



Circular

“Lineamientos de Calidad e Información”

Estimados Clientes y Amigos,

Por medio de la presente, queremos recordarles que el Instituto Federal de Telecomunicaciones, público en el Diario Oficial de la Federación los pasados 12 y 25 de febrero de 2020, referentes a los **Lineamientos de Calidad e Información** (los “**Lineamientos**”), que tienen el objetivo de regular la calidad e información de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, sujetándola a principios de publicidad, transparencia y acceso a la información.

Entre otros puntos, los Lineamientos establecen que:

La información que debe estar **incluida en la página web del concesionario** es la siguiente:

- A. Tarifas** (planes, paquetes, promociones, costos de instalación, velocidades, minutos, equipos, modificaciones, etc.)
- B. Contrato de Adhesión** registrado en Profeco
 - i.** Penalidades en caso de terminación anticipada
 - ii.** Garantía Contractual (fianza o Deposito) señalando el monto y la duración de la misma, si aplica.
 - iii.** Intereses, justificando los supuestos que motiven el cobro, tasa bajo la cual están calculados, plazo y forma en la que será cubiertos.
 - iv.** Gastos relacionados con la terminación del contrato
 - v.** Compensaciones y/o bonificaciones establecidas en el contrato.
 - vi.** Otros gastos relacionados con la prestación del Servicio.
 - vii.** Compensación y bonificaciones en la prestación de los servicios y que estén establecidos en el contrato.
- C.** Señalar el procedimiento y requisitos de contratación
- D.** Procedimiento para la Cancelación del Servicio
- E.** Señalar los días y horas hábiles para llevar a cabo la instalación del servicio
 - a.** Señalar formas de contacto de atención al público:



- i. dirección de las oficinas o centros de atención,
 - ii. números telefónicos,
 - iii. días y horarios de atención
 - b. Proporcionar la información relativa para realizar trámites relacionados con el servicio proporcionado, catálogos de tramites, costo total del trámite, requisitos, formalidades, personas autorizadas, plazos, y en su caso, formato y medios a través de los cuales se pueden acceder a algún trámite.
- F. **Mapas de cobertura**, deberán publicar las áreas donde se ofrecen los servicios, de preferencia con información a nivel de calle.
- G. Opciones para realizar **pagos de servicios**, establecer el modo de pago ya se renta mensual, prepago o pospago, (efectivo, transferencia o tiendas de conveniencia).
- H. Información relativa a la presentación y seguimiento de **quejas**,
 - a. señalar los canales de atención, ya sea domicilio, números telefónicos, medios electrónicos,
 - b. días y horarios de atención,
 - c. tiempo promedio y máximo de solución.
- I. **Política de uso**, deberán de publicar las condiciones, reglas, limites restricciones y políticas de cualquier tipo establecidas para la utilización de los servicios.
- J. **Equipos terminales**, información y características técnicas y de operación (marca, modelo, información de desbloqueo, políticas y mecanismos para las garantías).
- K. **Servicios Adicionales**, deberán publicar la información relativa a estos servicios u otros servicios prestados por terceros que comercialice el Concesionario.
- L. **Datos de Contacto**: Deben proporcionarse:
 - a. Nombre o Oficina de Contacto.
 - b. Número(s) Telefónico(s)
 - c. Correo Electrónico
 - d. Domicilio de Oficinas o Buzón.
- M. 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
- N. **Reportes de fallas y de mantenimiento en el servicio**. Notificar a los usuario, cuando haya mantenimientp preventivo o reparación programada que suspenda el servicio de forma temporal, independientemente de su duración.



O. Para cada paquete de servicios de internet, la Velocidad de Transferencia de Datos Publicitada deberá ser la Tasa de Transmisión de Datos promedio de Descarga, expresada en Mbps, y no deberá referirse a las velocidades máximas (por ejemplo, "hasta X Mbps").

P. Publicar los Parámetros de Calidad:

a. Servicios de Internet

- i.** Dowloand Speed (X Mbps)
- ii.** Uploand Speed (X Mbps)
- iii.** Latencia Promedio (Ms X)
- iv.** Proporción de Perdida de Paquetes

b. Servicios de Telefonía

- i.** Intentos exitosos de llamadas ($\% \frac{IE}{IF}$)
- ii.** Tiempo para conexión (s)

Así mismo, los concesionarios y autorizados deberán **proporcionar de manera semestral al Instituto Federal de Telecomunicaciones**, la siguiente información:

A. Los mapas de cobertura del servicio fijo, que deberán contar con las siguientes características:

- iv.** Tener una resolución de al menos 50 m.
- v.** Deberán presentarse bajo el sistema de coordenadas de latitud y longitud (WGS84).
- vi.** Deberán tener el detalle suficiente a nivel de calle para cada municipio y/o localidad, y
- vii.** Deberá utilizar el formato de Arcview (.shp) o Mapinfo (.tab).

B. Reporte de fallas.

Lo anterior, es de vital importancia para evitar multas de hasta el 5% de los ingresos anuales del concesionario. Si tienen dudas, puede contactarnos a las direcciones joropeza@ghs.com.mx, dbarcenass@ghs.com.mx y dgonzalez@ghs.com.mx.

Atentamente

García Herrera, Valdez & Asociados