

## FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

### Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: [revision.icd2021@ift.org.mx](mailto:revision.icd2021@ift.org.mx), en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección IV del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de consulta pública será del 14 de octubre al 10 de noviembre de 2021 (i.e. 20 días hábiles). Una vez concluido dicho periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Eduardo Decle Pulido Director de Análisis Funcional de Redes de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correo electrónico: [eduardo.decle@ift.org.mx](mailto:eduardo.decle@ift.org.mx), número telefónico 55 5015 4000, extensión 4874 o Javier Alejandro Carmona Pérez, Subdirector de Regulación de Redes de Telecomunicaciones y Radiodifusión 1, correo electrónico: [javier.carmona@ift.org.mx](mailto:javier.carmona@ift.org.mx), número telefónico 55 5015 4000, extensión 4480

<b>I. Datos de la persona participante</b>	
<b>Nombre, razón o denominación social:</b>	AXTEL
<b>En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:</b>	RICARDO GARCÍA DE QUEVEDO PONCE
<b>Documento para la acreditación de la representación:</b> En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA</b>	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la “<b>LGPDPSSO</b>”); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los “<b>Lineamientos Generales</b>”); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los “<b>Lineamientos de Portabilidad</b>”), numeral Segundo, punto 5, y numeral Cuarto de la Política de Protección de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de los titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <p><b>I. Denominación del responsable</b> Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el “<b>IFT</b>”).</p> <p><b>II. Domicilio del responsable</b> Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.</p> <p><b>III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento y su finalidad</b> Los datos personales que el IFT recaba, a través de la Unidad de Política Regulatoria, son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Datos de identificación: Nombre completo y Correo electrónico.</i></li> <li>• <i>Datos patrimoniales y de identificación: Documentos que acreditan la personalidad como el nombre del representante de persona física o moral y que por su naturaleza contienen datos personales, de manera enunciativa más no limitativa: Nacionalidad, Estado Civil, Domicilio, Patrimonio, Firmas, Rúbricas.</i></li> <li>• <i>Datos ideológicos: Comentario, Opinión y/o Aportación.</i></li> </ul> <p>Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.</p> <p><b>IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento</b> El IFT, a través de la Unidad de Política Regulatoria, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 2017, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica,</p>	

última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017, recabados en el ejercicio de sus funciones.

### V. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Política Regulatoria, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

- A. *Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de consulta pública a cargo del IFT.*
- B. *Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de consulta pública.*
- C. *Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.*

### VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La Unidad de Política Regulatoria 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, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

### VII. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx), e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensión 4688.

### VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el "INAI").

El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, de conformidad con lo siguiente:

- a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO.

- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

- b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

- c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet [www.inai.org.mx](http://www.inai.org.mx), en la sección "Protección de Datos Personales" / "¿Cómo ejercer el derecho a la protección de datos personales?" / "En el sector público" / "Procedimiento para ejercer los derechos ARCO".

- d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

- e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

- f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

**g)** El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección [unidad.transparencia@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx) o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensión 4688.

#### **IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.**

Respecto al derecho a la portabilidad de datos personales, se informa que ninguna de las categorías y/o datos personales recabados es técnicamente portable, al no actualizar los supuestos a los que hace referencia el artículo 8 de los Lineamientos de Portabilidad<sup>1</sup>.

#### **X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.**

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensión 4688.

#### **XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad.**

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en el micrositio denominado "Avisos de privacidad de los portales pertenecientes al Instituto Federal de Telecomunicaciones", disponible en la dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>

Última actualización: (27/01/2020)

## **II. Marco de referencia**

El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") declaró como Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "AEPT") al grupo de interés económico del que forman parte AMÉRICA MÓVIL S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSА, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA. S.A.B. DE C.V. y le impuso medidas de regulación asimétrica descritas en cinco anexos. Dichas medidas, entre otras cosas, mandatan obligaciones del AEPT respecto a la provisión de servicios mayoristas regulados (en lo sucesivo, los "SMR") de desagregación, enlaces dedicados, compartición de infraestructura pasiva fija y móvil, interconexión fija y móvil, comercialización y reventa de servicios a operadores móviles virtuales y usuario visitante o itinerancia.

Posteriormente, el 27 de febrero de 2017, se emitió la resolución mediante la cual el Pleno del Instituto suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de

<sup>1</sup> Disponibles en el vínculo electrónico: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5512847&fecha=12/02/2018](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5512847&fecha=12/02/2018)

Telecomunicaciones<sup>2</sup> (en lo sucesivo, la "**Resolución Bienal 2017**"). En la medida Septuagésima Octava del Anexo 1 referente a los servicios de telecomunicaciones móviles, así como en las medidas Trigésima Quinta del Anexo 2 y Quincuagésima del Anexo 3 referentes a los servicios de telecomunicaciones fijos, se mandató que el AEPT debe reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño (en lo sucesivo, "**ICD**"), distinguiendo entre las operaciones internas y externas, bajo los términos, formatos y plazos establecidos por el Instituto.

Los ICD se establecieron como medida necesaria para evaluar el desempeño global del AEPT con relación a la provisión de los SMR, distinguiendo entre las operaciones con empresas pertenecientes y relacionadas con el mismo AEPT y las operaciones con terceros, como apoyo para monitorear el grado de implementación de la equivalencia de insumos en la provisión de los SMR. Para ello, el 15 de junio de 2017, el Instituto emitió los acuerdos mediante los cuales estableció los ICD que debe reportar el AEPT de conformidad con lo establecido en la Resolución Bienal 2017. Dichos acuerdos contemplan reportes trimestrales para:

- Servicios de telecomunicaciones fijos:
  - 23 ICD que en agregado miden los servicios de:
    - Compartición de Infraestructura,
    - Enlaces de Interconexión,
    - Interconexión,
    - Enlaces Dedicados, y
    - Desagregación Reventa.
- Servicios de telecomunicaciones móviles:
  - 7 ICD que en agregado miden los servicios de:
    - Compartición de Infraestructura, e
    - Interconexión.

Para el caso de los servicios de telecomunicaciones fijos debe considerarse que en la Resolución Bienal 2017 se adicionaron las medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3, que mandataron al AEPT separar funcionalmente la provisión de ciertos servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista. Para tales efectos, el 27 de febrero de 2018 el Pleno del Instituto aprobó el acuerdo mediante el cual resolvió sobre el plan final de separación funcional<sup>3</sup> que se implementó durante 2 años, culminando dicho periodo el pasado 6 de marzo 2020, por lo que al día siguiente las empresas mayoristas de reciente creación, Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V. (en lo sucesivo, "**RNUM**") y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. (en lo sucesivo, "**RUMN**"), iniciaron su operación de manera independiente a Teléfonos de México S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, "**Telmex**") y Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "**Telnor**").

<sup>2</sup>Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 disponible en:

[http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pitfext270217119verpub\\_2.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pitfext270217119verpub_2.pdf)

<sup>3</sup> Acuerdo P/IFT/270218/130

Tomando en consideración la asignación de SMR definida en el plan final, así como lo determinado a través de las Ofertas de Referencia vigentes aprobadas por el Instituto<sup>4</sup>, la asignación de servicios en el segmento fijo quedó de la siguiente manera:

- Empresas Mayoristas:
  - Servicios de desagregación
    - Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, Regional y Nacional (SAIB);
    - Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL);
    - Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL);
    - Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO);
    - Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local (SDTSBL);
    - Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL);
    - Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL);
    - Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle (SCD);
  - Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva (con excepción de torres), y
  - Servicios de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión.
- Divisiones Mayoristas de Telmex y Telnor:
  - Servicios de Desagregación
    - Servicio de Reventa de Línea Telefónica, y
    - Servicio de Reventa de paquetes, Infinitem, Paquetes (SRLT, SRI, SRP).
  - Servicios de Enlaces Dedicados
    - Enlaces Dedicados entre Localidades, y
    - Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.
  - Servicios de Interconexión
  - Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva (torres)

Cabe señalar que la separación funcional busca eliminar barreras identificadas en el sector de telecomunicaciones a través de la prestación efectiva de los SMR con el fin de garantizar el acceso de todos los operadores, en condiciones no discriminatorias, a los insumos necesarios para el desarrollo de la competencia y la libre concurrencia. En este contexto, la implementación de la medida cambió la estructura bajo la cual opera el AEPT para prestar los SMR, además, se han identificado cambios en las condiciones de mercado, así como actualizaciones a las ofertas de referencia y la emisión de la Resolución Bienal 2020<sup>5</sup> que derivaron en modificaciones de los SMR y los procesos asociados a su provisión, situaciones no capturadas por los ICD vigentes. Lo anterior implica la necesidad de realizar una revisión y actualización de los ICD relacionados con los servicios de telecomunicaciones fijos a efecto de que sean acordes a la realidad operativa de las empresas que proveen los servicios mayoristas y que con ello cumplan con el propósito por el cual se mandataron.

<sup>4</sup> Las Ofertas de Referencia vigentes para el 2021 se encuentran disponibles en:

<http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia-2021>

<sup>5</sup> Acuerdo P/IFT/021220/488, de fecha 2 de diciembre de 2020, mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones.

Es así que, a 4 años de su aprobación y dada la alta innovación que caracteriza a los servicios de telecomunicaciones, los ICD presentan áreas de oportunidad para representar de mejor manera los avances y cambios realizados en la provisión de los SMR, por lo que se considera necesario realizar una revisión y actualización de los ICD a fin de que cumplan con el propósito por el que fueron creados.

Ahora bien, en términos del artículo 24, fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Unidad de Política Regulatoria, a través de la Dirección General de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión, tiene a su cargo el sustanciar los procedimientos relativos al seguimiento de obligaciones y medidas impuestas al agente económico preponderante o con poder sustancial en el sector de telecomunicaciones. Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 fracción XL de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, corresponde al Instituto formular, de considerarlo necesario para el ejercicio de sus funciones, consultas públicas no vinculatorias, en las materias de su competencia. En ese sentido, y acorde a las disposiciones Tercera fracción I y Novena de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se considera oportuno la realización de una consulta pública a fin de recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte tanto de los agentes regulados como del público en general para así robustecer el proyecto de revisión y actualización de ICD.

### III. Guía para el llenado del formato

El AEPT y sujetos obligados proveen los siguientes SMR:

- Servicios de Desagregación
- Servicios de Compartición de Infraestructura (fijo y móvil)
- Servicios de Enlaces Dedicados
- Servicios de Interconexión
- Servicios de OMV
- Servicios de Usuario Visitante

Para efectos de actualizar los ICD, se distinguen las siguientes 4 dimensiones principales del proceso de prestación de los servicios mayoristas:

- Solicitud del servicio (la atención de las solicitudes recibidas);
- Provisión del servicio (su prestación conforme a lo acordado);
- Gestión de fallas (tiempo de solución y número de incidencias), y

- Calidad del servicio<sup>6</sup> (la calidad con la que se proporcionan).

Considerando lo anterior, se elaboró una lista con posibles ICD, los cuales se encuentran reflejados en el documento de Excel anexo “**Alternativas de ICD**”, que pueden resultar útiles para monitorear la equivalencia de insumos. El listado provisto busca facilitar a los participantes el análisis de posibles ICD que puedan resultar de utilidad para favorecer una prestación efectiva de los SMR, así como obtener **retroalimentación específica respecto de aquellos ICD que los participantes consideran más críticos para la detección oportuna de posibles conductas discriminatorias en la provisión de los SMR**, considerando la demanda actual y potencial de los SMR, así como la proporcionalidad y factibilidad de las obligaciones que se impongan en esta materia.

Como una primera aproximación de relevancia de las Alternativas de ICD, con base en la información con la que actualmente cuenta el Instituto, en el listado se identifican en blanco (sin color) aquellos ICD que el Instituto considera con mayor impacto y en color azul aquellos ICD de menor impacto.

Debe resaltarse que la variedad de indicadores visibles en la aludida lista es meramente una consideración de las distintas posibilidades de indicadores, sin que ello signifique que el Instituto se encuentre obligado a la inclusión de cada uno de ellos. Por tanto, **se solicita al participante:**

1. Realizar las aportaciones, comentarios y justificaciones que considere relevantes para cada indicador en las columnas de comentarios y de justificación que se incluyen en el documento “**Alternativas de ICD**”.
2. Responder las preguntas contenidas en el apartado IV. **Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en consulta pública.**
3. Realizar los comentarios, opiniones y aportaciones generales de su interés en el apartado V. **Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en consulta pública.**

Para lo anterior se sugiere tomar en cuenta la capacidad de cada ICD de ser verificable y medido en el tiempo, su practicidad de medición, relevancia con los objetivos regulatorios asimétricos, y que los procesos medidos por los ICD estén dentro del control del AEPT.

Finalmente, se reitera que con esta consulta pública de integración el Instituto busca allegarse de más elementos para identificar aquellas etapas o procesos clave que resultan más críticos y que inciden en la provisión de los SMR, a efecto de garantizar que los ICD cumplan con el propósito por el cual se mandataron.

#### **IV. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en consulta pública**

1. **¿Cuáles de las diferentes etapas de los SMR que forman parte de las Ofertas de Referencia considera de mayor relevancia para evaluar y/o asegurar la equivalencia de insumos?**

<sup>6</sup> Calidad en la provisión de servicios externos comparada con la provisión de servicios internos con independencia de los parámetros establecidos en las OR u otros instrumentos.

<p>Se ha identificado que las etapas clave donde hay mayor número de casos donde se necesita reforzar la transparencia de información del AEP son: i) Solicitud del Servicio y ii) Provisión efectiva del servicio.</p>	
<p><b>2. ¿Emplea alguno de los SMR que forman parte de las Ofertas de Referencia?</b></p>	
<p><b>(En caso afirmativo) ¿Cuáles? ¿Estaría considerando emplear alguno adicional?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ofertas de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de enlaces dedicados (ORE División Mayorista y ORE Empresa Mayorista)</li> <li>b) Compartición de Infraestructura ORCI/AUCIP RNUM, RUMN, Telmex, Telnor, Telesites.</li> <li>c) Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) División Mayorista.</li> <li>d) Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) Empresa Mayorista: Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB).</li> </ul>
<p><b>(En caso negativo) ¿Por qué? ¿Estaría considerando emplear algún SMR? ¿Cuál?</b></p>	<p>Comentarios: N/A</p>
<p><b>3. En caso de ser un operador que ya emplea los SMR, ¿En cuál de las diferentes etapas para la contratación de los servicios/provisión de los servicios/gestión de fallas/QoS ha presentado inconvenientes o problemas? ¿Cuáles han sido estos problemas? ¿Considera que alguna de las alternativas de ICD captura estos problemas? (Responder por cada SMR que utilice)</b></p>	
<p><b>ORE DM y ORE EM:</b> Se ha identificado que los elementos clave donde hay mayor número de casos donde se necesita reforzar la transparencia de información del AEP son la solicitud y provisión de los servicios, además se propone implementar indicadores que consideren a los Proyectos Especiales.</p> <p><b>ORCI:</b> Si bien los indicadores propuestos pueden ayudar a identificar prácticas discriminatorias, se solicita incluir indicadores o métricas para tener certidumbre de la duración de los trabajos especiales.</p> <p><b>Desagregación del Bucle Local (OREDA) División Mayorista</b> La solicitud y provisión de los servicios son los rubros con mayor dolencia, debido a que la información presentada en el SEG es inconsistente y los tiempos de aprovisionamiento son largos. Los indicadores propuestos para estos rubros no garantizan la transparencia en la provisión de los SMR</p> <p><b>Desagregación del Bucle Local (OREDA) Empresa Mayorista: Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)</b> En la provisión efectiva del servicio se debe hacer una diferenciación en los tiempos de aprovisionamiento para Concesionarios, ya que los tiempos establecidos para cuando ya se cuenta con una coubicación existente son igualmente altos que para cuando no hay existencia.</p>	
<p><b>4. En caso de ser un operador que ya emplea los SMR, ¿Ha advertido alguna situación que afecte la equivalencia de insumos en la provisión de los SMR que pueda o deba ser capturada por un ICD? ¿Qué situación?</b></p>	
<p><b>Oferta de referencia de Enlaces:</b> 1) Porcentaje de solicitudes asignadas como Proyecto o Trabajo Especial; 2) Promedio de montos cotizados como Proyecto Especial, 3) Tiempo de aprovisionamiento de los Proyectos Especiales, esto con el objetivo de tener visibilidad si el AEP atribuye en números similares proyectos especiales con sus propias empresas como lo hace con sus competidores.</p>	

**Compartición de infraestructura para Servicios de Telecomunicaciones Fijos:** 1) Tiempo promedio para la solicitud de permisos, 2) Tiempo promedio para la iniciar la ejecución de trabajos especiales y 3) Tiempo promedio de duración de trabajos especiales.

**5. En caso de contar con una propuesta específica sobre algún ICD de SMR, deberá incluirla, así como agregar la justificación y/o información de soporte que considere relevante.**

1. Porcentaje de solicitudes asignadas como Proyecto Especial:  
*(Número de Proyectos Especiales Asignados / Total de Solicitudes Recibidas en el periodo de referencia) \*100.*
2. Monto Promedio Cotizado para Proyectos Especiales:  
*Sumatoria de Montos Cotizados para los Proyectos Especiales / Número de Proyectos Especiales Asignados en el periodo de referencia.*
3. Tiempo Promedio de Aprovisionamiento de Proyectos Especiales:  
*Sumatoria de días hábiles para habilitación de Proyectos Especiales / Número de solicitudes habilitadas para Proyectos Especiales en el periodo de referencia.*
4. Tiempo promedio para inicio de solicitud de permisos:  
*Fecha de Aceptación de Cotización o Mantenimiento / Fecha inicio de solicitud de permiso*
5. Tiempo promedio para inicio de trabajos especiales:  
*Fecha liberación de permiso / Fecha inicio trabajo especial*
6. Tiempo Promedio de duración de Trabajos Especiales:  
*Fecha inicio trabajo especial / Fecha término trabajo especial*

**Nota:** añadir cuantas filas considere necesarias.

**V. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en consulta pública**

Postura Axtel, Consulta Pública sobre las alternativas de actualización de Indicadores Clave de Desempeño

RESUMEN EJECUTIVO

Los Indicadores Claves de Desempeño propuestos por el Instituto deben permitir la comparación entre los servicios provistos por el AEP para sí mismo y los provistos a otros operadores con el objetivo de vigilar la no discriminación; si bien en el año 2017 se aprobaron 30 indicadores para servicios de telecomunicaciones fijos y móviles de los cuales hoy día debido a la baja o nula frecuencia de ocurrencia es difícil tener una comparativa visual plasmada en los Reportes de Desempeño, AXTEL considera que el diseño de los nuevos indicadores (motivo de la presente Consulta) pueden contribuir para obtener una mayor muestra de datos, y así vigilar y asegurar el trato no discriminatorio del AEP hacia sus competidores para la solicitud de Servicios Mayoristas Regulados.

No obstante, del mejor diseño de los indicadores, derivado del análisis realizado por AXTEL en los servicios de Enlaces Dedicados y Compartición de infraestructura, de los cuales solicita mayor demanda, se proponen indicadores complementarios que de ser considerados por el Instituto ayudarían a robustecer el monitoreo del desempeño de los servicios ofrecidos por el AEP.

**Por ello solicitamos al IFT que considere incluir los siguientes indicadores para la Oferta de referencia de Enlaces:** 1) Porcentaje de solicitudes asignadas como Proyecto o Trabajo Especial; 2) Promedio de montos cotizados como Proyecto Especial, 3) Tiempo de aprovisionamiento de los Proyectos Especiales, esto con el objetivo de tener visibilidad si el AEP atribuye en números similares proyectos especiales con sus propias empresas como lo hace con sus competidores. **Asimismo, respecto a los indicadores para la Oferta de Compartición de infraestructura para Servicios de Telecomunicaciones Fijos considerar indicadores para monitorear:** 4) Tiempo promedio para la solicitud de permisos, 5) Tiempo promedio para la iniciar la ejecución de trabajos especiales y 6) Tiempo promedio de duración de trabajos especiales.

Por otra parte, se sugiere al IFT que de existir poca frecuencia de ocurrencia para nutrir los Reportes de Desempeño Trimestrales considere solicitar al AEP hacer un acumulativo de solicitudes para tener una muestra representativa de manera semestral o anual en los casos que aplique, o bien realizar un análisis cualitativo respecto de la prestación de servicios con el objetivo de revisar si existen indicios de discriminación.

ANTECEDENTES

En la Resolución Bienal del 2017<sup>7</sup>, el Instituto integró el principio de equivalencia de insumos y adicionó medidas<sup>8</sup>, las cuales obligan al Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo “AEP”) a presentar un reporte de Indicadores Clave de Desempeño (en sucesivo “ICD”), con el objetivo de dar cumplimiento al principio de no discriminación.

En junio del 2017, el pleno del Instituto emitió los Lineamientos de ICD<sup>9</sup> para distinguir entre las operaciones internas y externas del AEP, bajo los términos, formatos y plazos establecidos por el Instituto. Dentro de esos lineamientos se estipula que el AEP tiene la obligación de entregar un Reporte Trimestral el cual sea un instrumento para la **detección de comportamientos sistemáticos que puedan constituirse en un trato discriminatorio** como son los plazos de entrega de un servicio, atención de solicitudes, reparación de fallas, etc.

Revisando detalladamente los reportes de Desempeño publicados a través de la página de Internet del AEP, **es difícil tener certidumbre de que realmente se esté brindando de forma equitativa la provisión de los Servicios Mayoristas Regulados** (en lo sucesivo “SMR”) ya que en los resultados mostrados, de un total de 23 indicadores para los servicios de telecomunicaciones fijos, **aproximadamente el 80% de ellos no cuentan con información que pueda ser analizada o comparada debido a que estos resultan no significativos**, dada la insuficiente frecuencia de ocurrencia para aplicar la metodología propuesta por el Instituto, lo cual ha sido una constante en los reportes publicados a la fecha. Es así como, a 4 años de la aprobación de los indicadores clave de desempeño **es necesario tener mayor claridad de las condiciones de transparencia** en el trato hacia los demás competidores respecto de cómo se trata a sí mismo.

El Principio de Equivalencia de Insumos implica *“que el AEP debe proveer o los competidores dichos insumos a los mismos precios, calidad, plazos, sistemas, procesos, grado de fiabilidad, entre otros, como los provee a sí mismo.”*, en este sentido la replicabilidad, tanto económica como técnica, así como los indicadores clave de desempeño, son instrumentos regulatorios en favor de la competencia efectiva. La replicabilidad técnica y económica, en teoría, establecen pruebas sobre la premisa de que las condiciones y obligaciones del AEP contenidas en las ofertas mayoristas y las medidas de preponderancia, se cumplen a cabalidad; mientras que los resultados de la evaluación de los indicadores aportan elementos sobre posibles conductas discriminatorias, a partir de mediciones directas y verificables por el Instituto.

Actualmente la replicabilidad técnica y económica no son un mecanismo suficiente para garantizar la equivalencia de trato en las condiciones de acceso a los SMR y evitar ventajas exclusivas al AEP, ya que la teoría con la que se construyen las pruebas de replicabilidad no incluyen todas las conductas de mercado del AEP, o bien, falta una definición del mercado analizado, por ejemplo, en el caso de enlaces dedicados, el IFT no ha identificado los servicios minoristas asociados a los enlaces mayoristas. Por ello, AXTEL considera **conveniente que**

<sup>7</sup>Resolución a través de la cual el Instituto declaró a América Móvil como Agente Económico Preponderante en el sector de las Telecomunicaciones.

<sup>8</sup> Medidas Septuagésima octava y septuagésima novena del Anexo 1, así como la medida trigésima quinta del Anexo 2

<sup>9</sup> Acuerdo P/IFT/150617/339 y el Acuerdo P/IFT/150617/340

**además de realizar un ajuste a los ICD, el IFT posteriormente realice también un análisis de los elementos y metodologías de replicabilidad técnica y económica.**

Finalmente, en diciembre del 2020, y en cumplimiento a la evaluación del impacto de las medidas impuestas al AEP, el Instituto emitió una nueva Resolución<sup>10</sup> la cual suprime, modifica y establece nuevas medidas al Agente Económico Preponderante. En dicha resolución se plasman modificaciones de los SMR y los procesos asociados a su provisión y situaciones no contempladas en los ICD vigentes.

Partiendo de la necesidad de realizar una revisión y actualización de los ICD, motivo de la presente consulta, **AXTEL como Concesionario Solicitante de servicios de telecomunicaciones fijos expondrá los escenarios que encuentra en su operación y propone indicadores complementarios** para monitorear el grado de implementación de la equivalencia de insumos.

#### APLICACIÓN ACTUAL DE LOS ICD

En los Lineamientos de ICD, el Instituto hace una comparativa sobre la experiencia de algunos países como Italia, Inglaterra e Irlanda sobre la implementación y uso de los indicadores, los cuales se han puesto en práctica con el objetivo de evitar la discriminación a terceros. Cabe señalar que, **si la intención del instituto es replicar la efectividad de la implementación de los indicadores para México** tomando como referencia: i) Los objetivos que se desean cumplir; ii) Los rubros a monitorear; iii) Los servicios para los que se miden los ICD; y iv) El rango de valores para considerar si existe o no una discriminación, **es importante no perder de vista, las consideraciones para diseñar indicadores que den como resultado valores que permitan realizar un monitoreo efectivo**, ya que aunque se tomen las mejores prácticas del marco internacional, **si no se tiene la frecuencia de ocurrencias suficientes en los datos para obtener una diferencia estadística será imposible identificar prácticas discriminatorias y en consecuencia no se podrán implementar acciones correctivas por parte del Instituto.**

Aun tomando como referencia la experiencia de otros países y diseñando indicadores para los servicios de telecomunicaciones fijos en México, **existen posibles prácticas que deben evitarse para lograr la competencia equitativa y el acceso efectivo a los insumos, por ejemplo: retraso en el acceso a los insumos, retención de información relevante para levantar solicitudes, brindar una calidad del insumo mayorista menor que la que utilizó para sus propias operaciones entre otras.**

Es decir, si bien el diseño y publicación de indicadores es una medida positiva que permitirá vigilar la no discriminación, **la implementación eficaz y medición resultan imprescindibles para demostrar que existe un trato no discriminatorio**, ya que, el AEP en afán de incrementar sus

<sup>10</sup> Resolución Bienal 2020, Acuerdo P/IFT/021220/488

ingresos puede tener incentivos de establecer condiciones que tengan el efecto de impedir el acceso efectivo a insumos.

Con el objeto de brindar información relevante para el diseño de los ICD, **AXTEL ofrece un análisis por cada una de las ofertas y propone una serie de indicadores** que podrían coadyuvar al IFT a lograr el objetivo de garantizar que el AEP provea los SMR en equivalencia de condiciones.

#### OPORTUNIDADES DE MEJORA

##### **a) Metodología**

En los Lineamientos de ICD, el IFT propone una metodología estadística donde antes de determinar la prueba Z como la alternativa más viable, compara beneficios y desventajas con otras dos metodologías, la prueba T y análisis de promedios simples.

El principal criterio que aborda el considerando para la determinación de una prueba u otra es el número de observaciones u ocurrencias del indicador que debe de estar alrededor de 30, para tener una buena aproximación para la prueba T y Z.

En los lineamientos, se descarta la prueba T ya que, si el experimento tiene pocas ocurrencias (menor a 30) hay que agregarle grados de libertad y esto impacta en los límites de aceptación, lo cual genera una dependencia directa del número de observaciones. La prueba T se descarta también porque presupone que las varianzas poblacionales son desconocidas, “supuesto que supera la realidad ya que, al tener acceso a todas las observaciones de interés, las varianzas si son conocidas”<sup>11</sup> y esto genera certeza en el universo de los experimentos o pruebas.

Por lo que se sugiere al IFT, **diseñar indicadores que puedan tener una ocurrencia suficiente, o bien considerar una prueba binomial para estadísticos o índices con bajo nivel de ocurrencia** (lejanos a las 30 observaciones mínimas requeridas), AXTEL considera que la gran mayoría de los ICD podrían suponerse como variables aleatorias con distribución Binomial.

##### **b) Cumplimiento de los ICD**

En la Resolución Bienal 2020, apartado quincuagésimo se establecen nuevos supuestos bajo los cuales el AEP no estaría obligado a cumplir con los ICD, los cuales se señalan:

- Dispersión geográfica de la fuerza de trabajo.
- Optimización de tiempos y movimientos: distancia, concentración, geografía.
- Capacidad del servicio contratado;
- Permisos;
- Eventos especiales;
- Husos horarios en el país;
- Disponibilidad de refacciones;
- Casos fortuitos y causas de fuerza mayor;
- Cambio de medio de transmisión;
- Necesidades/horarios del cliente;

<sup>11</sup> <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift150617339.pdf>

- Complejidad inherente a cada paso, y
- Solicitud de un horario específico por parte de los Concesionarios y/o Autorizados Solicitantes.

Por lo que se solicita al Instituto **vigilar que el AEP no recurra a dichos supuestos en demasía** como medio de justificación de su imposibilidad para cumplir con los ICD que llegasen a imponérsele. Lo anterior debido a que no existe una obligación de presentar evidencias o elementos que en verdad justifiquen la imposibilidad de cumplir con los ICD, dejando sin efecto las responsabilidades que las propias Ofertas establece al AEP y claro un estado de indefensión de los Concesionarios Solicitantes.

**c) Indicadores en las Ofertas de Referencia**

A continuación, se mencionan algunas experiencias para cada una de las ofertas mayoristas donde AXTEL funge como Concesionario Solicitante, partiendo de los siguientes 4 elementos clave en la provisión de SMR.

- i) Solicitud del servicio: Etapa en la que se analiza la factibilidad de las solicitudes para que el AEP emita la aceptación, rechazo o clasificación como proyecto especial.
- ii) Provisión efectiva del servicio: Medición en tiempo de la habilitación de servicios solicitados.
- iii) Gestión de fallas: Medición en tiempo de solución y número de incidencias reportadas
- iv) Calidad del servicio: Mide la disponibilidad y calidad del servicio habilitado.

**Ofertas de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de enlaces dedicados (ORE DM y ORE EM).**

AXTEL considera que los indicadores para monitorear la equivalencia de insumos son insuficientes; se ha identificado que los elementos clave donde hay mayor número de casos donde se necesita reforzar la transparencia de información del AEP son la solicitud y provisión de los servicios, además se propone implementar indicadores que consideren a los Proyectos Especiales.

- i) Solicitud del servicio: Las solicitudes de servicio se realizan vía el SEG, sin embargo, en el momento de realizar la solicitud, AXTEL desconoce las zonas de red donde sí tiene cobertura el AEP, y qué tipo de infraestructura se encuentra disponible (TDM o Ethernet , o al menos si existen recursos de fibra óptica o cobre), por lo que la factibilidad de la solicitud queda completamente a discreción del AEP, sin que AXTEL ni el IFT puedan verificar si la determinación de factibilidad es válida y si el AEP está ofreciendo el mismo trato en información de disponibilidad y capacidad a sus competidores y a sí mismo, y podría llegar a negar o determinar Proyectos Especiales en las solicitudes con poca transparencia.

- ii) Provisión efectiva del servicio: Se ha identificado que los tiempos de entrega según lo estipulado en la Oferta de Referencia son altos para las solicitudes de los CS, de hecho es común experimentar cancelaciones de solicitudes de parte de nuestros clientes, quizá porque pueden recibir mejores tiempos de entrega por el AEP para los mismos tipos de servicio, a pesar de que en la mayoría de los casos el aprovisionamiento se realiza dentro de los plazos establecidos en la ORE, la entrega del servicio, en la mayoría de los casos, se lleva al límite de los 60 días hábiles.
- iii) Gestión de fallas: Para el soporte en la gestión de fallas se recurre excesivamente al catálogo de elementos que no son imputables al AEP y no se brinda el soporte inmediato, por lo que parece adecuado (como ya lo ha considerado el Instituto en las Alternativas de Indicadores Clave de Desempeño), incluir un indicador que mida las fallas no atribuibles al AEP, esperando que este indicador refleje un bajo porcentaje de fallas no atribuibles al AEP/ Total de Fallas Reportadas.
- iv) Calidad del servicio: Respecto a la calidad del servicio no hay comentarios sobre los indicadores clave propuestos.

Es así como, tomando como base los criterios que el Instituto considera para incorporar indicadores: 1) Capacidad de ser medido en el tiempo; 2) Practicidad de medición; 3) Capacidad de ser verificable; 4) Relevancia con los objetivos de los ICD; 5) El indicador debe aportar información que permita evaluar el cumplimiento de los objetivos para los que fue definido y 6) Control del AEP sobre el ICD; AXTEL realiza la propuesta de indicador de solicitudes para Proyectos Especiales para consideración del Instituto:

1. Porcentaje de solicitudes asignadas como Proyecto Especial:

$$\frac{PE}{SRecibidas} \times 100$$

Donde;

**PE:** Número de Proyectos Especiales Asignados

**SRecibidas:** Total de Solicitudes Recibidas en el periodo de referencia

2. Monto Promedio Cotizado para Proyectos Especiales:

$$\frac{\sum MontosPE}{PE}$$

Donde;

**MontosPE:** Sumatoria de Montos Cotizados para los Proyectos Especiales

**PE:** Número de Proyectos Especiales Asignados en el periodo de referencia

3. Tiempo Promedio de Aprovechamiento de Proyectos Especiales:

$$\frac{\sum DH_{PEHabilitados}}{SPE_{Habilitados}}$$

Donde;

**$DH_{PEHabilitados}$** : Sumatoria de días hábiles para habilitación de Proyectos Especiales

**$PE$** : Número de solicitudes habilitadas para Proyectos Especiales en el periodo de referencia

**Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura (ORCI)**

Si bien los indicadores propuestos pueden ayudar a identificar prácticas discriminatorias, se solicita incluir indicadores o métricas para tener certidumbre de la duración de los trabajos especiales.

- i) Solicitud de servicio: Las solicitudes realizadas a través del SEG resultan ineficientes debido a: 1) Falta de información y falta de actualización del sistema, ya que se han identificado casos en los que las consultas indican existencia de infraestructura de Red Nacional, sin embargo, al realizar las visitas técnicas se identifica inexistencia de esta; 2) Falta visibilidad en despliegues de Fibra Oscura que permita al CS identificar los puntos de entrega y existe negativa de Red Nacional para indicarlos; 3) Las consultas arrojan existencia de infraestructura pasiva pero no se detalla si cuentan con capacidad excedente, por lo tanto, las solicitudes complementarias o dudas se hacen vía correo lo cual hace más largo el proceso de solicitud y no se puede medir la factibilidad de uso; finalmente 4) La ejecución de las visitas técnicas requieren disponibilidad del personal del AEP y en buena parte de los casos se programan al límite de vencimiento del plazo estipulado en la ORCI.
- ii) Provisión efectiva del servicio: Faltan de Indicadores para la Provisión y ejecución de trabajos especiales. Actualmente en un 16% de las solicitudes ingresadas en 2021, han requerido la realización de trabajos especiales por cuestiones de reparación de tropezones y/o adecuaciones por subdivisión de vías, etc. siendo una actividad esencial para poder hacer uso de la infraestructura en la que se presentan estos casos, y donde hemos enfrentado lo siguiente:
  - a) Dilación en la ejecución y conclusión de los trabajos en este 2021 se tiene un promedio de 50 días hábiles (existen casos mayores a 4 meses), donde uno de los principales argumentos es la problemática para la obtención de los permisos municipales, estatales, autoridad competente, etc.
  - b) Confirmación de términos de trabajos parciales o no realizados. Posterior a la dilación de los permisos y “conclusión” de trabajos, al momento de

iniciar con los trabajos inmersión del cable de fibra, personal en campo identifica que no es posible realizar dicho trabajo porque el cable no pasa por la vía asignada, encontrando que la reparación no fue realizada, teniendo que solicitar nuevamente a la Empresa Mayorista que revise para dar solución, donde al final realizan una nueva asignación de vías identificada para poder continuar con los trabajos de inmersión del cable.

Es por ello por lo que consideramos relevante que el instituto considere incluir un indicador que permita en un principio identificar los tiempos que la Empresa Mayorista invierte en el trámite de permisos, por lo que proponemos los siguientes indicadores:

1. Tiempo promedio para inicio de solicitud de permisos:

$$\frac{\text{Fecha de Aceptación de Cotización o Mantenimiento}}{\text{Fecha inicio de solicitud de permiso}}$$

2. Tiempo promedio para inicio de trabajos especiales:

$$\frac{\text{Fecha liberación de permiso}}{\text{Fecha inicio trabajo especial}}$$

3. Tiempo Promedio de duración de Trabajos Especiales:

$$\frac{\text{Fecha inicio trabajo especial}}{\text{fecha término trabajo especial}}$$

Nota: El tiempo de ejecución de trabajos corresponde al indicado en la cotización.

- iii) Gestión de fallas: Se han presentado casos donde el AEP ha retirado postera previamente compartida, dejando el cable de FO en el suelo, sin previa notificación en SEG o en algún otro medio dejando expuesto el cable a daños y vandalismo, lo cual no debe ser considerado como Causa Fortuito o Fuerza Mayor, ya que el retiro de postes lo realiza el propio AEP o sus subcontratistas basados en una orden de trabajo, por otra parte las prioridades de atención y reparación parece que van en función de si en la infraestructura se encuentran o no con servicios en operación del propio AEP.
- iv) Calidad: Respecto a la realización de trabajos especiales, el AEP no ejecuta los trabajos conforme a lo indicado en la cotización y en la visita técnica se constata la mala calidad del servicio.

#### **Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) División Mayorista**

La solicitud y provisión de los servicios son los rubros con mayor dolencia, debido a que la información presentada en el SEG es inconsistente y los tiempos de aprovisionamiento son largos. Los indicadores propuestos para estos rubros no garantizan la transparencia en la provisión de los SMR.

- i) Solicitud del servicio: Se ha identificado que en un 33% de solicitudes que tienen, de acuerdo con el SEG, factibilidad favorable no se puede completar la instalación, derivado de que en la implementación el AEP argumenta no contar con infraestructura

para el cliente solicitado. Es decir, existe una brecha entre la información disponible para los Concesionarios en el SEG y la que el AEP conoce. Los indicadores actuales no permiten evaluar si este problema se presenta con las solicitudes del AEP de la misma forma que con los CS.

En adición, existen solicitudes que se determinan como Proyecto Especial argumentando que no se cuenta con infraestructura disponible, lo cual retrasa o evita la contratación del servicio, por lo que resulta necesario conocer si está práctica también ocurre al interior del AEP.

- ii) Provisión efectiva del servicio: Los tiempos de abastecimiento por parte del AEP son desequilibrados, División mayoristas puede instalarle a su usuario final hasta en 5 días naturales<sup>12</sup>, mientras que Axtel, utilizando la OREDA tarda mínimo 7 días hábiles, que tienen estipulado ante la Oferta de Referencia, lo cual hace notar que existen condiciones en las ofertas de referencia que permiten que el AEP otorgue mejor trato a sus clientes poniendo en desventaja los tiempos de aprovisionamiento de sus competidores.

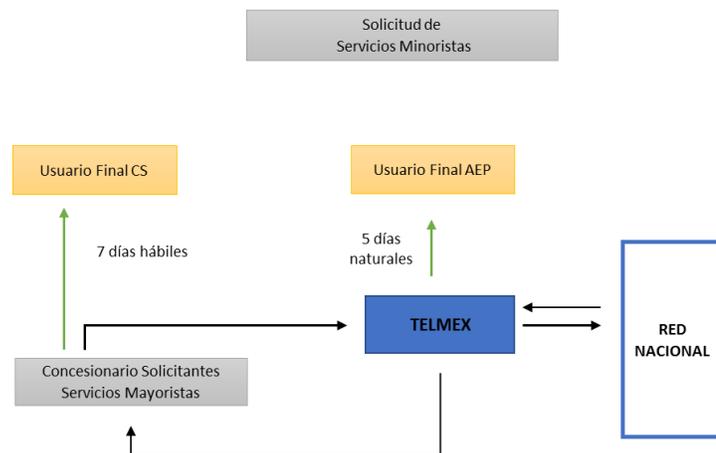


Fig 1. Ejemplificación de Trato no equivalente en Provisión de Servicios

- iii) Gestión de fallas: Se ha identificado una diferencia entre los tiempos de respuesta que el AEP da a sus clientes directos (inmediato) contra los que brinda a Axtel (48 horas hábiles). En ese tenor, creemos que los 4 indicadores propuestos en las Alternativas de Indicadores Clave de Desempeño para monitorear la gestión de fallas deben implementarse ya que permitirían tener una comparativa de los tiempos de respuesta entre la atención de los propios clientes del AEP contra las de los CS.
- iv) Calidad de servicio: Respecto a la calidad del servicio no hay comentarios sobre los indicadores clave propuestos.

<sup>12</sup> "El tiempo de habilitación del servicio es de 5 días naturales a partir de la contratación. Si la contratación se realiza por canal de Venta por Teléfono y el cliente solicita la entrega en un Centro de Atención Telmex, el tiempo de habilitación inicia a partir de la recepción del módem." <https://telmex.com/web/asistencia/hogar-preguntas-frecuentes-paquete-conectes>

**Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) Empresa Mayorista:  
Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)**

Respecto de los servicios de SAIB se identificaron mejoras que deben ser consideradas desde la Oferta de Referencia:

- i) Provisión efectiva del servicio: Para la provisión del servicio, como mejora en la Oferta de Referencia y en consecuencia a los indicadores, Axtel considera que se debe hacer una diferenciación en los tiempos de aprovisionamiento para Concesionarios que ya cuenten con una coubicación en central para otro SMR que pueda ser utilizado también para SAIB, ya que los tiempos establecidos para cuando ya se cuenta con una coubicación existente son igualmente altos que para cuando no hay existencia. Otra consideración que no está contemplada dentro de los ICD pero que pueden inhibir la competencia de compra-venta de servicios es la contratación de los módems. Existen dos variantes respecto al uso de módems: i) La compra de módems blancos al AEP obligaría a obedecer sus estándares técnicos para su operación y ii) Al adquirir un módem de otra marca tendría que pasar por un proceso de homologación (6 meses) el cual es un tiempo que repercute en los tiempos de lanzamiento de mercado. Las obligaciones del AEP relacionadas con los ICD iniciaron en julio de 2017. A la fecha, después de múltiples informes de desempeño y reuniones de revisión del grupo de trabajo conformado por el Instituto y el AEP, los indicadores continúan sin contribuir a los objetivos para los que fueron definidos, en un contexto de poca transparencia y sin mejoras derivadas de su evaluación.

**CONCLUSIONES**

Los indicadores clave de desempeño resultan imprescindibles, cuando se considera la reciente separación funcional de Telmex y la infranqueable asimetría de información que enfrentan los competidores y la autoridad regulatoria misma, sobre los datos de disponibilidad y ubicación de la infraestructura del AEP requerida para prestar los SMR.

Dado que los ICD son una herramienta para verificar que la equivalencia de insumos entendida como:

- La equivalencia técnica: mismos sistemas, procesos, calidad de servicio, desempeño, confiabilidad y tiempo de provisión;
- La equivalencia económica: mismos precios, términos y condiciones;
- La equivalencia de información y transparencia: misma información, mismos tiempos reportes de indicadores; y
- El monitoreo y cumplimiento

**Resulta fundamental que IFT emita la mayor cantidad de ICD, ya sea cuantitativos o cualitativos para garantizar que se cumpla el trato no discriminatorio, puesto que la alternativa de los concesionarios solicitantes en caso de indicadores insuficientemente diseñados o evaluados consiste en la presentación de denuncias o desacuerdos a efecto de que**

el Instituto investigue y en su caso realice acciones para prevenir o corregir presuntas prácticas discriminatorias por parte del AEP, estas alternativas derivan en procesos extremadamente complejos, e incluso de alto riesgo para el AEP, por la revisión de la documentación y la verificación por la autoridad, puesto que requieren de que IFT verifique condiciones cualitativas.

Finalmente, **con base en el análisis realizado y considerando: 1) La falta de sustento en los Reportes De Desempeño donde se identifiquen conductas de discriminación aprobados desde el 2017, 2) Experiencias Operativas de AXTEL como Concesionario Solicitante de SMR y 3) El análisis sobre los nuevos indicadores propuestos en la presente consulta, AXTEL pone a consideración del Instituto las siguientes propuestas** que ayudarían a enriquecer y mejorar las etapas que derivan de una solicitud; así como fomentar el monitoreo y cumplimiento de equivalencia de insumos:

- 1) Establecer indicadores con base en frecuencias de ocurrencias suficientes para obtener reportes con más información y monitorear el cumplimiento de no discriminación.
- 2) Reforzar la obligación del AEP sobre mantener un registro histórico de los reportes que publica en su página de Internet para que los CS puedan conocer de manera oportuna las condiciones en las que son prestados los servicios mayoristas.
- 3) Considerar una modificación en las ofertas mayoristas para incorporar obligaciones que faciliten la realización de mediciones objetivas de los indicadores. P. ej. establecer que a través del SEG se capturen la calificación de los concesionarios solicitantes sobre la veracidad, existencia y utilidad de la información consultada.
- 4) Para el Acceso y uso compartido de obra civil, se propone implementar en el SEG un registro de fechas para monitorear las fechas de solicitud y liberación de los permisos, así como la duración de los trabajos especiales, de esta manera el CS podrá tener certidumbre de los tiempos que toma realizar cada trabajo.
- 5) Mejoras en los procesos de solicitud de la ORE para complementar con indicadores de porcentaje de factibilidad favorable. Así como incorporar la obligación de que el AEP cargue la información de infraestructura disponible por central en el SEG, así el CS podría previo a realizar la solicitud revisar la infraestructura disponible y los recursos de red, como sucede con la OREDA.
- 6) Se solicita que IFT también vigile el trato no discriminatorio en los servicios empresariales y no solo residenciales, es decir, que los CS puedan participar en licitaciones y ventas al sector empresarial en los mismos términos que TELMEX ofrece a estos segmentos. Consideramos que los rubros a inspeccionar son: que sean servicios establecidos en las Ofertas de Referencia, tipo de tecnología, velocidades promedio y precios que el AEP expone en sus propuestas.

**Nota:** añadir cuantas filas considere necesarias.