

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS



Esquema de cumplimiento al Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos generales de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para los usuarios con discapacidad –en adelante, los “Lineamientos de Accesibilidad”–, publicados en el DOF el 23 de diciembre de 2016.

- I. A fin de que los Usuarios con Discapacidad se alleguen de la información necesaria para contratar y conocer las condiciones comerciales que los Concesionarios y Autorizados ofrecen en materia de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, **éstos deberán publicar en sus portales de Internet y proporcionar mediante correo electrónico a los usuarios que así lo soliciten**, de conformidad con las características establecidas en el artículo 7¹ de los presentes Lineamientos, los siguientes documentos:
 - Modelos de contratos de adhesión, registrados ante la PROFECO, y
 - Tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante el Instituto
- II. Además de los documentos listados en numeral anterior, los Concesionarios y Autorizados **deberán proporcionar a los Usuarios con Discapacidad que así lo soliciten, a través de los medios electrónicos que determinen los Concesionarios y Autorizados, los estados de cuenta que se generen por la prestación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones que tienen contratados.**

Dichos estados de cuenta deben contener las funcionalidades de Accesibilidad establecidas en el artículo 7.
- III. Además de la disponibilidad en medios electrónicos de los documentos señalados en los numerales anteriores, los Concesionarios y Autorizados **deberán contar con dichos documentos con funcionalidades de Accesibilidad, en sus Centros de Atención y ponerlos a disposición de los Usuarios con Discapacidad que así lo requieran, a través de dispositivos y Tecnologías de Asistencia que permitan su consulta.**
- IV. Los Concesionarios y Autorizados **deberán ofrecer alternativas** a las Personas con Discapacidad que lo requieran, a fin de que estén en posibilidad de suscribir contratos, inconformidades u otros documentos necesarios para el uso efectivo de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, sin necesidad de recabar la firma autógrafa.

¹ Artículo 7. Las funcionalidades de Accesibilidad mínimas que deben contener los documentos referidos son: I. Caracteres en texto no en imagen; II. Texto susceptible de búsquedas; III. Orden de lectura y etiquetas de estructura de documento; IV. Campos de formulario con texto descriptivo; V. Ayudas para la navegación a través del documento; VI. Especificación del idioma del documento; VII. Elementos gráficos etiquetados con información descriptiva; VIII. Funcionalidades de seguridad del documento que no interfieran con la capacidad del lector de pantalla para convertir el texto en pantalla a voz; IX. Contraste de color entre el texto y el fondo en el que se muestra, y X. Posibilidad de ampliar el tamaño de letra del texto. Aunado a ello, los Concesionarios y Autorizados podrán elaborar videos y/o audios con el contenido de dichos documentos que permitan su consulta, mismos que podrán estar disponibles en sus portales de Internet y en sus Centros de Atención.

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS



A efecto de dar cumplimiento a lo anterior, y de manera enunciativa mas no limitativa, los Concesionarios y Autorizados podrían solicitar a los Usuarios con Discapacidad que así lo requieran, el uso de la huella digital o bien, la posibilidad de asistirse de un tercero debidamente acreditado, para la firma de los documentos señalados en el párrafo anterior.

- V. Los Concesionarios y Autorizados que **presten el servicio de telefonía fija**, deberán contar con un catálogo de equipos terminales que contengan funcionalidades de Accesibilidad para Personas con Discapacidad motriz, visual y auditiva. Lo anterior, con la finalidad de que dichos equipos terminales sean proporcionados a los Usuarios con Discapacidad que los soliciten a través de los Sistemas de Atención al público que tengan habilitados, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a su solicitud.
- VI. Los Concesionarios y Autorizados que **presten el servicio de telefonía móvil**, deberán contar con un catálogo que distinga los equipos terminales que comercializan y que cuentan con funcionalidades de Accesibilidad para Personas con Discapacidad motriz, visual y auditiva, distinguiéndolos del resto, con la finalidad de que los Usuarios con Discapacidad los identifiquen y puedan adquirirlos.

Los Concesionarios y Autorizados podrán utilizar la información de los equipos terminales con funcionalidades de Accesibilidad que existen en el mercado nacional, que el Instituto pondrá a disposición de los Usuarios con Discapacidad a través de su portal de Internet.

- VII. Los Concesionarios y Autorizados publicarán y actualizarán permanentemente, a través de sus portales de Internet, el catálogo de equipos terminales a que hacen referencia los numerales V y VI, y proporcionarán la información contenida en ellos, a través de sus Sistemas de Atención al público. Dichos catálogos, deberán incluir las características básicas de los equipos terminales, su disponibilidad, así como su precio. Los Concesionarios y Autorizados no podrán eliminar las funcionalidades de Accesibilidad con las que cuentan desde su producción, los equipos terminales que comercializan.
- VIII. Los Concesionarios y Autorizados **deberán contar con Centros de Atención con los elementos de Accesibilidad que permitan que las Personas con Discapacidad puedan recibir atención en condiciones de igualdad y equidad**. Sin perjuicio de la normatividad federal, estatal y municipal aplicable en la materia, los Centros de Atención de los Concesionarios y Autorizados deberán contar con los siguientes elementos de Accesibilidad, **cuando la naturaleza y características del inmueble lo permitan**:
- Una Ruta Accesible;
 - Un área de atención accesible, con un tamaño de aproximación y uso que permita la atención de Personas con Discapacidad;
 - Señalización accesible;
 - Permitir el acceso a Usuarios con Discapacidad acompañados por animales de servicio, y
 - Áreas de espera con asientos prioritarios para Personas con Discapacidad y un espacio reservado para personas en silla de ruedas, en caso de contar con ellas.

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS



- IX. Los Concesionarios y Autorizados **deberán publicar en su portal de Internet la totalidad de Centros de Atención con los que cuentan, así como su ubicación, indicando los elementos de Accesibilidad con los que disponen.**

Respecto de los Centros de Atención en los que no puedan ser implementados los elementos de Accesibilidad arriba señalados, **por suponer una carga desproporcionada o indebida, los Concesionarios y Autorizados deberán justificar plenamente ante el Instituto tal situación.**

- X. Los Concesionarios y Autorizados **deberán contar con personal** para recibir y atender las quejas presentadas por los Usuarios con Discapacidad, así como para proporcionar la información relacionada con las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan y la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que se ajustan a las necesidades propias de cada tipo de Discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan con adaptaciones accesibles, en todos los sistemas de atención al público que tengan habilitados.

La atención que proporcione el personal de los Concesionarios y Autorizados a los Usuarios con Discapacidad, en todos los sistemas de atención al público que tengan habilitados, deberá ser oportuna, eficiente y respetuosa.

Para ejecutar lo establecido en los párrafos anteriores, los Concesionarios y Autorizados deberán implementar las acciones necesarias que les permitan contar con personal de atención al público capacitado en todos los sistemas de atención que tengan habilitados

El personal de atención al público de los Concesionarios y Autorizados deberá conocer, al menos, de las siguientes temáticas:

- Derechos de los Usuarios con Discapacidad establecidos en la Ley;
- Conceptos de Discapacidad, Discriminación, Accesibilidad y Diseño Universal;
- Recomendaciones de atención por tipo de Discapacidad, a través de la comunicación y ayuda física, e
- Información sobre los equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad que comercializan.

- XI. Las páginas o portales de Internet de los Concesionarios y Autorizados de Servicios Públicos de Telecomunicaciones **deberán:**

- a) Contar con los elementos de Accesibilidad establecidos en los estándares internacionales más actualizados de la W3C, específicamente las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG), a efecto de cumplir con el Nivel de Conformidad AA;
- b) Contener los modelos de contrato de adhesión, registrados ante Profeco y Tarifas de los servicios que ofrecen, registradas ante el Instituto.

SALAZAR & SOLÍS ABOGADOS



En relación con el inciso a), los Concesionarios y Autorizados deberán atender a las modificaciones y actualizaciones que se realicen en las Pautas de Accesibilidad de Contenido de Internet (WCAG), las cuales estarán disponibles de manera permanente en el portal de internet del Instituto para su consulta por parte de los Concesionarios y Autorizados.

En caso de que dichas Pautas presenten modificaciones y/o actualizaciones, los Concesionarios y Autorizados deberán implementarlas en un plazo no mayor a 3 (tres) meses, contados a partir de su publicación.

XII. Los Concesionarios y Autorizados **deberán proporcionar, mediante el número telefónico gratuito de atención al cliente con el que cuenten, toda la información que les permita aclarar las dudas y/o preguntas que se formulen respecto a las funcionalidades de Accesibilidad de los equipos terminales que comercializan, así como la información necesaria para adquirirlos, los planes y paquetes comerciales que podrían ajustarse a las necesidades propias de cada tipo de Discapacidad y la ubicación de los Centros de Atención que cuentan con adaptaciones accesibles.** Para ser congruentes con las obligaciones establecidas en los Lineamientos de Calidad del Servicio Fijo, sugerimos que, en su caso, esta información sea proporcionada mediante el número 800.

XIII. Los Concesionarios y Autorizados **deberán diseñar mecanismos que permitan que los Usuarios con Discapacidad, puedan realizar trámites** tales como, contratación, cambios de domicilio, titularidad y/o modalidad, cancelaciones, aclaraciones, y todos aquellos que se deban realizar de manera presencial, de forma remota, es decir, vía telefónica o a través de medios electrónicos, o bien, la posibilidad de asistirse de un tercero debidamente acreditado para realizarlos.

En espera de que lo anterior merezca su conformidad, quedamos a sus órdenes

A t e n t a m e n t e
Rubén Darzee Salazar Guerra y
Sofía Solís Mora
Salazar & Solís Abogados, S.C.

*** La información contenida en el presente documento es confidencial y está protegida por la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial, cualquier uso no autorizado conllevará las sanciones previstas en las leyes aplicables***