>Comprende los siguientes campos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del representante legal o apoderado.</li> </ol>	No aplica

Domicilio para oír y recibir notificaciones		
Calle y No. exterior e interior	Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la vialidad en la que se ubique el domicilio para oír o recibir notificaciones, así como el número exterior o interior que corresponde a dicho domicilio.	No aplica
Colonia	Denominación o nombre completo, sin abreviaturas, de la localidad o asentamiento humano que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Municipio o Demarcación Territorial	Nombre completo, sin abreviaturas, del municipio o demarcación territorial que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Entidad Federativa	Entidad federativa donde se encuentra el domicilio del representante legal.	No aplica
Código Postal	Número completo del código postal que corresponda al domicilio para oír o recibir notificaciones.	No aplica
Correo electrónico	Dirección de una cuenta de correo electrónico, mediante la cual se puede enviar y recibir mensajes de datos y documentos electrónicos relacionados, a través de los dispositivos tecnológicos que permiten efectuar la transmisión y recepción de mensajes de datos y documentos electrónicos.	No aplica

Teléfono fijo	Número(s) telefónico(s) fijo a 10 dígitos del Representante Legal.	No aplica
Teléfono móvil	Número(s) telefónico(s) móvil a 10 dígitos del Representante Legal.	No aplica
<b>Autorizados</b>		
Nombre(s) completo(s) de la(s) persona(s) autorizada(s) para oír y recibir notificaciones	<p>El interesado o su representante legal podrán autorizar a la(s) persona(s) que estime(n) pertinente(s) para oír y recibir notificaciones, realizar trámites, gestiones y comparecencias que fueran necesarias para la tramitación de tal procedimiento.</p> <p>Comprende los siguientes campos por cada autorizado:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Nombre(s). Nombre completo, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>2) Primer apellido. Primer apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> <li>3) Segundo apellido. En caso de tenerlo, señalar el segundo apellido, sin abreviaturas, del autorizado.</li> </ol> <p>Se deberá llenar una línea por cada autorizado que se designe.</p>	No aplica

<b>Sección 3. Documentación que deberá adjuntarse al presente formato</b>		
Documentación adjunta	Seleccione con una "X" e indique la referencia de la documentación que adjunta al formato.	
Reporte de fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido	Reporte de acuerdo al formato establecido en el Anexo II utilizado para reportar las fallas de red.	No aplica
Reporte de mantenimientos preventivos o reparación que impliquen la ausencia del servicio fijo	Reporte de acuerdo al formato establecido en el Anexo II utilizado para reportar los mantenimientos.	No aplica
Reporte de calidad del servicio de telefonía fija y en la atención de fallas	Reporte de acuerdo al formato establecido en el Anexo III utilizado para reportar los valores de los parámetros de telefonía fija y de las fallas.	No aplica
Entrega de mapas de cobertura del servicio fijo	Reporte de acuerdo al formato establecido en el Anexo IV utilizado para la entrega de los mapas de cobertura del servicio fijo de los prestadores del servicio.	No aplica

Otros	En caso de requerir se deberá señalar la documentación adicional así como si se trata de una copia simple o, certificada.	No aplica
<b>PLAZOS A LOS QUE ESTARÁ SUJETO EL TRÁMITE</b>		
<p>A razón de que el presente trámite corresponde a un aviso, mediante el cual se da cumplimiento a una obligación de presentación documental ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, no se emitirá una respuesta específica por parte de este último.</p> <p>La prevención de información faltante deberá hacerse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la presentación del escrito correspondiente, en caso de que el regulado no cumpla con la totalidad de los requisitos solicitados.</p> <p>En caso de prevención, el plazo con que cuenta el interesado para subsanar la información o documentación faltante o errónea será de 10 días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que el interesado haya desahogado la prevención el IFT desechará el trámite.</p>		
<b>FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE</b>		
<p>- Lineamiento Cuarto, Quinto, Octavo, Noveno, Décimo, Décimo Segundo y Vigésimo, Anexo II, Anexo III y Anexo IV de los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.</p>		

(R.- 492376)

## ARTÍCULOS TRANSITORIOS DE LAS MODIFICACIONES PUBLICADAS

[Publicación en DOF el 27 de mayo de 2020](#)

Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones modifica el Transitorio Primero del Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.

.....

**Primero.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 20 de mayo de 2020.

**Segundo.-** Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación y en el Portal de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El Comisionado Presidente\*, **Adolfo Cuevas Teja.-** Rúbrica.- Los Comisionados: **Mario Germán Fromow Rangel, Javier Juárez Mojica, Arturo Robles Rovalo, Sóstenes Díaz González, Ramiro Camacho Castillo.-** Rúbricas.

Acuerdo P/IFT/200520/157, aprobado por mayoría en la XI Sesión Ordinaria del Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrada el 20 de mayo de 2020.

Los Comisionados Adolfo Cuevas Teja, Javier Juárez Mojica, Arturo Robles Rovalo y Sóstenes Díaz González emitieron voto a favor. En lo particular, el Comisionado Ramiro Camacho Castillo emitió voto a favor en lo general, pero en contra de diferir las obligaciones previstas en el Capítulo VI de los Lineamientos.

El Comisionado Mario Germán Fromow Rangel emitió voto en contra.

Lo anterior, con fundamento en los artículos 28, párrafos décimo quinto, décimo sexto y vigésimo, fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, 16, 23, fracción I y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

(R.- 495227)

---

\* En suplencia por ausencia del Comisionado Presidente del Instituto Federal de Telecomunicaciones, suscribe el Comisionado Adolfo Cuevas Teja, con fundamento en el artículo 19 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.