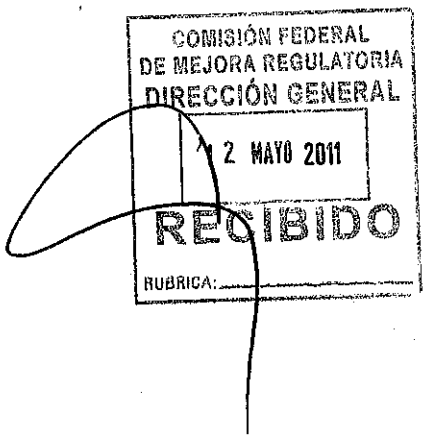
Comentarios Plan Técnico Fundamental Calidad Servicio Móvil.

Adriana Labardini [ali.alconsumidor@gmail.com]
Enviado el: jueves, 12 de mayo de 2011 06:46 a.m.
Para: Cofemer Cofemer
Datos adjuntos: Comentarios Alconsumidor.pdf (196 KB)

MAP-MC
B001101828

Anexamos comentarios.
Adriana Labardini
ALCONSUMIDOR, A.C.
tel. (+52) 55 5257-4347
skype: alabardi
www.alconsumidor.org
Sígueme en http://twitter.com@consumedida



ALCONSUMIDOR

www.alconsumidor.org

Expediente no. 10/0511/140311

COMISIÓN FEDERAL DE MEJORA REGULATORIA

Adriana Labardini Inzunza, representante legal de Alconsumidor, A. C., señalando como domicilio electrónico para oír y recibir notificaciones y documentos, ali.alconsumidor@gmail.com vengo a presentar observaciones y comentarios al anteproyecto de Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil (en lo sucesivo el "Plan") que fuera emitido por el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones y remitido a esa Comisión a su cargo, para consulta pública:

ALCONSUMIDOR, A.C. es una organización de la sociedad civil, sin fines de lucro, independiente del gobierno e intereses empresariales, constituida el 6 de abril de 2006, por escritura pública no. 42,026 ante el notario público no. 102 del Distrito Federal, Lic. José María Morera, y con CLUNI ALC0604069019, con el objeto social de representar y defender los intereses y derechos de los consumidores y usuarios de servicios de telecomunicaciones y energía, primordialmente, en ejercicio del derecho fundamental de asociación, protección y organización que nos otorga el artículo 28 constitucional, la Ley Federal de Telecomunicaciones, la Ley Federal de Protecicón al Consumidor, entre otras disposiciones nacionales e internacionales.

OBSERVACONES GENERALES

1. El artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, capitulo 1 **"De las Garantías Individuales" textualmente señala que la Ley protegerá a los consumidores y propiciará su organización para el mejor cuidado de sus intereses.** Importantes leyes como la Ley Federal de Protección al Consumidor y la Ley Federal de Telecomunicaciones,

tienen por objeto el beneficio de los consumidores y la protección de sus intereses. La COFETEL y la COFEMER, no están exentas de la observancia y aplicación, de las normas jurídicas de protección al consumidor y por ende no deben avalar actos que conlleven una transgresión a dichas normas.

2. La Ley Federal de Telecomunicaciones (LFT), señala dentro de sus objetivos (artículo 7°) "El promover un desarrollo eficiente de las telecomunicaciones; ejercer la rectoría del Estado en la materia para garantizar la soberanía nacional; **fomentar una sana competencia entre los diferentes prestadores de servicios de telecomunicaciones a fin de que éstos se presten con mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios, y promover una adecuada cobertura social."**

3. Adicionalmente, El Estado tiene la rectoría en materia de telecomunicaciones, establece el artículo 2o de la LFT y por ende declara de interés público entre otros, la operación y mantenimiento del equipo destinado a las redes públicas de servicios de telecomunicaciones (art. 5o.), mismas que además son vías generales de comunicación (art. 4o.) Las facultades de regulación, normalización, interpretación y vigilancia del mercado, otorgadas a la Cofetel son medios para procurar la consecución de los objetivos anteriores, herramientas para instrumentar el fin último de la Ley. ¿De que serviría de lo contrario una serie de reglas técnicas que no van encaminadas a ofrecer mejores precios, diversidad y calidad en beneficio de los usuarios y de una mayor cobertura social?

4. La Cofetel sí cuenta con facultades de regular, a través de planes técnicos fundamentales, entre otros, la calidad de los servicios, como un aspecto fundamental de la interoperabilidad.

5. Un plan fundamental no es un diagrama o manual de ingeniería de redes, es una regulación administrativa con miras a un fin concreto de beneficio a usuarios a través de la adecuada prestación de un SERVICIO PÚBLICO

CONCESIONADO POR EL GOBIERNO FEDERAL QUE DEBE SER CONTINUO, PERMANENTE, NO DISCRIMINATORIO, TRANSPARENTE Y REGULADO POR SER UN SERVICIO SUJETO A CONCESIÓN.

6. El calificativo de “técnico” se refiere, al conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve un arte o ciencia, o bien la habilidad para conseguir algo. Véase el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española en http://buscon.rae.es/draeI/

7. En el presente caso, la técnica para medir y evaluar la calidad de un servicio móvil , necesariamente incluye todos aquellos procedimientos que se llevan a cabo para determinar qué nivel de calidad alcanza un servicio dado, lo cual incluye y debe incluir procedimientos de atención de fallas, capacidad de respuesta al cliente cuyo servicio reportó por deficiencias, nivel de transparencia en la información brindada al cliente y calidad comprometida contractualmente puesto que siendo la calidad materia del contrato de adhesión respectivo,o bien a través de una oferta unilateral de voluntad mediante publicidad, el Operador crea una expectativa y un derecho del cliente a reclamar el cumplimiento y por ello es inadmisible que los Operadores exijan que la Cofetel elimine todos los aspectos de atención a clientes, manej ode quejas, reporte de fallas en centros de atención telefónica y bonificaciones por servicios no entregados con la calidad esperada, pues obviamente estos son procedimientos integrales necesarios para evaluar la calidad de un servicio hasta el momento de su entrega final o su restablecimiento o compensación en caso de fallas. En suma, hablar de calidad del servicio incluye no solamente los procedimientos de “producción” o “ingeniería” del servicio o de la red que lo genera, o recibe, sino además, su procedimiento de entrega dentro o fuera de la red de origen, velocidad, latencia, tiempos, nitidez, claridad, continuidad, respuesta al cliente en caso de fallas, información sobre los pormenores del servicio, compensación al cliente por incumplimiento, y en su caso sanciones por infracciones a las normas aplicables del servicio ofrecido, o sea lo que en

toda la literatura y praxis modernas se conoce como la calidad en la postventa del servicio, no solamente en su producción y venta.

8. Elartículo 41 de la LFT confirma implicitamente lo anterior:

"Los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones deberán adoptar diseños de arquitectura abierta de red para permitir la interconexión e ***interoperabilidad de sus redes****. A tal efecto, la Secretaría elaborará y administrará los planes técnicos fundamentales de numeración, conmutación, señalización, transmisión, tarifación y sincronización,* ***entre otros****, a los que deberán sujetarse los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones.* ***Dichos planes deberán considerar los intereses de los usuarios y de los concesionarios*** *y tendrán los siguientes objetivos:*

I. Permitir un amplio desarrollo de nuevos concesionarios y servicios de telecomunicaciones;
II. Dar un trato no discriminatorio a los concesionarios, y
III. Fomentar una sana competencia entre concesionarios."

8. El Plan en cuestión pretende regular la operación, interoperabilidad, y funcionamiento de una multiplicidad de redes y servicios en competencia a fin de brindar al usuario final servicios on-net y off-net nítidos, sin costuras (seamless). Limitar el plan a comunicaciones on-net sería no solo un grave error sino contrario a la interoperabilidad de las redes, los intereses de los usuarios que desean comunicaciones sean on no on-net, y la sana competencia del mercado multi-red que opera desde hace más de una década.

9. Limitar el Plan a aspectos estrictamente ingenieriles excluyendo aspectos de atención a clientes, tasación del tiempo aire realmente usado, facturación información veraz y precisa al público así como obligación de bonificar por incumplimiento de los indicadores de calidad, hará que el Plan sea inocuo, incapaz de lograr el objetivo que persigue (1.1) que es " **establecer las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de de calidad en territorio nacional, en beneficio de los usuarios"**.

10. Una interpretación trunca, formalista y demasiado estrecha del Plan, ajena a lo dispuesto en los arts. 2, 4, 5, 7, 41, 44 de la LFT garantizará nuevamente su fracaso ya demostrado con el Plan anterior que nunca logró sus objetivos ni fue exigible ni sancionado. Los reportes de los concesionarios y las escasas y débiles pruebas de calidad no resultaron ni en sanciones ni en mejor calidad lo cual implicó una grave tolerancia de la autoridad y la consecuente merma en los servicios, proporcional a la saturación de las redes por jugoso crecimiento en ventas y utilidades de los Operadores de estos servicios sin la necesaria inversión adicional en la red ni controles de calidad. Los incentivos no estaban alineados para brindar mejor calidad, sino para lucrar a costa de los usuarios. Cuidemos que lo estén ahora en este nuevo Plan.

11. Si la calidad como lo reitera el anteproyecto de Plan incluye tanto el grado de satisfacción de un usuario como la percepción de calidad del propio usuario-sin perjuicio de la aptitud objetiva de la red de ofrecer las funciones ofertadas- es imprescindible que Cofetel agregue y lleve a cabo también encuestas y sondeos como mecanismos de medición de la satisfacción del cliente usados en todo el mundo, dada su gran aptitud de proporcionar retroalimentación importante a los Oferentes y a los Demandantes de servicios sobre las percepciones de los clientes, o sea el mercado. El anteproyecto hace una extensa explicación de la importancia de la satisfacción del cliente en base a la definición de calidad del servicio por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), siendo ésta el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario respecto del mismo pero en los puntos resolutivos omite todo procedimiento de medición de ese grado de satisfacción del cliente, lo cual nuevamente reitero, es también un elemento técnico de la calidad, o sea un procedimiento de medición de calidad.

12. De igual manera, el anteproyecto omite incluir una mención especifica en el sentido de obligar a los Operadores a incluir los indicadores y parámetros de calidad que el mismo Plan propone, en los contratos de adhesión, publicidad, -ofertas unilaterales de voluntad-, códigos de prácticas comerciales y demás documentación elaborada por los Operadores, y establecer que en su defecto, se presumirá que la calidad mínima a entregar, es la establecida en el Plan aún cuando expresamente el

Operador no se hubiese comprometido a ella, sea en su publicidad o en los contratos de adhesión que celebre con los usuarios. Ello permite dejar perfectamente definida la expectativa válida de calidad, del usuario y la posibilidad para Profeco o las autoridades judiciales competentes de determinar el monto y alcance del incumplimiento y por tanto el monto de la bonificación que conforme a su ley la Profeco puede determinar en cantidad líquida a través de un dictamen.

13. Es inaceptable e injustificada la renuencia de la PROFECO de actuar y manifestarse, como lo hizo COFECO, ante la Cofemer. En efecto, la Procuraduría declinó emitir sus comentarios, tras algunas reuniones con Cofetel,según consta en la Manifestación de Impacto de la Regulación (MIR) presentada a Cofemer por Cofetel. Consideramos que la omisión de Profeco implica responsabilidades de servidores públicos por no cumplir con su deber de velar por los i ntereses de consumidores y usuarios.

14. En la MIR Cofetel también señala que los Beneficios del Plan para el Usuario "*no son cuantificables. Sin embargo, el anteproyecto propuesto, contribuirá para que los usuarios, cuenten con mayores elementos de decisión, al analizar los servicios ofrecidos por los concesionarios del servicio local móvil, valorando no sólo los costos de provisión, sino también la calidad ofrecida en sus servicios".* Tales aseveraciones no son exactas, primero porque la mejoría en la calidad sí es medible y cuantificable por ejemplo a través del porcentaje de números portados de una red a otra de mejor calidad, el aumento o disminución del tráfico cursado, de las ventas, de las quejas, de las encuestas que olvidaron incluir etc. Pero lo más grave es que la Cofetel da por sentado que la información disponible al consumidor para poder comparar la calidad de los servicios de varias redes en competencia será divulgada de manera completa, veraz y oportuna cuando como ya lo señalaremos el Plan apenas apunta una tibia facultad discrecional de publicar los resultados de las mediciones, y no sabemos con qué periodicidad y oportunidad difundirá los resultados ni si las muestras usadas en las mediciones serán representativas de la calidad real de todas las regiones, localidades o ASL o solo de unas cuantas ciudades grandes, como en el pasado ocurrió. Incluso la Comisión Federal de Competencia apunta a esta grave falla de discrecionalidad en la publicación de los resultados de las evaluaciones y mediciones que haga Cofetel.

Como es bien sabido en teoría económica la falta o asimetría en la información de los consumidores en tiempo real o casi real, impide la libre competencia. Además, según señala la MIR, a petición de la industria se eliminó la parte de hacer mediciones comparativas de calidad de las redes, un elemento valiosisimo para que el consumidor pueda juzgar cual red tiene mejor calidad, de las que estén disponibles en su localidad.

15. Servicio local móvil debe incluir por su puesto el servicio de Trunking o radiocomunicación especializada de flotillas y el servicio push- to-talk. No es claro que estos servicios queden sujetos al Plan. De no estarlo, ello crearía una grave distorsión entre competidores y un incentivo a Nextel y a los Operadores celulares que brindan el servicio push-to-talk para descuidar su calidad en esos nichos impunemente. Una vez más se trata de detonar los incentivos correctos.
16. En realidad se requiere de un Plan Técnico Fundamental de Calidad de Redes de Telecomunicaciones, que también considere las redes públicas de telecomunicaciones fijas y defina los indicadores aplicables, así como las metodologías de medición de los mismos y consecuencias puntuales en caso de incumplimiento y publicidad..

Ahora bien, de la revisión al **ANTE PROYECTO DE PLAN TÉCNICO FUNDAMENTAL DE CALIDAD DEL SERVICIO LOCAL MÓVIL**, sometido a consulta pública por la Comisión Federal de Mejora Regulatoria, cuyo objeto es establecer las bases para que el Servicio Local móvil se preste en las mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, se realizan los siguientes comentarios:

COMENTARIOS ESPECÍFICOS SOBRE LOS RESOLUTIVOS del PLAN

1.1. Objetivo.

Comentario: El objetivo del plan es establecer las bases para que el servicio local móvil se preste en mejores condiciones de calidad en el territorio nacional, en beneficio de los usuarios, sin embargo se pasa desapercibido que los usuarios de telefonía móvil, no solo realizan llamadas locales, sino que inclusive realizan y reciben llamadas de múltiples localidades y entidades de la República Mexicana e

inclusive del extranjero, de modo que resulta absurdo excluir todas las comunicaciones de voz o datos que no son “locales”. Además la tecnología celular se rige bajo reglas distintas a las de las ASL de las redes fijas, por lo que ante el usuario los parámetros de calidad deben regir para todo servicio contratado en toda la cobertura ofrecida por el Operador, sin estas distinciones legalistas.

1.3 Definiciones

1.3.1 Area de Servicio Local

Comentario: Según sabemos los Concesionarios de servicio móvil con tecnología celular no se rigen por ASL´s y en la ingeniería de células no hay llamadas locales ni de larga distancia. Nos preocupa cómo compaginar esto con las Regiones. Lo que sí es muy importante es que las mediciones se hagan en TODO MÉXICO, rural y urbano, en localidades pequeñas, medianas y grandes, en todas las rutas carreteras, y no solamente a muestras en las grandes urbes, por que entonces las mediciones no serán representativas de los más de 90 millones de usuarios que hoy día existen en México de servicios móviles. La calidad debe ser evaluada en todo el país, y precisamente en poblaciones rurales alejadas y marginadas en donde hay constantes llamadas caídas ello representa una onerosa carga para el cliente rural que deber marcar muchas veces para restablecer comunicaciones interrumpidas por fallas.

1.3.2 **Calidad del Servicio.** La totalidad de las características de un servicio de telecomunicaciones, mismas que deben ser observadas y/o medibles, que determinan su capacidad para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio.

Comentario: ¿Donde quedó entonces la definición invocada de la UIT?

Cuáles son las necesidades explícitas e implícitas del usuario del servicio, siendo importante destacar lo ya expresado en los numerales 11 y 12 de las Observaciones Generales, en cuanto a: a) explicitar la calidad ofertada en los contratos, anexos, publicidad o bien la presunción de que esos parámetros del Plan son los que aplican para determinar si hubo o no incumplimiento por parte del

Operador y poder cuatificar éste para efectos de la s bonificaciones que conforme a las leyes pueden dictaminar Profeco y las autoridades judiciales; y b) tomar en cuenta la satisfacción del consumidor en cuanto a la percepción del servicio como se indica en los Considerandos en donde se acoge la definición de la UIT y despúes se olvida su implementación.

1.3.3. Cobertura Garantizada. Es el área geográfica al interior de la cual cada concesionario garantiza las condiciones de calidad que serán evaluadas para cada uno de los servicios proporcionados, de conformidad con lo establecido en el presente plan.

Comentario: La cobertura garantizada no es otra que la cobertura real de cada red, y como mínimo, la cobertura obligada que cada Operador debe cumplir conforme a su título de concesión. Por ejemplo Telcel tiene la obligación de ofrecer servicios en los municipios o delegaciones en que habite el 20% de la población total de la región concesionada y cinco ñaos después, donde habite el 50% de la población, y así sucesivamente. Las obligacones de calidad deben abarcar todos los poblados donde el servicio esté prestándose, de lo contrario tendríamos usuarios de primera, de segunda y de tercera y todo a voluntad del Operador.

2. De los indicadores y valores de cumplimiento

2.1.1 Proporción de intentos de llamada fallidos. Estimación del grado de no accesibilidad al servicio, con base en la determinación del porcentaje de los intentos de llamada no completados. Se considerará fallido aquel intento para el que, después de 20 segundos de haber sido pulsada la tecla SEND, no se establezca la conexión.

Comentario: El hecho de que se considere fallido el intento de llamada después de 20 segundos de haber sido pulsada la tecla SEND, es incorrecto puesto que toda llamada no completada debe considerarse como fallida independientemente del tiempo que pase después de haber sido pulsada la tecla SEND.

2.1.4. Calidad del Audio: Calificación de calidad extremo-a- extremo en la transmisión de voz en una llamada completada.

Comentario: Es importante definir a que se refiere con calidad de audio, si se refiere a la nitidez o bien se refiere a la reproducción, grabación y reproducción del sonido, ya que no debe perderse de vista que estamos ante servicios no solo de voz, sino de servicios adicionales tales como mensajería de texto, mensajería multimedia y acceso a internet. De ninguna manera debe eliminarse este parámetro como lo proponen algunos Operadores pues si el audio o la latencia o calidad de datos transmitidos es comprometida, el servicio no debe considerarse entregado.

Tasación o medición del Tiempo Aire y la Velocidad de transmisión de datos.

Comentario Es preciso incluir un indicador y valor de cumplimiento de tiempo aire, o establecimiento de llamada o de datos, en qué momento debe empezar a tasarse y cuándo finaliza pues sabemos que los Operadores lo computan desde la marcación y no desde que el número de destino contesta la llamada, lo cual es injusto y abusivo. La calidad debe incluir la tasación y medición del tiempo aire cuando el cobro es por tiempo y la medición de la velocidad tratándose de transmisión de datos y acceso a Internet. Asimismo el usuario tiene derecho a exigir el cronometraje real de sus llamadas, antes de redondearlo y el total de tiempo aire empleado en todo momento para saber cuánto tiempo incluido en su plan de pospago o mixto, le queda antes de que le cobren minutos adicionales.

2.3. Los siguientes son Valores de Cumplimiento para los indicadores previstos en los numerales 2.1.1.,2.1.2 y 2.1.5 del Plan: Tabla.

…Los indicadores de calidad referidos en los numerales 2.1.3, 2.1.4, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8, 2.1.9, 2.1.10 y 2.1.11 del Plan serán evaluados por la Comisión **para efectos de difusión".**

Comentario: Consideramos inaceptable e injustificado que la Cofetel no haya establecido valores de cumplimiento para los indicadores especificados en los numerales 2.1.3, 2.1.4, 2.1.6, 2.1.7, 2.1.8, 2.1.9, 2.1.10 y 2.1.11 del Plan lo cual los convierte en indicadores de cumplimiento voluntario, siendo que se trata de indicadores fundamentales precisamente en los que las redes móviles nos mostraron su vulnerabilidad y deficiencia desde el año 2009, tales como tiempo de

entrega de sms, velocidad de la banda ancha móvil, sesiones fallidas o interrumpidas de FTP , tiempo de establecimiento del servicio IP en redes móviles y velocidad de descarga de datos. Es inconcebible que en estos rubros que han además representado ingresos multimillonarios para los Operdores, les toleren una baja calidad, y la Cofetel se conforme con difundirlos-sin decir cuándo- en forma discrecional. Precisamente estos rubros motivaron las miles de manifestaciones de quejas contra los celulares en redes sociales. Vean por ejemplo las 5711 firmas en twitition contra telcel en:#accioncolectivaatelcel liga http://twitition.com/z9dn6.

Consideramos que también el Plan omite indicadores de calidad respecto del porcentaje de líneas con reporte de fallas del total de las líneas en servicio, así como porcentajes de solicitudes de servicio atendidas y corregidas a satisfacción en menos de 8 horas, 24 horas, 48 horas y 72 horas.

Por otra parte, también se omite la definición de un indicador y su valor de cumplimiento que se refiera al nivel de satisfacción de los usuarios de un determinado servicio, que se puede determinar mediante encuestas periódicas de satisfacción como ocurre en todo el mundo. Véase http://digitaldaily.allthingsd.com/20091201/att-ranked-last-in-consumer-reports-best-cell-phone-service-survey/

3. Metodología y programa de mediciones.

3.4. La Comisión llevará a cabo la evaluación de los indicadores previstos conforme a programas **trimestrales** de medición, en donde se determinarán las **condiciones**, **localidades y extensión** de las pruebas que se llevarán a cabo en el respectivo periodo.

Comentario. Esta parte es medular y su ambigüedad le resta fuerza y certeza. Consideramos primero que nada que el tamaño de la muestra a medir o probar es clave. Si dichas pruebas no se realizan en todas las localidades de las nueve regiones celulares o de PCS, o la totalidad de las ASL, el resultado será poco confiable ni representativos. Es importante que las mediciones que se realicen, en la medida de lo posible cubran la totalidad de la cobertura garantizada por los operadores, incluyendo áreas urbanas, semiurbanas, rurales y tramos carreteros.

Es necesario definir el universo a considerar, si es el total de los usuarios, los minutos o la cantidad de llamadas totales.

4. Información de crecimiento y cobertura. Es importante insistir en esta obligación, que de por sí tienen los Operadores en sus títulos de concesión

4.2. Los concesionarios deben entregar a la Comisión los mapas de Cobertura Garantizada de sus respectivas redes, por cada tecnología de acceso y por cada uno de los servicios que serán evaluados, indicando el nivel mínimo de señal que utilizan para definir dicha cobertura, así como el área geográfica total expresada en kilómetros cuadrados, de conformidad con lo establecido en el numeral 6.1.

Comentario: Es importante que los operadores presenten la información de una forma y un formato tal, que permita a la Comisión manejar e interpretar correctamente la misma, a modo de bases de datos que permitan interar un Sistema de Información Geográfica.

5. **De la información y atención al usuario.**

Es importante hacer hincapié en la importancia de conservar esta sección como parte de la calidad del servicio. Si no hay procedimientos para dar atención, respuesta y compensación al usuario por fallas en el servicio, de qué sirven los indicadores y sus valores de cumplimiento. El ciclo de venta y postventa se cierra con atención al cliente e información veraz y oportuna incluyendo forma de medir, tasar, facturar, restablecer el servicio y compensar por las fallas sufridas. Es urgente la aclaración por parte de la Cofetel del alcance del concepto de “roaming” . Consideramos abusivo e injustificado que el roaming incluya visitar la misma red en una región nacional distinta a la de base, cuando la concesión es nacional.

5.1.3 Información de tarifas. En este rubro es muy importante establecer la obligación del Operador de brndar mecanismos para que en todo momento el cliente pueda consultar su saldo en pesos y en tiempo aire o mensajes sms o su nivel de trasnmisión de datos en bits.

6. De la entrega de la información.

6.1.2. La información que se establece en el numeral 4.2 será considerada vigente para efectos del numeral 5.1, siempre y cuando sea entregada dentro de los diez días hábiles previos a aquel en que el concesionario pretenda darlos a conocer al público en general.

Para efectos de lo anterior, los concesionarios deberán consultar en el portal de internet de la Comisión la definición geográfica actualizada de cada ASL, información sobre la cual los concesionarios deberán de trazar los polígonos que representen sus áreas de cobertura garantizada. Dicha información deberá ser entregada a la Comisión en medio electrónico de almacenamiento, en formato de Arcview (.shp,.dbf y .shx), Mapinfo (.tab) o AutoCAD (.dxf), o en algún otro formato que a solicitud del concesionario autorice la Comisión.

Comentario: Consideramos que en algún caso, los formatos señalados en el Plan, podrían estar limitados dependiendo del volumen o tipo de la información a proporcionar por los operadores, por lo que también debería existir la posibilidad de que la Comisión pueda definir un formato de base de datos o de información geográfica referenciada, como lo son los mapas de cobertura garantizada y no solamente los formatos que a solicitud de los concesionarios autorice la Comisión.

En una realidad que cada operador emplea formatos de información distintos entre sí, por lo que es importante que sea la Comisión quien defina el formato que todos los concesionarios deberán de aplicar para un mejor manejo de la información. Consideramos recomendable que la Comisión defina un Sistema de Información Georeferenciada que pueda interpretar y manejar eficientemente la información que los operadores presenten, así como la información que se recabe durante las pruebas de calidad que la misma Comisión realice.

6.3. La Comisión **podrá** hacer pública la información que le sea entregada o reportada de conformidad con el presente Plan, salvo aquella que el Concesionario entregue con carácter confidencial observando lo establecido en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Comentario: Consideramos necesario que la información sobre la evaluación de la calidad sea pública, sostener lo contrario o limitar la publicidad, hace que pierda sentido todo el Plan. Si bien la difusión per se no mejora la calidad de los servicios es una arma poderosa para los mercados que les permite comparar calidades y hacer decisiones de compra racionales e informadas.

En la definición de tamaño de la muestra, es importante diferenciar claramente el tamaño del universo aplicable, ya que es muy diferente cuando se refiere al volumen total de minutos cursados, de llamadas telefónicas o el total de líneas activas en el mismo periodo.

Consideramos también importante que se establezca algún tipo de obligación para los concesionarios de proveer en conjunto los recursos necesarios para realizar las mediciones, como el proporcionar las líneas y los equipos terminales con las características técnicas necesarias, absorber los costos en los consumos realizados de sus servicios para la medición y en su caso, el cubrir en conjunto los costos de equipos o personas calificado necesario para realizar las mediciones de calidad.

También es importante que se defina que las pruebas de campo se realizarán con equipos móviles que midan los servicios de las diferentes redes simultáneamente a lo largo de las rutas previamente definidas (benchmarking drive test). No debe eliminarse la prueba de manejo.

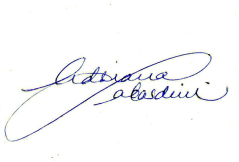
DÉCIMO SÉPTIMO. Sanciones.

Comentario: Consideramos que el nuevo plan si bien menciona la imposición de sanciones a los concesionarios que no cumplan con las disposiciones establecidas en el citado plan, no menos cierto es que no hacen referencia a las bonificaciones que en su caso tuviesen derecho los usuarios.. Siendo este un punto importante ya que el objetivo del citado plan es la satisfacción del usuario y en casos de no accesibilidad del servicio con la calidad comprometida, al ser responsabilidad del proveedor, el usuario tiene derecho a que sea bonificado el costo de un servicio que no le es proporcionado con la calidad obligada, y por el cual realiza un pago.

ALCONSUMIDOR

www.alconsumidor.org

Muy atentamente,



Adriana Labardini Inzunza

Alconsumidor, A.C.