

ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN DE CRITERIO PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. Y TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., EN RELACIÓN CON EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN.

## ANTECEDENTES

**PRIMERO.**- El 10 de marzo de 1976, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (la "Secretaría"), otorgó a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. ("Telmex"), un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico público. El 10 de diciembre de 1990, se publicó en el Diario Oficial de la Federación ("DOF") la "Modificación al Título de Concesión de Teléfonos de México, S.A. de C.V.", para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un periodo de 50 (cincuenta) años contados a partir del 10 de marzo de 1976, con cobertura en todo el territorio nacional, con excepción del área concesionada a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("Concesión de Telmex").

**SEGUNDO.**- El 26 de mayo de 1980, la Secretaría otorgó a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("Telnor") un título de concesión para construir, operar y explotar una red de servicio telefónico público. El 7 de diciembre de 1990, la Secretaría emitió la modificación al título de concesión de Telnor, para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica con cobertura en todo el estado de Baja California, del municipio de San Luis Río Colorado, así como la ciudad de Sonoita y sus áreas aledañas, en el estado de Sonora ("Concesión de Telnor").

**TERCERO.**- El 6 de marzo de 2014, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto) emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 que contiene la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA 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 DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (sic) ("Resolución AEP").

**CUARTO.**- El 28 de mayo de 2014, el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/280514/127, que contiene el "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES, ESTABLECE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE LOS SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES; SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE GESTIÓN PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

FIJOS; Y DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL Y EXPIDE SUS REGLAS DE OPERACIÓN." ("Comité Técnico de Desagregación").

**QUINTO.-** El 14 de julio de 2014, se publicó en el DOF el "DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.", entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión ("LFTR") el 13 de agosto de 2014.

**SEXTO.-** El 9 de diciembre de 2015, el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/091215/183 que contiene la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C. V." ("OREDA 2015 Telmex")

En la misma fecha el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/091215/184 que contiene la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V." ("OREDA 2015 Telnor")

**SÉPTIMO.-** El 14 de julio de 2016, el Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/140716/407, que contiene la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL MÓDULO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE." ("Resolución del SEG").

**OCTAVO.-** El 24 de noviembre de 2016, el Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/EXT/241116/37, que contiene la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., APLICABLES DEL 1º DE ENERO DE 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018". ("OREDA 2017 Telmex")

En la misma fecha, el Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/EXT/241116/38 que contiene la *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., APLICABLES DEL 1º DE ENERO DE 2017 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018"*. ("OREDA 2017 Telnor")

**NOVENO.-** El 30 de agosto de 2017 se celebró la Vigésima Tercera Sesión del Comité Técnico de Desagregación y se levantó el Acta correspondiente al orden del día y los anexos. El Anexo 1 contiene la lista de asistentes para la verificación de quorum y el Anexo 2 contiene las conclusiones del grupo de trabajo para mejoras al Sistema Electrónico de Gestión ("Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG").

**DÉCIMO.-** El 5 de septiembre de 2017, el representante legal de Telmex-Telnor presentó escrito ante el Instituto solicitando la confirmación de criterio relativo a los puntos 2, 7, 5, 12 y 14 contenidos en el Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG. Al respecto, la Unidad de Asuntos Jurídicos, atendiendo a lo dispuesto en los artículos 52 y 54, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("Estatuto") elaboró y propuso al Pleno de este Instituto el criterio materia del presente Acuerdo.

## CONSIDERANDO

**PRIMERO.- Competencia del Instituto.** De conformidad con lo establecido en el artículo 28, párrafo décimo quinto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ("Constitución"), el Instituto es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones. Para tal efecto, tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales.

En términos de los artículos 2, 7, 15, fracción LVII, 16 y 17, penúltimo párrafo de la LFTR, y 1, 4, fracción I y 6, fracción XVIII del Estatuto, el Pleno del Instituto resulta competente para conocer del presente asunto, al contar con atribuciones para interpretar disposiciones legales, reglamentarias y administrativas en el ámbito de sus atribuciones.

**SEGUNDO.- Consideraciones Previas.** La medida Decimosexta del Anexo 3 de la Resolución de AEP, establece que el agente económico preponderante ("AEP"), tendrá la obligación de implementar el Sistema Electrónico de Gestión ("SEG"), a través del cual se permitirá que los Concesionarios Solicitantes<sup>1</sup> ("CS") realicen la contratación de los servicios objeto de las medidas que integran la Resolución de AEP, reportar y dar seguimiento a las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de las solicitudes de contratación y, todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.<sup>2</sup>

La medida Vigésimo Primera<sup>3</sup> del Anexo 3 de la Resolución de AEP, establece que el Instituto tendrá acceso permanente al SEG con el fin de, entre otros, evaluar la eficiencia de los procesos relacionados con los servicios objeto de las medidas:

Para lo anterior, la medida Cuarta transitoria<sup>4</sup> del Anexo 3 de la Resolución de AEP, estableció la creación de un Comité Técnico, el cual será presidido y coordinado por el Instituto. En el Comité Técnico se definirán, a propuesta del AEP, entre otros, todo lo relativo al SEG, así como los formatos para la entrega de información a que se refieren las medidas.

---

<sup>1</sup> Medida Tercera, numeral 4) del Anexo 3 de la Resolución de AEP, establece: "**Concesionario Solicitante:** Concesionario de telecomunicaciones que solicita acceso y/o accede a la infraestructura de la red local del Agente Económico Preponderante a fin de prestar servicios de telecomunicaciones";

<sup>2</sup> "**DECIMOSEXTA.-** El Agente Económico Preponderante deberá implementar un Sistema Electrónico de Gestión al que se podrá acceder por vía remota para consultar información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante, realizar la contratación de los servicios objeto de las presentes medidas, reportar y dar seguimiento a las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación y, todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios."

<sup>3</sup> "**VIGÉSIMA PRIMERA.-** El Instituto tendrá acceso permanente al Sistema Electrónico de Gestión, con el fin de verificar que el proceso se realice en forma neutral y no discriminatoria, así como para evaluar la eficiencia de los procesos, la evolución de los servicios de desagregación, obtención de información oportuna, así como detectar posibles incumplimientos de las presentes medidas."

<sup>4</sup> "**CUARTA.-** El Instituto presidirá y coordinará un Comité Técnico en el cual, se definirán, a propuesta del Agente Económico Preponderante:

- Los formatos, interfaces, mecanismos de seguridad y encriptación, manejo de las bases de datos y todo lo relativo al Sistema Electrónico de Gestión, así como los formatos para la entrega de información a que se refiere la medida Decimoséptima.

Los acuerdos que alcance el Comité Técnico deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva, tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte, bajo principios de equidad, neutralidad tecnológica, transparencia, no discriminación y sana competencia."

La medida transitoria referida, estableció en su último párrafo que: "Los acuerdos que alcance el Comité Técnico deberán ser adoptados por unanimidad y formalizados por el Instituto. En caso de no alcanzar unanimidad en las decisiones será el Instituto quien resuelva en forma definitiva tomando en consideración los argumentos, y propuestas de cada parte" bajo los principios de:

- Equidad,
- Neutralidad tecnológica,
- Transparencia,
- No discriminación, y
- Sana competencia.

El Anexo Tres del Comité Técnico de Desagregación,<sup>5</sup> contiene las Reglas de Operación que establecen la estructura y operación del Comité Técnico de Desagregación, señalando que dicho Comité tendrá a su cargo, entre otras, la función de establecer y actualizar los parámetros, procedimientos y estándares técnicos que permitan la adecuada prestación de los servicios.<sup>6</sup>

La Resolución del SEG que formalizó y resolvió en definitiva las condiciones mediante las cuales el AEP implementará el módulo del SEG, en concordancia con las Reglas Tercera y Cuarta<sup>7</sup> del Anexo Tres de las Reglas de Operación, señala que el Comité Técnico de Desagregación continuará sesionando para detallar los elementos técnicos para el desarrollo del SEG una vez que se definan los aspectos operativos y funcionales con mayor precisión, por ello, dicho Comité tendrá el carácter de permanente y, la totalidad de los temas pueden ser definidos o actualizados en cualquier momento en el seno del Comité.<sup>8</sup>

Con fecha 26 de mayo de 2017, se celebró la Vigésima Primera Sesión del Comité Técnico de Desagregación, en la cual se acordó, entre otros temas, la propuesta de crear un grupo de trabajo para atender los comentarios al SEG. Asimismo, se asentó en el Acta correspondiente que en la siguiente sesión del Comité Técnico de Desagregación, el AEP entregaría la propuesta de calendario para llevar a cabo los grupos de trabajo.

<sup>5</sup> De los Anexos del Comité Técnico de Desagregación, definido en el Antecedente Cuarto.

<sup>6</sup> "Regla Tercera. Con apego a los principios establecidos en las Medidas de Desagregación, el Comité tendrá las siguientes funciones:

v. Establecer y actualizar los parámetros, procedimientos y estándares técnicos que permitan la adecuada prestación de los servicios."

<sup>7</sup> "Regla Cuarta. El Comité tendrá el carácter de permanente y estará integrado por el Agente Económico Preponderante, los Concesionarios que manifestado su interés en participar y el Instituto."

<sup>8</sup> Considerando Tercero de la Resolución del SEG, p. 5

El 8 de junio de 2017, se celebró la Vigésima Segunda Sesión del Comité Técnico de Desagregación, en la que se propuso por parte del AEP que se realizaran los grupos de trabajo a partir de la última semana de junio de 2017, esto es, durante los días 26 al 30 de ese mes.

El 30 de agosto de 2017, se celebró la Vigésima Tercera Sesión del Comité Técnico de Desagregación, que contiene, entre otros, el Anexo 2 consistente en las conclusiones del grupo de trabajo para mejoras al SEG ("Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG")<sup>9</sup>. Asimismo, se asentó en el Acta correspondiente la necesidad de contar con una confirmación de criterio por parte del Instituto, respecto de los puntos 2,7, 5, 12 y 14 del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, a efecto de que el AEP este en posibilidad de iniciar las actividades de mejora.<sup>10</sup>

**TERCERO.- Solicitud de confirmación de criterio.** Mediante escrito de fecha 5 de septiembre de 2017, el representante legal de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y de Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("Telmex-Telnor"), solicitó la confirmación de criterio por parte del Instituto respecto de las modificaciones contenidas en los puntos 2,7, 5, 12 y 14 del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, en virtud de que dichas modificaciones alterarían lo dispuesto en la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL MÓDULO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE".

En dicho escrito, Telmex-Telnor solicitó expresamente "ratificar del Anexo 2 de la Minuta de la Vigésima Tercera Sesión del Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local, de fecha 30 de agosto de 2017", los puntos 2,7, 5, 12 y 14.

**CUARTO.- Análisis Jurídico.** Telmex-Telnor manifiestan que: "Producto de los trabajos realizados entre Telmex y Grupo Televisa para revisar los puntos de mejora del Sistema Electrónico de Gestión (SEG), se plantearon las siguientes mejoras que alteran lo resuelto por el Instituto en la Resolución "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL MÓDULO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE" las cuales se ponen a consideración del Instituto para que confirme el criterio a seguir para su implementación".

<sup>9</sup> Definido en el Antecedente Noveno.

<sup>10</sup> Acta de la Vigésima Tercera Sesión del Comité Técnico de Desagregación, p. 2.

A) En la solicitud de confirmación de criterio Telmex-Telnor manifiesta lo siguiente:

*"Validar el punto 2,7, La llave de acceso para ejecutar movimientos e incidencias dentro del SEG.*

*El IFT, en su resolución P\_IFT\_140716\_4071, resolvió que el CS podrá realizar consultas sobre sus solicitudes de servicios de desagregación, utilizando los campos: Folio SEG y NIS, del "Módulo de Seguimiento a Solicitudes de Desagregación" (pág. 93, Anexo D3), sin embargo, y derivado de los trabajos realizados en el Comité para revisar las mejoras a implementar al SEG, se determinó que el campo obligatorio para realizar los movimientos señalados es el Número Telefónico del Cliente y el Folio SEG y NIS son opcionales, por lo que se solicitó se agregue la opción de realizar búsquedas de las solicitudes por medio del número telefónico (físico o virtual) solamente para el caso de los servicios SRLT, SRI, SRP y SAIB, toda vez que se identificó que dicho campo de búsqueda permite agilizar la consulta de solicitudes de servicios a los CS.*

*Por lo expuesto, se solicita a ese Instituto confirmar la inclusión en el Módulo de Seguimiento a Solicitudes de Desagregación, de la opción de búsqueda por Número Telefónico como campo obligatorio (físico ó virtual) para los servicios masivos de desagregación."*

Del punto 2,7 del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se desprende lo siguiente:

Punto	Tema	Conclusiones	Notas	Resultado final	Fecha
2.7	La llave de acceso para ejecutar movimientos e incidencias dentro del SEG.	NIS y/o No. Telefónico (Real o Virtual), según el servicio. Se requiere que el IFT apruebe el cambio.	Para Servicios como cualquier tipo de reventa, SAIB, desagregación total de bucle y compartida cuando el campo llave u obligatorio sea el número de cliente y para servicios auxiliares el campo obligatorio sería el NIS, a consideración de AEP, se requiere autorización del instituto por lo que el inicio de su desarrollo dependerá de la misma.	Sujeto a una autorización del IFT, para Servicios como cualquier tipo de reventa, SAIB, desagregación total del bucle y compartida cuando el campo llave u obligatorio sea el número de cliente y para servicios auxiliares el campo obligatorio sería el NIS.	El IFT no ha dado comentarios sobre este punto. Una vez que el IFT defina y acote en la OREDA y/o en la resolución del SEG, se contemplan 3 meses para su implementación.

Al respecto, es preciso señalar lo siguiente:

Los servicios de desagregación referidos en la solicitud de confirmación de criterio y en el Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG respectivamente, consisten en los siguientes:

SRLT	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
SDTBL	Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
SDCBL	Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
SDTSBL	Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local
SDCSBL	Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local

(Acrónimos utilizados en la OREDA 2017 Telmex-Telnor)<sup>11</sup>

Como parte de la prestación de servicios de desagregación, se estableció la especificación del AEP de asignar a los CS un **Número de Identificación de Solicitud ("NIS")** como identificador asignado a cada solicitud de servicios.<sup>12</sup> En la OREDA 2015 Telmex-Telnor,<sup>13</sup> se señaló que asignar un NIS en cada fase de los procesos de los servicios de desagregación permitirá que resulte más sencillo al CS seguir cada paso de los procedimientos y evaluar el cumplimiento de plazos correspondientes. Para mayor referencia se cita a continuación:

**"Análisis de la Oferta de Referencia Modificada**

*El Instituto considera que: 1) la redacción incluida por el AEP en su Propuesta Final de Oferta de Referencia satisface el requerimiento de detallar más la descripción de fases, así como mencionar su objetivo y alcance; 2) si bien el AEP especifica respecto a los análisis de factibilidad que en caso de ser negativos irán acompañados de una justificación, no aclara de manera específica que también las solicitudes rechazadas, así como la no realización de pruebas y habilitación de servicio deberán ir acompañadas de tales explicaciones y justificaciones; 3) la especificación del AEP respecto a que el CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto al contenido de su factura permite la resolución de dudas o malentendidos de manera previa a cualquier cobro o inicio de no cumplimiento; 4) la especificación del AEP respecto a que asignará al CS un NIS en cada fase de los procesos permitirá que resulte más sencillo a los CS seguir cada paso del procedimiento de los servicios solicitados y evaluar el cumplimiento de plazos en cada fase del proceso; y 5) la eliminación del AEP de referencias a que algún incumplimiento conlleve el reinicio del procedimiento, resulta adecuado para dejar claro*

<sup>11</sup> OREDA 2017 Telmex y OREDA 2017 Telnor, p. 38 respectivamente.

<sup>12</sup> OREDA 2017 Telmex-Telnor, p. 31, respectivamente.

<sup>13</sup> OREDA 2017 Telmex y OREDA 2017 Telnor, p. 14, establecen respectivamente: "Por otro lado, respecto a aquellas secciones y apartados de la Oferta de Referencia así como de sus respectivos anexos en los cuales el AEP no hizo modificaciones con respecto a su Primera Propuesta de Oferta de Referencia y el Instituto no realizó requerimiento alguno dentro del Acuerdo, este Instituto procedió a su análisis determinando que dichas secciones, apartados y anexos cumplen con los objetivos para la prestación eficiente de los servicios, toda vez que no inhiben la competencia en la prestación de los mismos, estableciéndose con bases no discriminatorias y no generan requisitos innecesarios para la correcta prestación de servicios."



*a los CS que en caso de cualquier incumplimiento podrán realizar los ajustes pertinentes y continuar desde el paso donde se había quedado la solicitud.*<sup>14</sup>

De lo anterior, se puede observar que el NIS asignado a cada procedimiento, es utilizado como *llave de acceso* para la prestación de servicios de desagregación.

Ahora bien, de la revisión integral a la solicitud de confirmación de criterio y al Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se desprende la necesidad de incluir como opción adicional la búsqueda por número telefónico para ejecutar movimientos e incidencias, así como búsquedas y consultas en los siguientes servicios de desagregación: SRLT, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL. Asimismo, se estima procedente que para el caso de los servicios auxiliares, el campo obligatorio continúe siendo el NIS.

Atendiendo a ello, el Instituto determina que no existe limitación alguna en términos de desarrollo para incluir en el SEG la opción de Número Telefónico (físico o virtual), toda vez que existen servicios de desagregación que efectivamente se relacionan con el número telefónico y, otros servicios que únicamente son rastreables mediante el NIS, sin que deriven implicaciones negativas en la prestación de los servicios.

En conclusión, se considera procedente utilizar como campo adicional el **Número Telefónico (físico o virtual)**, para ejecutar movimientos e incidencias, así como búsquedas y consultas en los siguientes servicios de desagregación: SRLT, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL.

En este sentido, las actualizaciones al SEG no atentan contra la Resolución del SEG o la OREDA correspondiente, en virtud de que las mismas generan mayor precisión entre los CS y el AEP para la adecuada prestación de los servicios.

**B)** En la solicitud de confirmación de criterio Telmex-Telnor, solicita lo siguiente:

*"Validar el Punto 5, Cambio de Etiqueta de Fecha Estimada por Fecha Programada ...uno de los acuerdos tomados en la citada sesión de Comité, fue modificar la etiqueta de campo "Fecha estimada de entrega", por "Fecha programada".*

*Por lo anterior, se solicita a ese Instituto confirmar la modificación del nombre del campo "fecha estimada de entrega" por "fecha de Programación". "*

Del punto 5, del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se desprende lo siguiente:

<sup>14</sup> OREDA 2015 Telmex, p. 400 y OREDA 2015 Telnor, p. 425.

Punto	Tema	Conclusiones	Notas	Resultado final	Fecha
5	Cambio de Etiqueta de Fecha Estimada por Fecha Programada	Se solicitará al IFT defina la postura del tema, para desambiguar las diferencias entre la implementación SEG y la OREDA.	Telmex no ve que sea mayor tema, se solicita que el instituto valide que no hay algún problema.	Pendiente autorización IFT para realizar cambio	El IFT no ha dado comentarios sobre este punto. Una vez que el IFT defina, se contemplan 1 mes para su implementación.

Ahora bien, de la revisión integral a la solicitud de confirmación de criterio y al Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se considera procedente sustituir la etiqueta denominada "fecha estimada de entrega" por "fecha programada", toda vez que con ello se precisa que es el momento determinado en que debe realizarse la acción correspondiente,<sup>15</sup> lo cual guarda consistencia con lo siguiente:

1) En la Resolución del SEG quedó asentada en los formatos de "Alta, Baja, Cambio o Cancelación de los servicios" la etiqueta de "Fecha Estimada de entrega" para referirse a la "Fecha de entrega del servicio",<sup>16</sup> como se advierte a continuación:

"Anexo D3, Formulario de Seguimiento a Solicitudes de Desagregación (Alta, Baja, Cambio o Cancelación):

Campos para el seguimiento a solicitudes de desagregación:

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES
(...)				
DATOS QUE DESPLEGARÁ LA CONSULTA PARA EL SIGUIIMIENTO DE SERVICIOS				
CONCESIONARIO	Razón Social Concesionario	Automático	Alfanumérico	100
TIPO DE SERVICIO SOLICITADO	Servicio de Desagregación solicitado	Automático	Alfanumérico	50
MOVIMIENTO	Alta, Baja, Cambio, Cancelado.	Automático	Alfanumérico	50
SERVICIO PRONOSTICADO	Valores: Si/No	Automático	Texto	2
PRONÓSTICO RATIFICADO	Valores: Si/No	Automático	Texto	2

<sup>15</sup> Sirvió de referencia lo definido en el Diccionario de la Real Academia Española:

"Programación. 1. f. Acción y efecto de programar."

"Programar. 2. tr. Idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un proyecto. U. t. c. prnl."

<sup>16</sup> Resolución del SEG, pp. 95 y 96.

FECHA SOLICITUD	Fecha de recepción de la solicitud, ya asigna el Sistema	Automático	DD/MM/AAAA	8
FECHA ESTIMADA DE ENTREGA	Fecha de entrega del servicio al CS	Automático	DD/MM/AAAA	8

(Énfasis añadido)

2) En la OREDA 2017 Telmex-Telnor, quedó asentado que fue integrado el "Procedimiento de Citas" para la instalación de servicios, lo cual busca generar certeza a los CS de la instalación de los servicios (con fecha y hora) para asistir al domicilio del usuario final,<sup>17</sup> tal y como se advierte de lo siguiente:

*"Análisis de la Oferta de Referencia Modificada*

...  
Aunado a lo anterior, de la revisión a los "Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa", y en virtud de que la mayoría de los procedimientos para los diversos servicios comparten actividades en común se considera la integración de los mismos e incorporar diversas modificaciones que otorgaran mayor claridad en su comprensión y seguimiento.

3) Se revisa y establece que el procedimiento de Citas para la instalación de servicios a fin de atender los servicios que requieran presencia de personal del AEP en el domicilio del Usuario Final al ser una actividad común a diversos servicios, se considerará darle un tratamiento separado para su aplicación donde y cuando corresponda."

(Énfasis añadido)

En ese contexto, el Instituto considera procedente sustituir la etiqueta denominada "Fecha Estimada de Entrega" por "Fecha Programada", al generar mayor certeza entre los CS y el AEP por lo que hace a la instalación de los servicios, sin que deriven limitaciones negativas o impliquen un desarrollo adicional sustancial al SEG. Finalmente, es importante adicionar que en el seno del Comité Técnico de Desagregación, el AEP manifestó que dicho cambio no implicaba mayor tema.<sup>18</sup>

C) En la solicitud de confirmación de criterio Telmex-Telnor, solicita lo siguiente:

*"Validar el Punto 12. SAIB Eliminar el campo de referencia al SCyD"*

...existe la obligación para Telmex de incluir y solicitar al CS completar el campo de referencia de SCyD para contratar el SAIB, sin embargo, de la revisión de los resultados del Grupo de Trabajo del Sistema Electrónico de Gestión acordados en el Comité, se identificó que dicha información ya es de conocimiento de Telmex desde que el CS contrata su servicio de SCyD, por lo que resulta redundante incluirla en los formularios del SAIB...

<sup>17</sup> OREDA 2017 Telmex, pp. 324y 235 y OREDA 2017 Telnor, pp. 233 y 234.

<sup>18</sup> Punto 5, Anexo 2 del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG.

Por lo anterior se considera que para la solicitud del SAIB, no es necesaria la información de dicho campo, de modo que, para agilizar y hacer más eficiente el llenado de la solicitud de servicio por parte de los CS, se solicita a ese Instituto confirmar la viabilidad de eliminar de los módulos de alta del SAIB en SEG el campo antes referido."

Del punto 12, del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se desprende lo siguiente:

Punto	Tema	Conclusiones	Notas	Resultado final	Fecha
12	SAIB Eliminar el campo de referencia al SCyD	Telmex revisará implicaciones y se solicita al IFT defina postura	Telmex no ve que sea mayor tema, se solicita que el instituto valide que no hay algún problema	Pendiente autorización para a IFT para realizar cambio	El IFT no ha dado comentarios sobre este punto. Una vez que el IFT defina, se contempla 1 mes para su implementación

Para mayor claridad, se incluye una imagen de los campos requeridos para la solicitud del Servicio de Acceso Indirecto (SAIB) mediante el SEG. El campo a eliminar es "Referencia del Servicio de Concentración y distribución donde se entregará el tráfico de datos"; como se muestra a continuación:

Datos del usuario final

Nombre del usuario: Identificación: Descripción de la identificación:

RFC: Referencia del Domicilio:

Referencia del Servicio de Concentración y distribución donde se entregará el tráfico de datos:

Ahora bien, la OREDA 2017 Telmex-Telnor establece que para el SAIB los elementos o funciones de acceso y los de agregación de tráfico de Servicio de Concentración y Distribución (SCyD) se integren en un solo servicio,<sup>19</sup> como se advierte a continuación:

## **5. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle**

### **5.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle**

*El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local es aquel mediante el cual Telmex pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida de Telmex. El SAIB será ofrecido por Telmex de manera que permita al CS disponer del Tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medio de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso realizando la conexión del DFO Telmex hasta el DFO del CS o donde Telmex entrega en punta el servicio a solicitud del CS.*

*El SAIB se compone de dos conjuntos de funcionalidades:*

*El segundo conjunto de funcionalidades corresponden a la agregación en sentido ascendente y desagregación en el descendente de los flujos del tráfico de datos provenientes de los distintos equipos de los Usuarios Finales que llegan a los diferentes equipos de acceso de TELMEX para su organización en VLAN y su posterior transporte y entrega a nivel de Capa 2 (Ethernet) en un Puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicado en un Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) elegido por el CS y al que accede a través del correspondiente distribuidor de fibra óptica, en adelante denominado Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)."*

*(Énfasis añadido)*

De lo anterior se entiende que el CS únicamente debe proporcionar los datos conocidos del usuario (nombre, domicilio, etc.), y características del servicio (velocidad, tipo de módem, etc.) en las solicitudes de contratación. La información relativa a las funciones de concentración y distribución (SCyD), es determinada por Telmex-Telnor, ya que es quien organiza y agrupa los equipos de acceso que se conectan a un equipo que realiza estas funciones de concentración.

<sup>19</sup> OREDA 2017 Telmex-Telnor, pp. 300, 303 y 304, respectivamente.

En ese sentido el Instituto puede corroborar que en el caso del SAIB, no es necesario que el CS haga referencia al SCyD en la solicitud de contratación dentro del SEG, ya que en la solicitud del servicio se contempla toda la información pertinente para que Telmex-Telnor determine a cuál central y elemento de agregación pertenece.

En conclusión, este Instituto considera procedente eliminar el campo denominado "Referencia del Servicio de Concentración y distribución donde se entregará el tráfico de datos" en la solicitud del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB), sin que deriven implicaciones negativas en el SEG o en la prestación del servicio. Es importante adicionar que en el seno del Comité Técnico de Desagregación, Telmex manifestó que este cambio no implicaba mayor tema.<sup>20</sup>

D) En la solicitud de confirmación de criterio Telmex-Telnor, solicita lo siguiente:

**Validar el Punto 14. Filtrado por "Tipo de Servicio"**

*...se solicita a ese Instituto confirmar la viabilidad de incluir como parte de las opciones de búsqueda y presentación de las solicitudes del Módulo de Seguimiento de la opción de Filtrado por "Tipo de Servicio".*

Del punto 14, del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, se desprende lo siguiente:

Punto	Tema	Conclusiones	Notas	Resultado final	Fecha
14	Filtrado por "Tipo de Servicio"	Televisa acota la mejora referenciándola al INBOX dentro SEG, creando una descripción más detallada. Será revisado por Telmex	Grupo Televisa enviará manda la definición de los tipos de servicio que se requieren para el inbóx	SAIB, SCYD, SRI, SRPI, SRLT, ALTAS ADICIONALES DE NCAI	El IFT no ha dado comentarios sobre este punto. Una vez que el IFT defina, se contemplan 3-4 meses para su implementación

Al respecto, es preciso señalar que la Resolución del SEG no tiene algún elemento denominado "INBOX", y en este caso se considera por su descripción que se refiere en efecto al "Módulo de Seguimiento" referido en la solicitud de confirmación de criterio.

<sup>20</sup> Punto 12, Anexo 2 del Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG.

Ahora bien, de la revisión integral a la solicitud de confirmación de criterio y al Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, fue identificada la necesidad de incluir como parte de las opciones de búsqueda el "Tipo de Servicio", debido a que únicamente se podía hacer la consulta por "Rango de fechas, Solicitud y/o NIS",<sup>21</sup> tal y como se muestra a continuación:

**"Módulo de Seguimiento a Solicitudes:**

Por medio de este módulo el SEG permitirá a los CS dar seguimiento a sus solicitudes de servicios de desagregación, en cuanto a Altas, Bajas, Cambios o Cancelaciones.

A continuación se muestra el flujo de este proceso:

Nombre	Proceso: Seguimiento a solicitudes de los Servicios de Desagregación
Descripción	Permite dar seguimiento a la solicitud de Alta, Baja, Cambio o Cancelación de Servicios de Desagregación
Secuencia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrar al sistema</li> <li>2. Seleccionar la opción de Seguimiento a Solicitudes</li> <li>3. Seleccionar la opción de Servicios de Desagregación</li> <li>4. En la pantalla principal se mostrarán los registros de los servicios solicitados al día de la consulta</li> <li>5. Se muestra pantalla de consulta para el seguimiento de solicitudes con la alternativa de filtrar por: Rango de fechas, Solicitud y/o NIS</li> <li>6. Se mostrará el o los registros en cuestión para monitoreo y seguimiento de las solicitudes (ver anexo D3)</li> </ol>
Comentarios	Se indicarán las etapas de seguimiento y el responsable (TELMEX o CS)

(Énfasis añadido)

"Anexo D3, Formulario de Seguimiento a Solicitudes de Desagregación (Alta, Baja, Cambio o Cancelación):

Campos para el seguimiento a solicitudes de desagregación:

CAMPO	DESCRIPCIÓN	CAPTURA	TIPO	CARACTERES
(...)				
CAMPOS PARA CONSULTA POR SERVICIO				
FOLIO SEG	Número asignado por el SEG una vez que el CS envía su solicitud	Captura Manual	Alfanumérico	10
NIS	Identificación del servicio solicitado	Captura Manual	Alfanumérico	10

<sup>21</sup> Resolución del SEG, pp. 93 y 95.

<u>FECHA DE INICIO DE CONSULTA</u>	<u>Fecha de inicio de la consulta que requiere el CS</u>	<u>Captura Manual</u>	<u>DD/MM/AAA</u>	<u>8</u>
<u>FECHA FIN DE CONSULTA</u>	<u>Fecha final de la consulta que requiere el CS</u>	<u>Captura Manual</u>	<u>DD/MM/AAA</u>	<u>8</u>

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior, el Instituto considera procedente incluir como campo de filtrado la opción de "Tipo de Servicio" en el "Módulo de Seguimiento a Solicitudes", adicional a los que actualmente se utilizan, como "Folio SEG", "NIS", "FECHA DE INICIO DE CONSULTA" y "FECHA FIN DE CONSULTA", y con ello generar mayor precisión entre los CS y el AEP para la adecuada prestación de los servicios

La emisión del presente criterio no implica modificación alguna a la Resolución del SEG o la OREDA correspondiente, y se emite en atención a lo planteado en la solicitud de confirmación de criterio presentada por Telmex-Telnor, así como en el Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG.

## ACUERDO

**PRIMERO.-** Se confirma lo solicitado por Telmex-Telnor, de conformidad con el Documento del Grupo de Trabajo de Mejoras al SEG, por las razones señaladas en el considerando CUARTO del presente Acuerdo, en los términos siguientes:

**A)** Se considera procedente la utilización del Número Telefónico (físico o virtual), como campo aplicable para ejecutar movimientos e incidencias, así como búsquedas y consultas en los siguientes servicios de desagregación: SRLT, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL.

**B)** Se considera procedente actualizar la etiqueta "Fecha Estimada de Entrega" por "Fecha Programada".

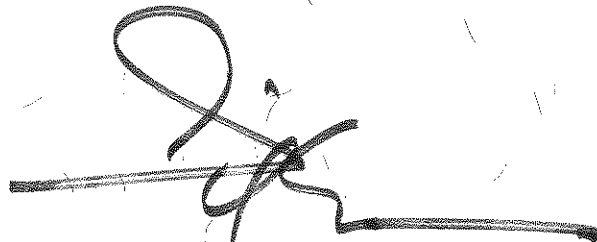
**C)** Se considera procedente eliminar el campo denominado "Referencia del Servicio de Concentración y distribución donde se entregará el tráfico de datos" en la solicitud del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB).

**D)** Se considera procedente incluir el campo de filtrado "Tipo de Servicio" en el "Módulo de Seguimiento a Solicitudes".

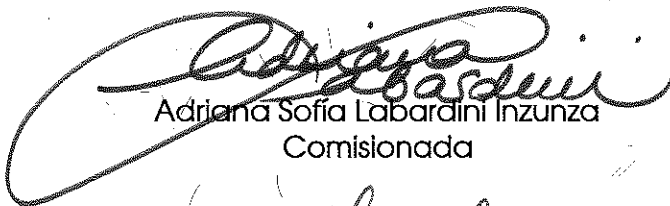


**SEGUNDO.-** Se instruye al Secretario Técnico del Pleno para que, en términos del artículo 177, fracción XII de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, inscriba en el Registro Público de Concesiones el presente Acuerdo.

**TERCERO.-** Notifíquese.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar  
Comisionado Presidente



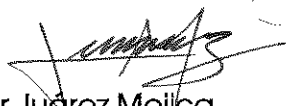
Adriana Sofia Labardini Inzunza  
Comisionada

María Elena Estavillo Flores  
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel  
Comisionado

Adolfo Cuevas Teja  
Comisionado



Javier Juárez Mojca  
Comisionado

Arturo Robles Rovalo  
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su LI Sesión Ordinaria celebrada el 6 de diciembre de 2017, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldivar, Adriana Sofia Labardini Inzunza, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel, Adolfo Cuevas Teja, Javier Juárez Mojca y Arturo Robles Rovalo; con fundamento en los párrafos vigésimo, fracciones I y III; y vigésimo primero, del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículos 7, 16 y 45 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 7, 8 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/061217/817.

La Comisionada María Elena Estavillo Flores, así como los Comisionados Adolfo Cuevas Teja y Arturo Robles Rovalo, previendo su ausencia justificada a la sesión, emitieron su voto razonado por escrito, en términos de los artículos 45 tercer párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y 8 segundo párrafo del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.