

## 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>	Cablevisión, S.A. de C.V., Operbes, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablevisión Red, S.A. de C.V., y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V
<b>En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:</b>	Víctor Tomás López Baltierra
<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>	

#### **IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento**

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, 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 aquellas 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 microsítio 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

<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)

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 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

<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

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**”).

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

<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.

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.

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>Comentarios:</p> <p>En relación con la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., mis Representadas consideran de mayor relevancia que ese Instituto realice evaluación sobre la <b>etapa de implementación</b> de dicha oferta, es decir, que se definan tiempos para la configuración inicial y posteriores, así como también la <b>etapa de operación</b>, cuando ya se encuentran liberados los servicios.</p>	
<p><b>2. ¿Emplea alguno de los SMR que forman parte de las Ofertas de Referencia?</b></p>	
<p><b>(En caso afirmativo)</b> <b>¿Cuáles? ¿Estaría considerando emplear alguno adicional?</b></p>	<p>Comentarios:</p> <p>Sí, mis Representadas tienen celebrada la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios con Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. y la emplean para prestar servicios móviles como Operador Móvil Virtual tanto en la modalidad de revendedor de servicios como en la modalidad de Operador Móvil Virtual Completo y/o Habilitador.</p>
<p><b>(En caso negativo) ¿Por qué? ¿Estaría considerando emplear algún SMR? ¿Cuál?</b></p>	<p>Comentarios:</p> <p>No aplica</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>Comentarios:</p> <p>En relación con la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., mis Representadas actualmente se han encontrado con inconvenientes en los largos tiempo de respuesta para cualquier solicitud de servicios adicionales derivados de esta oferta, y actualmente no existe un ICD que mida esto.</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>Comentarios:</p> <p>En relación con la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., mis Representadas no han advertido alguna situación.</p>	
<p><b>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.</b></p>	

**Comentarios:**

En relación con la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., mis Representadas solicitan a ese Instituto que se establezcan Tiempos promedio de respuesta para las solicitudes de servicios adicionales (como por ejemplo Roaming Internacional, elementos de red, señalización, etc.), esto con fundamento a que existen algunas solicitudes que pueden tardar semanas sin obtener una respuesta por parte de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. y en virtud a que actualmente no se mide este tiempo y en algunos casos tampoco hay tiempo de implementación establecido, esto último se entiende porque se tiene que revisar cada solicitud, sin embargo si se establece un tiempo mínimo para respuesta la implementación sería más rápida.

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

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

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



## Instrucciones de llenado

	Pasos	Encabezado	Referencia	Descripción																								
1	Responder las preguntas generales de cada Servicio Mayorista indicadas en la fila 5 de cada pestaña del documento	Preguntas generales	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Preguntas generales</th> <th>¿Utilizas el SMR (si/no)?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio 1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio 2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio 3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Preguntas generales		¿Utilizas el SMR (si/no)?	Servicio 1			Servicio 2			Servicio 3			(...)						En el apartado de preguntas generales, se solicita a los participantes indicar cual de los SMR se encuentran empleando actualmente.						
Preguntas generales		¿Utilizas el SMR (si/no)?																										
Servicio 1																												
Servicio 2																												
Servicio 3																												
(...)																												
2	Para cada uno de los ICD de interes, proporcionar los comentarios en la columna "H"	Comentarios	<table border="1"> <thead> <tr> <th>adicionales</th> <th>¿ICD definido actualmente?</th> <th>Comentarios</th> <th>Justificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>or, todas las</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>el periodo de</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>al inicio del</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>án todas las</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e referencia.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación	or, todas las				el periodo de				al inicio del				án todas las				e referencia.				En el apartado de <b>comentarios</b> , se solicita a los participantes que indiquen alguna observación o comentario que identifiquen para el ICD correspondiente.
adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación																									
or, todas las																												
el periodo de																												
al inicio del																												
án todas las																												
e referencia.																												
3	Para cada uno de los comentarios expresados en la columna "H" proporcionar la correspondiente justificación en la columna "I"	Justificación		En el apartado de <b>Justificación</b> , se solicita a los participantes que expliquen o desarrollen la justificación del comentario identificado.																								

**Listado de ICD para los servicios de compartición de infraestructura**

ICD con mayor impacto  
 ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Prerrogativas generales	¿Utilizas el SMR (sí/no)?
Acceso y uso compartido de obra civil	SI
Servicio de renta de fibra oscura	NO
Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	NO
Acceso y uso compartido de torre	NO
Acceso y recuperación de sitios, locales y espacio físicos	NO
Servicios de compartición de infraestructura móvil	NO

**1 Acceso y uso compartido de obra civil (Empresa mayorista o "EM")**

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{aceptadas} / S_{total} * 100$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{aceptadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Si	Mis Representados consideran importante incluir el presente ICD, además es necesario añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y con ello estar en posibilidades de evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista.	Considerando que el volumen de los servicios es una práctica habitual en la experiencia internacional y es necesario para identificar el gobierno la efectividad en el uso del servicio mayorista.
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ( $\sum DH_{aceptadas}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ( $S_{aceptadas}$ ). Esto es, $(\sum DH_{aceptadas} / S_{aceptadas})$ .	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del ICD. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si	Adicional al tiempo promedio, Mis Representados consideran que es necesario incluir percentiles de 85 y 95 de los tiempos.	Lo anterior, ya que es una práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límites a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{aceptadas} / S_{total} * 100$ ) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ( $S_{aceptadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{aceptadas} / S_{aceptadas}) * 100$ .	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuenten con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ( $\sum DH_{aceptadas}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ( $S_{aceptadas}$ ). Esto es, $(\sum DH_{aceptadas} / S_{aceptadas})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad favorable. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Adicional al tiempo promedio, Mis Representados consideran que es necesario incluir percentiles de 85 y 95 de los tiempos.		Lo anterior, ya que es una práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límites a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ( $S_{rechazadas}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{rechazadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ( $S_{fuera\ de\ tiempo}$ ) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{fuera\ de\ tiempo} / S_{habilitadas}) * 100$ .	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1), así como las no habilitadas que se exceden la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DH_{fuera\ de\ tiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ( $S_{fuera\ de\ tiempo}$ ). Esto es, $(\sum DH_{fuera\ de\ tiempo} / S_{fuera\ de\ tiempo})$ .	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1).	Adicional al tiempo promedio, Mis Representados consideran que es necesario incluir percentiles de 85 y 95 de los tiempos.		Lo anterior, ya que es una práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límites a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada ( $S_{habilitadas}$ ) y el total de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{habilitadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.		Mis representados consideran importante incluir este ICD para completar el resto de los ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida.	Lo anterior en consideración de que la información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes con acometida.
9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ( $\sum DH_{habilitadas}$ ) entre el número total de solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{habilitadas} / S_{habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad favorable hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Adicional al tiempo promedio, Mis Representados consideran que es necesario incluir percentiles de 85 y 95 de los tiempos.		Lo anterior, ya que es una práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límites a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
10	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada ( $S_{habilitadas}$ ) y el total de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{habilitadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.		Mis representados consideran importante incluir este ICD para completar el resto de los ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida.	Lo anterior en consideración de que la información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes sin acometida.
11	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas ( $\sum DH_{habilitadas}$ ) entre el número total de solicitudes de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{habilitadas} / S_{habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad favorable hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Adicional al tiempo promedio, Mis Representados consideran que es necesario incluir percentiles de 85 y 95 de los tiempos.		Lo anterior, ya que es una práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límites a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).

**2 Servicio de renta de fibra oscura (Empresa mayorista o "EM")**

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{aceptadas} / S_{total} * 100$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{aceptadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con envío de cotización dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre la sumatoria de solicitudes de servicio con envío de cotización dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{enviadas}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{enviadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	En el numerador se considerarán todas las solicitudes de servicio que se haya realizado el envío de cotización dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se generó con anterioridad. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes con envío de cotización dentro del plazo establecido en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes de servicio recibidas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de envío de cotización	El tiempo promedio será calculado en días hábiles hasta el envío de la cotización por parte de la EM, dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ( $\sum DH_{enviadas}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas en el periodo considerado ( $S_{aceptadas}$ ). Esto es, $(\sum DH_{enviadas} / S_{aceptadas})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta el envío de la cotización al ICD o a la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con envío de cotización en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si	Sin comentarios	Sin comentarios
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ( $S_{fuera\ de\ tiempo}$ ) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{fuera\ de\ tiempo} / S_{habilitadas}) * 100$ .	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1), así como las no habilitadas que se exceden la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DH_{fuera\ de\ tiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ( $S_{fuera\ de\ tiempo}$ ). Esto es, $(\sum DH_{fuera\ de\ tiempo} / S_{fuera\ de\ tiempo})$ .	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas programadas no atribuibles al AEP1).		Sin comentarios	Sin comentarios
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada ( $S_{habilitadas}$ ) y el total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{habilitadas} / S_{recibidas}) * 100$ .	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios
7	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ( $\sum DH_{habilitadas}$ ) entre el número total de solicitudes habilitadas durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{habilitadas} / S_{habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad favorable hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para habilitar) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	Sin comentarios

**3 Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada (Empresa mayorista o "EM")**

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
---	-----------	-----	-------------	-------------------	----------------------------	-------------	---------------





## Listado de ICD para el servicios de desagregación

- ICD con mayor impacto
- ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

### Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

SAIB local, regional y nacional	SI
SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL	NO
SDVBL	NO
Reventa (voz y/o datos)	SI
Servicio de Coubicación para Desagregación del Buclé	SI

### 1 SAIB local, regional y nacional (Empresa mayorista o "EM")

Nota Se reportarán los ICD de manera separada para los servicios de SAIB local, regional y nacional.

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación																				
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{\text{Recibidas}}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}/S_{\text{Recibidas}}) \times 100$ .	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	SI	El parámetro IDC utilizado actualmente está en función al tiempo en que se contesta una solicitud, sin embargo, al ser un sistema (SEG), el tiempo de respuesta es favorable ya que el proceso es automático, sin embargo, sería importante revisar la efectividad de las respuestas, cuantas de ellas fueron liquidadas correctamente y cuantas de ellas objetadas, lo cual indicaría la efectividad de la respuesta dada por el sistema (SEG) y la certeza de la Base de datos que se esta utilizando.	<p>Sin considerar las cancelaciones antes de los 3 días antes de la habilitación del servicio, durante el 2021 se ha tenido un promedio de 39% de objeciones realizadas el día de la instalación, lo cual indica que la respuesta obtenida por el sistema SEG no fue efectiva</p> <table border="1"> <caption>Objeciones por año</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Total</th> <th>Objeciones</th> <th>Objeciones (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>4488</td> <td>146</td> <td>3.25%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>1200</td> <td>226</td> <td>18.83%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1790</td> <td>702</td> <td>39.22%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1500</td> <td>243</td> <td>16.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Los principales motivos de objeción obtenidos fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Terminal no corresponde</li> <li>-Sin Facilidades de Red/Sin Red Principal ni Red Secundaria.</li> <li>-Puerto de Equipo dañado sin posibilidad de reasignación.</li> </ul> <p>Por lo que los principales motivos de objeción corresponden a una falta de actualización en las Bases de Datos o falta de mantenimiento de la red.</p>	Año	Total	Objeciones	Objeciones (%)	2019	4488	146	3.25%	2020	1200	226	18.83%	2021	1790	702	39.22%	2022	1500	243	16.2%
Año	Total	Objeciones	Objeciones (%)																								
2019	4488	146	3.25%																								
2020	1200	226	18.83%																								
2021	1790	702	39.22%																								
2022	1500	243	16.2%																								

2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ( $S_{Rechazadas}$ ), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	El Sistema de Gestión no toma en cuenta las solicitudes rechazadas o sin facilidades, los reportes obtenidos dentro de SEG solo muestran:	Sin considerar las cancelaciones antes de los 3 días antes de la habilitación del servicio, durante el 2021 se ha tenido un promedio de 6% de solicitudes sin facilidades, las cuales no quedan registradas en el SEG												
					<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta Línea Nueva</li> <li>• Bajas</li> <li>• Cancelación</li> <li>• Objetadas</li> <li>• Línea Nueva</li> <li>• Desagrega Línea Existente</li> <li>• Trabajos Especiales SAIB</li> <li>• Cambio de Calidad</li> <li>• Cambio de Velocidad</li> </ul>													
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ( $\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}$ ), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ( $S_{RecibidasProgramaciónHabilitación}$ ). Esto es, $(\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}/S_{RecibidasProgramaciónHabilitación})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.	El IDC actual solo contempla el tiempo promedio de habilitación de servicio y no el tiempo promedio de programación de fecha, así mismo, es importante mencionar que el tiempo promedio de programación de un servicio, va a depender de la disponibilidad del cliente, por lo que, sería más importante medir el tiempo promedio de llegada de los técnicos el día y hora de la cita para conocer el cumplimiento de las agendas.	La Oferta solo habla de los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios objetos de la Oferta.												
					NO	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Habilitación y entrega de servicios</th> </tr> <tr> <th></th> <th>T1</th> <th>T2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Habilitación y entrega de servicios				T1	T2	Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8			
Habilitación y entrega de servicios																		
	T1	T2																
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8																
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{HabilitadasATiempo}$ ), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).	El IDC actual solo contempla el tiempo promedio de habilitación de servicio y diferenciado por la entrega de modem ya sea por CS o EM, sería bueno medir el porcentaje de efectividad de servicios entregados con y sin acometida, así como también, el índice de cumplimiento de la entrega de servicios con módem de CS y EM	La Oferta solo habla de los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios con o sin entrega de equipo por parte de la EM												
					NO	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Habilitación y entrega de servicios</th> </tr> <tr> <th></th> <th>T1</th> <th>T2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Habilitación y entrega de servicios				T1	T2	Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8	Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)	8	10
Habilitación y entrega de servicios																		
	T1	T2																
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8																
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)	8	10																
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ( $S_{FueraDeTiempo}$ ). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$ .	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	El IDC no se observa dentro de SEG o no hay una forma de medirlo con los reportes de desagregación, así mismo, la EM pasa a Liquidado el servicio si es que cuenta con sincronía o potencia óptica, por otra parte, no se cuentan las reprogramaciones realizadas por el AEP que en muchas ocasiones son solicitadas por el CS debido a que el técnico no se presenta en la fecha y horario indicado, es importante medir esto para mejora de la atención a los clientes finales.	La OR indica que cuando el CS solicite una fecha específica para la habilitación de los servicios, que exceda los plazos establecidos en la OREDA (Due date), los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio, aplicables a SAIB, deberá cumplirse en el 90% de los casos. Sin embargo, hay solicitudes que pasan a un estado de liquidado y no se ha entregado el servicio en su totalidad y esto debido a que no existen pruebas de validación End to End, para determinar que se esta dejando el servicio completamente funcional, por lo que para el seguimiento del servicio es necesario levantar incidencias ya que no hay un Estatus dentro de SEG que permita al CS colocarlo como pendiente de Instalación o sin servicio.												
					NO													
6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $\sum DH_{Habilitación}$ ), entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{Habilitación}/S_{Habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.	El IDC actual solo contempla el tiempo promedio de habilitación de servicio y diferenciado por la entrega de modem ya sea por CS o EM, sería bueno medir el porcentaje de efectividad de habilitación de servicio, con todo y las reagentas imputables al AEP y CS .	La Oferta solo habla de los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios con o sin entrega de equipo por parte de la EM, no existen parámetros o indicadores de efectividad en la habilitación.												
					SI	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Habilitación y entrega de servicios</th> </tr> <tr> <th></th> <th>T1</th> <th>T2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)</td> <td>6</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)</td> <td>8</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Habilitación y entrega de servicios				T1	T2	Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8	Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)	8	10
Habilitación y entrega de servicios																		
	T1	T2																
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (sin entrega de equipo por parte de la EM)	6	8																
Servicios SAIB (Local, Regional y Nacional), SDVBL, SDTBL, SDCBL, SDC3BL y SDT3BL, (RN entrega algún equipo a solicitud del CS)	8	10																

7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $F_{SolucionadasATiempo}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	SI	En lo referente al porcentaje de fallas reparadas dentro de la Oferta indica lo siguiente :  • Dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 85 %. • Dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 95%. • La reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja.  Lo cual queda muy ambiguo el porcentaje de los objetivos.  Por otra parte, hay solicitudes que pasan a un estado de reparado y no se ha solucionado el servicio en su totalidad y esto debido a que no existen pruebas de validación End to End, para determinar donde pudiera existir el problema, por lo que es necesario levantar otro reporte para la atención.
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ( $\sum \text{Fallas(Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN)}$ ) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Lineas o Servicios). Esto es, $(\sum \text{Fallas(Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN)}) / \text{Lineas o Servicios}$ .	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	NO	Dentro de la Oferta solo se cuenta con el porcentaje de fallas reparadas dentro de los siguientes umbrales:  • Dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 85 %. • Dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 95%. • La reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja.
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ( $F_{ReportadasNoAtribuibles}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasAtribuibles}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	NO	Se requiere de una prueba que determine donde esta la falla, ya que el equipo del AEPT, puede tener sincronía o Potencia óptica pero eso solo significa que se esta conectando con los equipos de acceso del AEPT, sin embargo, no determina que exista conectividad hasta el punto de interconexión con el CS
10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ( $\sum \text{TiempoSoluciónFallas(Falla1, ..., FallaN)}$ ) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas(Falla1, ..., FallaN)}) / \text{Fallas}$ .	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.	NO	Adicional al tiempo promedio de solución de fallas, deberá especificarse dentro de la Oferta cuanto sería el porcentaje de fallas que es aceptable mensual, trimestral y/o anual  Debera especificarse alguna ventana de tiempo para la atención a incidencias para poder reportarle al cliente en que horario podrán acudir, con la finalidad de tener tiempos promedio aceptables y que no sean descartados por causa de que el cliente no este en el domicilio.

11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{Total}$ ) y el tiempo fuera de servicio ( $H_{FueraDeServicio}$ ), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{Total}$ ). Esto es, $\frac{(H_{Total})-(H_{FueraDeServicio})}{(H_{Total})} \times 100$ .	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEP y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	SI	La oferta menciona "El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 99.5% al trimestre, siempre que no se contrapongan a los parámetros de reparación de fallas."  Este indicador debería ser de manera mensual, trimestral y anual para fines de mejora operativos	Así mismo, este indicador debería ser calculado automáticamente por el SEG como un indicador de desempeño operativo
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{DOA}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{DOA}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DOAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	NO	No se cuenta con algún estatus intermedio entre Pendiente por configuración de CS y Liquidado, una vez pasado a Liquidado el servicio es facturado y cualquier falla con el mismo debe levantarse una incidencia	Existen servicios que se entregan con sincronía o potencia óptica pero no se ve conectividad hasta el punto de interconexión con el cliente y se pasan a liquidados, una vez liquidados es necesaria la apertura de un incidente y escalación con la gente de operaciones para la revisión del servicio, es por ello que se debe determinar una prueba End to End desde el inicio para probar donde se esta quedando el tráfico del servicio  La prueba de sincronía o potencia óptica, solo determina la conectividad del modem/ONT con los equipos del AEP.
13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{ELF}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{ELF}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	NO	No se cuenta con IDC que determine los ELFs, así mismo debería determinarse el porcentaje de solicitudes que no deberan contar con fallas tempranas detectadas y si existiera alguna penalidad o se contará con la posibilidad de solicitar ajustes en los cargos de instalación	
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla ( $FR_{28}$ ), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, $(FR_{28}/Fallas) \times 100$ .	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	NO	No se cuenta con IDC que determine los ELFs, así mismo debería determinarse el porcentaje de solicitudes que no deberan contar con fallas tempranas detectadas y si existiera alguna penalidad o se contará con la posibilidad de solicitar ajustes en los cargos de instalación	

## COMENTARIOS GENERALES ICD SAIB

Mis representadas consideran que para el caso de todos los servicios de desagregación es necesario contar con cuatro conjuntos de resultados para estos ICD, estos son conjuntos son:

- Los que cada CS experimenta y que únicamente dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS en conjunto), el cual con fines de transparencia y comparación deberá ser público.
- Los valores de la provisión de servicios del AEP a sus filiales o subsidiarias, los cuales también deben ser serán públicos.

Dada la libertad tarifaria en el caso del SAIB, los ICD de dicho servicio deben presentarse en dos grupos: el de las zonas con libertad tarifaria y el de las zonas reguladas, ello contribuirá a que el AEP tenga comportamientos distintos dependiendo de la zona de que se trate. Ello además evitará que cualquier desviación sea difícil de identificar.

Proponemos que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

**2 SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL (Empresa mayorista o "EM")**

Nota Se reportarán los ICD de manera separada para los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{ConEstudioFavorableATiempo}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.			
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ( $S_{Rechazadas}$ ), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.			
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ( $\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}$ ), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ( $S_{RecibidasProgramaciónHabilitación}$ ). Esto es, $(\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}/S_{RecibidasProgramaciónHabilitación})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.			
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{HabilitadasATiempo}$ ), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).			
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DHEsperaFueraDeTiempo$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ( $S_{FueraDeTiempo}$ ). Esto es, $(\sum DHEsperaFueraDeTiempo/S_{FueraDeTiempo})$ .	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.			

6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $\sum DH_{Habilitación}$ ), entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{Habilitación}/S_{Habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.
7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $F_{SolucionadasATiempo}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ( $\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN})$ ) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Lineas o Servicios). Esto es, $(\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN})/\text{Lineas o Servicios})$ .	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ( $F_{ReportadasNoAtribuibles}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasNoAtribuibles}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.
10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ( $\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(\text{Falla1, ..., FallaN})$ ) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(\text{Falla1, ..., FallaN})/\text{Fallas})$ .	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.
11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{Total}$ ) y el tiempo fuera de servicio ( $H_{FueraDeServicio}$ ), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{Total}$ ). Esto es, $[(H_{Total}) - (H_{FueraDeServicio})/(H_{Total})] \times 100$ .	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte No se computarán los paros de reloj.
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{DOA}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{DOA}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.

13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{ELF}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{ELF}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla ( $FR_{28}$ ), y el total de fallas reportadas en el periodo ( $Fallas$ ). Esto es, $(FR_{28}/Fallas) \times 100$ .	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.

3 SDVBL

(Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{ConEstudioFavorableATiempo}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados.  En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.			
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ( $S_{Rechazadas}$ ), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.			
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ( $\sum DH_{ProgramacionHabilitacion}$ ), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ( $S_{RecibidasProgramacionHabilitacion}$ ). Esto es, $(\sum DH_{ProgramacionHabilitacion}/S_{RecibidasProgramacionHabilitacion})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.			

4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{HabilitadasATiempo}$ ), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ( $S_{FueraDeTiempo}$ ). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$ .	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.
6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $\sum DH_{Habilitación}$ ), entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{Habilitación}/S_{Habilitadas})$ .	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.
7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $F_{SolucionadasATiempo}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ( $\sum Fallas(Linea1 \text{ o } Servicio1, \dots, LineaN \text{ o } ServicioN)$ ) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Líneas o Servicios). Esto es, $(\sum Fallas(Linea1 \text{ o } Servicio1, \dots, LineaN \text{ o } ServicioN)/Lineas \text{ o } Servicios)$ .	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ( $F_{ReportadasNoAtribuibles}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasNoAtribuibles}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.
10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ( $\sum TiempoSoluciónFallas(Falla1, \dots, FallaN)$ ) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum TiempoSoluciónFallas(Falla1, \dots, FallaN)/Fallas)$ .	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.

11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{Total}$ ) y el tiempo fuera de servicio ( $H_{FueraDeServicio}$ ), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado (HTotal). Esto es, $\frac{(H_{Total})-(H_{FueraDeServicio})}{(H_{Total})} \times 100$ .	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{DOA}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{DOA}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ). En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.
13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{ELF}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{ELF}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ). En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla ( $FR_{28}$ ), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, $(FR_{28}/Fallas) \times 100$ .	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.

4 Reventa (voz y/o datos)

(División mayorista o "DM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
---	-----------	-----	-------------	-------------------	----------------------------	-------------	---------------

1	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{HabilitadasATiempo}$ ), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ( $S_{Habilitadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$ .	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra. Adicionalmente, sería útil incluir un ICD con los volúmenes del servicio, por ejemplo, solicitudes totales y solicitudes habilitadas respecto al total.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
2	Provisión del servicio	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete internet), sin acometida	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos empleados para habilitación del servicio para usuarios nuevos ( $\sum \text{MinutosHabilitaciónReventaNuevos}$ ) entre el número de instalaciones llevadas a cabo a usuarios nuevos (HabilitacionesNuevas). Esto es, $(\sum \text{MinutosHabilitaciónReventaNuevos}/\text{HabilitacionesNuevas})$ .	El tiempo para la habilitación del servicio para un nuevo usuario se computará en minutos. Y será tomado desde la hora y día de contratación del servicio, hasta la hora y día de habilitación del mismo. No se computarán los paros de reloj. El cómputo se basará en las habilitaciones realizadas a nuevos usuarios en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud del usuario se originó en un periodo anterior.	Sí Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Provisión del servicio	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete internet), sin acometida	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos empleados para habilitación del servicio para usuarios existentes ( $\sum \text{MinutosHabilitaciónReventaExistentes}$ ) entre el número de instalaciones llevadas a cabo a usuarios existentes (HabilitacionesExistentes). Esto es, $(\sum \text{MinutosHabilitaciónReventaExistentes}/\text{HabilitacionesExistentes})$ .	El tiempo para la habilitación del servicio para un usuario existente se computará en minutos. Y será tomado desde la hora y día de contratación del servicio, hasta la hora y día de habilitación del mismo. No se computarán los paros de reloj. El cómputo se basará en las habilitaciones realizadas a usuarios existentes en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud del usuario se originó en un periodo anterior.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum \text{DHesperaFueraDeTiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ( $S_{FueraDeTiempo}$ ). Esto es, $(\sum \text{DHesperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$ .	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se atendieron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio atendidas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
5	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $F_{SolucionadasATiempo}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$ .	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
6	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ( $\sum \text{FallasLinea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN}$ ) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Lineas o Servicios). Esto es, $(\sum \text{FallasLinea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN})/(\text{Lineas o Servicios})$ .	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.

7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ( $F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{\text{Reportadas}}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}/F_{\text{Reportadas}}) \times 100$ .	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
8	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ( $\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)$ ) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)/Fallas)$ .	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originando en un periodo anterior.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la
9	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{\text{Total}}$ ) y el tiempo fuera de servicio ( $H_{\text{FueraDeServicio}}$ ), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado ( $H_{\text{Total}}$ ). Esto es, $((H_{\text{Total}}) - (H_{\text{FueraDeServicio}}) / (H_{\text{Total}})) \times 100$ .	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
10	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{\text{DOA}}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{\text{Habilitadas}}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{DOA}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
11	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio ( $S_{\text{ELF}}$ ), y el total de solicitudes habilitadas ( $S_{\text{Habilitadas}}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ELF}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> )  En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.

12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR <sub>28</sub> ), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, (FR <sub>28</sub> /Fallas)x100.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ).  En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Es necesario incluir este ICD, el cual deberá ser desglosado por tipo de tecnología: cobre o fibra.	Con el propósito de tener mejores índices de desempeño el AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, por lo que para evitar que los ICD queden diluidos en un promedio para todas las tecnologías es mejor separarlos.
----	-----	--	---	--	---	--

### 5 Servicio de Coubicación para Desagregación del Buclé (Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre la sumatoria de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}$ ) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{\text{Recibidas}}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}/S_{\text{Recibidas}}) \times 100$ .	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados.  En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Es necesario incluir este ICD con los volúmenes del servicio, por ejemplo, solicitudes totales y solicitudes rechazadas respecto al total.	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ( $S_{\text{Rechazadas}}$ ), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ( $S_{\text{Recibidas}}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{Rechazadas}}/S_{\text{Recibidas}}) \times 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Es necesario incluir este ICD con los volúmenes del servicio, por ejemplo, solicitudes totales y solicitudes rechazadas respecto al total.	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ( $\sum DH_{\text{ProgramacionHabilitacion}}$ ), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ( $S_{\text{RecibidasProgramacionHabilitacion}}$ ). Esto es, $(\sum DH_{\text{ProgramacionHabilitacion}}/S_{\text{RecibidasProgramacionHabilitacion}})$ .	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio para coubicaciones, nuevas o existentes, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para coubicaciones nuevas o existentes, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $S_{\text{HabilitadasATiempo}}$ ), y el número total de solicitudes para coubicaciones, nuevas o existentes, habilitadas ( $S_{\text{Habilitadas}}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{HabilitadasATiempo}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$ .	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la entrega de la coubicación.  En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, sin provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).			

5	Provisión del servicio	Número promedio de días para la habilitación de una coubicación nueva	El número promedio de días será calculado dividiendo la sumatoria de días desde la presentación de la solicitud hasta la habilitación de cada coubicación ( $\sum \text{DiasEntregaCoubicacion}$ ) nueva entre el número total de coubicaciones nuevas habilitadas en el periodo considerado ( $\text{Coubicaciones}$ ). Esto es, $(\sum \text{DiasEntregaCoubicacion} / \text{Coubicaciones})$ .	El número de días para entrega de coubicación nueva (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción) se contabilizará desde la presentación de la solicitud. En el cómputo se considerarán todas las entregas de nuevas coubicaciones que se produzcan en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Número promedio de días para la habilitación de adecuaciones para coubicaciones existentes	El número promedio de días será calculado dividiendo la sumatoria de días desde la presentación de la solicitud hasta la habilitación de cada adecuación para coubicaciones existentes ( $\sum \text{DiasEntregaAdecuaciones}$ ) entre el número total de adecuaciones para coubicaciones existentes habilitadas en el periodo considerado ( $\text{Adecuaciones}$ ). Esto es, $(\sum \text{DiasEntregaAdecuaciones} / \text{Adecuaciones})$ .	El número de días para la habilitación de adecuaciones para coubicaciones existentes (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción) se contabilizará desde la presentación de la solicitud. En el cómputo se considerarán todas las habilitaciones de adecuaciones para coubicaciones existentes que se produzcan en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum \text{DH}_{\text{EsperaFueraDeTiempo}}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ( $\text{S}_{\text{FueraDeTiempo}}$ ). Esto es, $(\sum \text{DH}_{\text{EsperaFueraDeTiempo}} / \text{S}_{\text{FueraDeTiempo}})$ .	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner un límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

## Lista de ICD para el servicio mayorista de enlaces

ICD con mayor impacto
ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

### Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (sí/no)?

Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión	Sí
---	----

### 1 Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión

Nota: Se reportarán los ICD de manera separada por tipología de enlace, distinguiendo entre: (i) enlaces locales, (ii) entre localidades e internacionales, y (iii) enlaces de interconexión.

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes rechazadas	Razón entre el número de solicitudes rechazadas ( $S_{Rechazadas}$ ) y el total de solicitudes recibidas ( $S_{Recibidas}$ ) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$ .	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Mis Representadas consideran necesario añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y poder evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista	El volumen de los servicios es una práctica habitual en la experiencia internacional
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles (desde la aceptación del servicio) dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas con fecha programada para la habilitación del servicio en el periodo considerado ( $\sum DH_{ProgramacionHabilitación}$ ), entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con fecha programada para la habilitación del servicio en el periodo considerado ( $S_{AceptadasConFecha}$ ). Esto es, $(\sum DH_{ProgramacionHabilitación}/S_{AceptadasConFecha})$ .	En el cómputo se considerarán todas las solicitudes con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior. El tiempo de contabilizará a partir de la aceptación de la solicitud.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Provisión del servicio	Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ( $E_{HabilitadosATiempo}$ ), y el número total de enlaces habilitados en el periodo ( $E_{Total}$ ). Esto es $(E_{HabilitadosATiempo}/E_{Total}) \times 100$ .	En el numerador se considerarán los enlaces habilitados dentro del plazo establecido para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, en el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán los enlaces provistos en el periodo de referencia (cumplan o no cumplan con los plazos de entrega de la OR), y con independencia de si la solicitud provisión se originó en un periodo previo.			
4	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ( $\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$ ) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ( $S_{FueraDeTiempo}$ ). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$ .	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
5	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas Prioridad 1 en el periodo considerado ( $\sum T_{FallasP1}$ ), entre el número de fallas de este tipo ( $Fallas_{P1}$ ) que se presentaron este mismo periodo. Esto es, $(\sum T_{FallasP1}/Fallas_{P1})$ .	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

6	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas Prioridad 2 ( $ST_{FallasP2}$ ) en el periodo considerado, entre el número de fallas de este tipo ( $Fallas_{P2}$ ) que se presentaron este mismo periodo. Esto es $(ST_{FallasP2}/Fallas_{P2})$ .	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Si Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
7	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas Prioridad 3 ( $ST_{FallasP3}$ ) en el periodo considerado, entre el número de fallas de este tipo ( $Fallas_{P3}$ ) que se presentaron este mismo periodo. Esto es, $(ST_{FallasP3}/Fallas_{P3})$ .	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Si Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner límite a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 1	El promedio de fallas prioridad 1 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 1 asociadas a los enlaces (FE1) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ( $E_{Totales\ activos}$ ). Esto es $(FE1/E_{Totales\ activos})$ . Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 1 reportadas en el periodo de referencia.	Si	
9	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 2	El promedio de fallas prioridad 2 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 2 asociadas a los enlaces (FE2) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ( $E_{Totales\ activos}$ ). Esto es $(FE2/E_{Totales\ activos})$ . Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 2 reportadas en el periodo de referencia.	Si	
10	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 3	El promedio de fallas prioridad 3 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 3 asociadas a los enlaces (FE3) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ( $E_{Totales\ activos}$ ). Esto es $(FE3/E_{Totales\ activos})$ . Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 3 reportadas en el periodo de referencia.	Si	
11	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ( $F_{ReportadasNoAtribuibles}$ ), y el total de fallas reportadas ( $F_{Reportadas}$ ) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasAtribuibles}/F_{Reportadas})\times 100$ .	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.		
12	QoS	Disponibilidad del enlace (sin redundancia)	Se calcula dividiendo la suma de los porcentajes de disponibilidad de cada uno de los enlaces sin redundancia ( $SPD_{Sin\ redundancia}$ ) en el periodo considerado entre el número de enlaces de este tipo que se encuentren operando en el mismo periodo ( $E_{Activos\ sin\ redundancia}$ ). Esto es, $(SPD_{Sin\ redundancia}/E_{Activos\ sin\ redundancia})\times 100$ .	El porcentaje de disponibilidad por enlace dedicado sin redundancia será calculado como la diferencia en minutos entre el tiempo transcurrido en el periodo (TT) y el tiempo de afectación debido a fallas en dicho enlace (TF), dividido por el tiempo transcurrido en el periodo (Tperiodo). Esto es, $(TT-TF)/Tperiodo$ . El tiempo de afectación por enlace se obtendrá de la suma de tiempos de reparación de fallas en dicho enlace, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Si	
13	QoS	Disponibilidad del enlace (con redundancia)	Se calcula dividiendo la suma de los porcentajes de disponibilidad de cada uno de los enlaces con redundancia ( $SPD_{Con\ redundancia}$ ) en el periodo considerado entre el número de enlaces de este tipo que se encuentren operando en el mismo periodo ( $E_{Activos\ con\ redundancia}$ ). Esto es, $(SPD_{Con\ redundancia}/E_{Activos\ con\ redundancia})\times 100$ .	El porcentaje de disponibilidad por enlace dedicado con redundancia será calculado como la diferencia en minutos entre el tiempo transcurrido en el periodo (TT) y el tiempo de afectación debido a fallas en dicho enlace (TF), dividido por el tiempo transcurrido en el periodo (Tperiodo). Esto es, $(TT-TF)/Tperiodo$ . El tiempo de afectación por enlace se obtendrá de la suma de tiempos de reparación de fallas en dicho enlace, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Si	

14

QoS	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas desde el inicio	Se calcula como la razón entre el total de enlaces habilitados que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio ( $E_{DOA}$ ) en el periodo considerado, y el total de enlaces habilitados ( $E_{Total}$ ) en el mismo periodo. Esto es, $(E_{DOA}/E_{Total}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya instalación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.
-----	--	---	---

15

QoS	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas tempranas	Se calcula como la razón entre el total de enlaces habilitados que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio ( $E_{ELF}$ ) en el periodo considerado, y el total de enlaces habilitados ( $E_{Total}$ ) en el mismo periodo. Esto es, $(E_{ELF}/E_{Total}) \times 100$ .	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.
-----	--	--	---

16

QoS	Porcentaje de fallas repetidas	Se calcula como la razón entre el número de fallas repetidas en el plazo de 28 días desde la reparación de la falla ( $FR_{28}$ ) y el total de fallas reportadas en el periodo ( $Fallas_{P1} + Fallas_{P2} + Fallas_{P3}$ ). Esto es, $(FR_{28}/(Fallas_{P1} + Fallas_{P2} + Fallas_{P3})) \times 100$ .	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach ( <a href="https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf">https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/1115/27/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf</a> ). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.
-----	--------------------------------	--	---

**INDICADORES SUGERIDOS**

**Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión**

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
	Provisión del servicio	Número de solicitudes Proyecto Especial en el periodo	Número total de notificaciones de proyecto especial en el periodo considerado			Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de Proyectos Especiales aceptados en el periodo	Número total de proyectos especiales aceptados en el periodo considerado			Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de Proyectos Especiales no aceptados en el periodo	Número total de proyectos especiales no aceptados en el periodo considerado			Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de solicitudes de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista del AEP	Número total de proyectos especiales en los cuales existe un cliente minorista del AEP en la ubicación	Se entiende por ubicación aquella en la que existe proximidad entre un cliente del AEP y el proyecto especial solicitado por el CS., según indica la propia Oferta de Referencia		Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión

Provisión del servicio	Porcentaje de casos de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista respecto al total de casos de proyectos especiales	Porcentaje de proyectos especiales en los cuales existe un cliente minorista del AEP en la ubicación	Se entiende por ubicación aquella en la que existe proximidad entre un cliente del AEP y el proyecto especial solicitado por el CS., según indica la propia Oferta de Referencia	Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Plazo medio de respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 85 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Percentil 85 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 95 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Percentil 95 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Consideramos necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, ya que es una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por mis Representadas.	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión

•Es necesario desglosar por tecnología (TDM y Ethernet). Ya no sólo porque se trate de tecnologías distintas, una de ellas en fase de obsolescencia, sino que presentan procesos distintos, calidades distintas, ANS distintos, y no parece razonable no desglosar por este concepto y agregar los valores como si se tratara de una única tecnología.

•De manera similar, también es totalmente necesario desglosar por capacidades (velocidades) de los enlaces disponibles, si no para todas y cada una de las velocidades disponibles, sí al menos por rangos/grupos, pues de igual manera que para la tecnología, las distintas modalidades presentan casuísticas y valores diferenciados y pueden ir dirigidas a clientes o soluciones de conectividad completamente distintas, y es también una práctica de la experiencia internacional. Por rangos de velocidades, puede establecerse lo siguiente: TDM por debajo de 2Mbps, TDM E1 hasta E4, STM1 hasta STM4 y STM-16 en adelante; Ethernet hasta 10 Mbps, Ethernet 10 hasta 100Mbps, Ethernet 100Mbps hasta 1Gbps, Ethernet 1Gbps en adelante.

•Es necesario adicionalmente llevar a cabo un desglose de los indicadores de Tiempo de provisión y de tiempo de solución de fallas contando y sin contar las paradas de reloj (en este caso se mediría entonces los plazos naturales sin contar las paradas de reloj). Es decir, discriminar, por ejemplo el tiempo de provisión, el valor promedio, percentil 85 y percentil 95 teniendo en cuenta las paradas de reloj, y, por el otro lado, valor promedio, percentil 85 y percentil 95 sin considerar paradas de reloj, esto es, el tiempo natural transcurrido desde el inicio hasta la finalización de la provisión. Es un desglose y distinción relevante ya que las paradas de reloj son consecuencia de procesos que se suceden en cada operador (el CS y el operador regulado) y donde el reloj se para cuando el proceso cae del lado del CS, pero en ocasiones este ir y venir entre el CS y el operador regulado puede ocultar una táctica dilatoria por parte de este último. Poder observar los plazos naturales (la totalidad del tiempo transcurrido) y poder compararlo entre el que experimentan los CS y el que experimenta el propio AEP en auto-provisión puede mostrar indicios de una táctica dilatoria encubierta.

•De manera adicional, proponemos añadir los valores minoristas análogos de todos los indicadores del servicio de Enlaces Dedicados (salvo los relacionados con los proyectos especiales, que no tendrían análogo minorista). Para ello, el AEP ofrecerá los valores que ofrece en el nivel minorista a sus clientes empresariales en la provisión de enlaces dedicados, gestión de fallas y calidad.

Deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión a sus unidades minoristas, que también serán públicos. Para el caso de los Proyectos Especiales, será especialmente importante que se vigile y comparen los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales que experimentan los CS con los que el AEP se auto-imputa. Dado que está probado que los Proyectos Especiales son un mecanismo discriminatorio por parte del AEP, tal y como ha señalado el Instituto en su última revisión bienal de las medidas de preponderancia, será necesario recabar especialmente estos valores y comparar los de los CS con los del AEP. Hay fuertes indicios de que el AEP no se imputa proyectos especiales con el mismo volumen, y en las mismas condiciones que lo hace para el resto de los CS (y que por lo tanto tampoco traslada en costo y plazos a sus clientes finales, dejando en clara desventaja al resto de los CS).
- Los valores minoristas para los clientes finales del AEP (salvo, como se ha indicado, para los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales).

Dado que según la revisión bienal de las medidas de preponderancia 2020 se ha otorgado una flexibilización regulatoria a nivel geográfico para el servicio de Enlaces Dedicados, para los ICD debe desglosarse la información entre las dos zonas geográficas establecidas por el Instituto, a fin de evitar un distinto comportamiento del AEP dependiendo de la zona en cuestión, que no pueda ser fácilmente identificado (diluído) en un agregado general.

Proponemos que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-período que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

Listado de ICDs para el servicio mayorista de OMVs

- ICD con mayor impacto
- ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?  
 OMV completo y/o habilitador de red Sí

1 OMV completo y/o habilitador de red (Telcel)

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad menor	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad menor será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad menor (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ( $\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasMenor}}$ ) entre el número total de incidencias de nivel menor que se presentaron en este mismo periodo ( $\text{Incidencias}_{\text{Menor}}$ ). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasMenor}} / \text{Incidencias}_{\text{Menor}})$ .	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	SI	Se cuenta con un módulo en el SEG de incidencias, lo que debería incluirse sería el tiempo de solución, ya que vienen las fechas de solicitud y cierre, pero no una parte donde diga como tal el tiempo de falla o tiempo de solución. Actualmente no se ha utilizado este, son pocos los servicios que tenemos.	Este KPI sirve para validar el tiempo de solución de fallas.
2	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad media será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad media (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ( $\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasMedia}}$ ) entre el número total de incidencias de nivel medio que se presentaron en este mismo periodo ( $\text{Incidencias}_{\text{Media}}$ ). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasMedia}} / \text{Incidencias}_{\text{Media}})$ .	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	SI	Se cuenta con un módulo en el SEG de incidencias, lo que debería incluirse sería el tiempo de solución, ya que vienen las fechas de solicitud y cierre, pero no una parte donde diga como tal el tiempo de falla o tiempo de solución. Actualmente no se ha utilizado este, son pocos los servicios que tenemos.	Este KPI sirve para validar el tiempo de solución de fallas.
3	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad crítica	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad crítica será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad crítica (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ( $\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasCritica}}$ ) entre el número total de incidencias de nivel crítico que se presentaron en este mismo periodo ( $\text{Incidencias}_{\text{Critica}}$ ). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResolucionIncidenciasCritica}} / \text{Incidencias}_{\text{Critica}})$ .	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	SI	Se cuenta con un módulo en el SEG de incidencias, lo que debería incluirse sería el tiempo de solución, ya que vienen las fechas de solicitud y cierre, pero no una parte donde diga como tal el tiempo de falla o tiempo de solución. Actualmente no se ha utilizado este, son pocos los servicios que tenemos.	Este KPI sirve para validar el tiempo de solución de fallas.
4	Solicitud de servicios adicionales	Tiempo promedio de respuesta para solicitud de servicios adicionales (como por ejemplo Roaming Internacional, elementos de red, señalización, etc.)			No	Propuesta para monitorear los tiempos de respuesta, tal vez la implementación no se pueda conocer el tiempo que se tardaría hasta que se haga la solicitud y se evalúe el caso, pero al menos debería existir que el AEPT tiene X días para poder contestar con factibilidad, tiempo de implementación, costo, etc.	Actualmente se permite la solicitud de servicios adicionales, sin embargo no todos están definidos en cuanto a tiempo que se tiene para la implementación ni respuesta de la misma.
5	Gestión de fallas	Porcentaje de averías reparadas dentro del tiempo de compromiso					
6	QoS	Proporción de intentos de llamadas fallidas	El tiempo de establecimiento de una llamada deberá ser de 8 segundos, de lo contrario se deberá considerar como fallida, conforme lo establecen los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel		Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista	
7	QoS	Proporción de llamadas interrumpidas	El Porcentaje de llamadas interrumpidas en el transcurso de la comunicación deberá ser medidos	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel		Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista	

8	QoS	Proporción de SMS fallidos	El Porcentaje de SMS fallidos deberán ser medidos	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel	Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista
9	QoS	Tasa de transmisión promedio de descarga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de descarga hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro en caso de que se trate de un OMV revendedor	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel	Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista
10	QoS	Tasa de transmisión promedio de carga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de carga (subida) hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro en caso de que se trate de un OMV revendedor	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel	Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista
11	QoS	Latencia de los datos	Tiempo de latencia de los paquetes de datos hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro en caso de que se trate de un OMV revendedor	Estas mediciones deberían estar disponibles para el Operador que tenga celebrada esta Oferta cuando le sea solicitado a Telcel	Los OMV deben cumplir con las obligaciones de calidad los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, por lo que esta obligación e indicadores se deben de trasladar a las Oferta mayorista

Al respecto de los ICD propuestos para los servicios de OMV , es necesario precisar:

\*Es necesaria dicha incorporación para que a su vez los OMV cumplan con los parámetros de calidad. El AEP actualmente puede designar una prioridad menor al tráfico de los servicios de OMV frente al resto del tráfico en su red, especialmente en los momentos de cierta congestión, para privilegiar la experiencia del servicio de sus usuarios frente al tráfico de los Operadores.

\*Estos ICD deberán estar desglosados por localidad o municipio, que es el nivel requerido por el Instituto para todos los Operadores en relación a los ineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.

\*Dado que el AEP no se auto-provee así mismo directamente como solicitante del servicio de OMV, para comparar tanto los valores mayoristas entre los Operadores y el AEP como los valores minoristas del AEP, es necesario llevar a cabo alguna aproximación, tal y como desarrollamos en el punto siguiente.

\*El AEP deberá presentar los ICD a nivel mayorista pudiendo ser comparado con un servicio equivalente al que podría darse en auto-provisión.

\*Respecto a los datos del nivel minorista para los parámetros de calidad del servicio de OMV, el AEP ofrecerá los valores desglosados por municipio, que es el nivel en el que el Instituto exige los ineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, incluyendo a los Operadores Móviles Virtuales.

\*Todos los ICD anteriores deben desglosarse a su vez por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G cuando esté disponible), tal y como los OMV están obligados a su vez con el Instituto. Para el servicio de voz, debe desglosarse a su vez entre voz tradicional (conmutación de circuitos) y voz mediante VoLTE.

\*Solicitamos que la información sea de manera semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio y en su caso tomar las medidas necesarias.

Para los servicios derivados de la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Comercialización o Reventa de Servicios de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., deberían ofrecerse al menos los resultados de estos indicadores:

\*Los que cada OMV experimenta y que sólo dicho OMV recibirá.

\*El agregado de la industria (todos los Operadores), que será público.

\*Los valores mayoristas del AEP (auto-provisión) con las aproximaciones indicadas anteriormente para considerar un servicio equivalente.

\*Los valores minoristas de los clientes finales del AEP tal y como se ha explicado en los puntos anteriores.