

ACUERDO MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PROPUESTA DE 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 1 DE ENERO DE 2019 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019.

ANTECEDENTES

- I. **Decreto de Reforma Constitucional.**- El 11 de junio de 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (en lo sucesivo, el "DOF"), el "DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones" (en lo sucesivo, el "Decreto Constitucional"), mediante el cual se creó al Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto"), como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objeto es el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones conforme a lo dispuesto en la propia Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución") y en los términos que fijen las leyes, teniendo 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, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

El artículo Transitorio Octavo, fracción III del Decreto Constitucional, confirió la atribución al Instituto para determinar la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e imponer las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales.

- II. **Determinación del Agente Económico Preponderante.**- Con fecha 6 de marzo de 2014 el Pleno del Instituto en su V Sesión Extraordinaria, aprobó por Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 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." (en lo sucesivo, la "Resolución AEP").

En la Resolución AEP, el Pleno del Instituto emitió el Anexo 3 denominado *"MEDIDAS QUE PERMITEN LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES DE MANERA QUE OTROS CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES PUEDAN ACCEDER, ENTRE OTROS, A LOS MEDIOS FÍSICOS, TÉCNICOS Y LÓGICOS DE CONEXIÓN ENTRE CUALQUIER PUNTO TERMINAL DE LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES Y EL PUNTO DE ACCESO A LA RED LOCAL PERTENECIENTE A DICHO AGENTE."*, (en lo sucesivo, las "Medidas de Desagregación").

- III. **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**- 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" (en lo sucesivo, "Decreto de Ley"), entrando en vigor la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, "LFTR") el 13 de agosto del 2014, cuya última reforma fue publicada en el DOF el 15 de junio de 2018.
- IV. **Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.**- El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "ESTATUTO Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones" (en lo sucesivo, "Estatuto"), mismo que entró en vigor el 26 de septiembre de 2014, cuya última modificación fue publicada en el DOF 13 de julio de 2018.
- V. **Oferta de Referencia.**- El 24 de noviembre de 2016 el Pleno del Instituto en su XX Sesión Extraordinaria mediante Acuerdo P/IFT/EXT/241116/37 aprobó 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., (en lo sucesivo, el "Oferta de Referencia Vigente").

- VI. **Resolución Bienal.**- El 27 de febrero de 2017 el Pleno del Instituto, en su IV Sesión Extraordinaria aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 la *"Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las Medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76"* (en lo sucesivo, "Resolución Bienal").

De igual forma, en la Resolución Bienal el Pleno del Instituto emitió el Anexo 3 en el que se modifican las medidas segunda, tercera, primer párrafo, incisos 4), 14), 15) y último párrafo, cuarta, quinta, undécima, decimosexta, decimoctava, vigésima, vigésima quinta, vigésima sexta, vigésima séptima, primer párrafo, vigésima novena, trigésima, trigésima primera, trigésima tercera, trigésima cuarta, trigésima sexta, segundo párrafo, trigésima novena y cuadragésima primera; se adicionan las medidas tercera, incisos 1.1), 2.1), 3.1), 4.1), 5.1), 6.1), 7.1), 7.2), 7.3), 14.1) y 15.1) y cuadragésima sexta a quincuagésima primera, y se suprimen las medidas tercera, incisos 6), 7) y 17), todas ellas del anexo 3 de la Resolución AEP.

Para efectos del presente Acuerdo se le denominará de manera integral "Medidas de Desagregación" a las emitidas como parte del Anexo 3 de la Resolución AEP, así como a las modificaciones realizadas como parte del Anexo 3 de la Resolución Bienal.

- VII. **Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica.** El 8 de noviembre de 2017, el Pleno del Instituto en su XLV Sesión Ordinaria mediante Acuerdo P/IFT/081117683 aprobó la *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA EL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE"* (en lo sucesivo, el "SRMLT").
- VIII. **Resolución de Tarifas del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica.** El 22 de marzo de 2018, el Pleno del Instituto en su XII Sesión Ordinaria aprobó, mediante Acuerdo P/IFT/220318/243, la *"RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y APRUEBA LAS TARIFAS DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA*

TELEFÓNICA DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.” (en adelante, “Resolución de tarifas del SRMLT”).

- IX. **Propuesta de Oferta de Referencia.**- El 29 de junio de 2018, Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, “Telmex”) como parte del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el “AEP”), presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito mediante el cual exhibió su propuesta de *“Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local de Telmex y los anexos que la integran”* (en lo sucesivo, la “Propuesta de Oferta de Referencia”).
- X. **Consulta Pública.**- El 6 de julio de 2018, el Pleno del Instituto, en su I Sesión Extraordinaria aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060718/1, determinó someter a consulta pública, entre otras, la Propuesta de Oferta de Referencia. En este sentido la consulta pública de mérito se realizó del 12 de julio al 10 de agosto de 2018.
- XI. **Alcance de Tarifas.**- El 12 de julio de 2018, Telmex como parte del AEP presentó ante la Oficialía de Partes de este Instituto escrito mediante el cual exhibió como alcance sustituir el “Anexo A Tarifas” de la Oferta de Referencia.
- XII. **Requerimiento de Información de Telmex.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DG-CIN/122/2018 (en lo sucesivo, “Oficio 122”) de fecha 23 de agosto de 2018 este Instituto requirió a Telmex para que en un periodo de diez días hábiles siguientes a la notificación del acuerdo en comento proporcionara en formato electrónico la información asociada a los servicios previstos en su propuesta de OREDA. Dicho oficio fue notificado mediante instructivo de notificación el 24 de agosto de 2018.
- XIII. **Solicitud de Prórroga de Telmex.** Mediante escrito presentado en Oficialía de partes de este Instituto el 7 de septiembre de 2018 Telmex solicitó una ampliación al plazo establecido dentro del Oficio 122.
- XIV. **Oficio de prórroga de Telmex.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DG-CIN/132/2018 de fecha 10 de septiembre de 2018 este Instituto otorgó a Telmex una ampliación de cinco días hábiles al plazo originalmente establecido en el Oficio 122. Dicho oficio fue notificado mediante instructivo de notificación el 12 de septiembre de 2018.

XV. **Respuesta al oficio 122.** Mediante escrito presentado en Oficialía de partes de este Instituto el 19 de septiembre de 2018 Telmex dio contestación al Oficio 122.

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO. - Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28, párrafo décimo quinto y décimo sexto de la Constitución, el Instituto 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. Asimismo, es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos regulará de forma asimétrica a los participantes en estos mercados con el objeto de eliminar eficazmente las barreras a la competencia y la libre concurrencia; impondrá límites a la concentración nacional y regional de frecuencias, al concesionamiento y a la propiedad cruzada que controle varios medios de comunicación que sean concesionarios de radiodifusión y telecomunicaciones que sirvan a un mismo mercado o zona de cobertura geográfica, y ordenará la desincorporación de activos, derechos o partes necesarias para asegurar el cumplimiento de estos límites, garantizando con ello lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

Ahora bien, en cumplimiento a lo establecido en el artículo Transitorio Octavo, fracción III del Decreto Constitucional y mediante la Resolución AEP, el Instituto determinó la existencia de Agentes Económicos Preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impuso las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los Usuarios Finales. Dichas medidas incluyen las Medidas de Desagregación, mismas que están relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructuras de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural de dichos agentes.

Asimismo, el artículo Transitorio Trigésimo Quinto del Decreto de Ley dispone que las resoluciones administrativas que el Instituto hubiere emitido previamente a la entrada en vigor del mismo en materia de preponderancia, continuarán surtiendo todos sus efectos, por lo que la Resolución AEP y sus anexos se encuentran vigentes.

SEGUNDO. - Medidas de Desagregación. Mediante el Decreto Constitucional a través del cual surge el Instituto, se confirió al mismo la atribución de determinar Agentes Económicos Preponderantes en el sector de telecomunicaciones y radiodifusión para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los Usuarios Finales. Los AEP fueron determinados por el Instituto dentro de la Resolución AEP, la cual establece entre otras, las Medidas de Desagregación, las cuales contienen las pautas a seguir para que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes (en lo sucesivo, "CS") accedan a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de su red pública de telecomunicaciones y el de acceso a su red local, a fin de prestar servicios de telecomunicaciones de manera competitiva,

Las Medidas de Desagregación consideran como insumo esencial todos los elementos necesarios para la desagregación efectiva de la red local, de manera que otros concesionarios puedan elegir los elementos de la red local del AEP y con modalidades que permiten diversos puntos de acceso a la misma.

En este sentido, la Medida PRIMERA de las Medidas de Desagregación establece que las mismas serán aplicables al AEP en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en las Medidas de Desagregación. Puesto que Telmex es integrante del AEP y es concesionario de una red pública de telecomunicaciones, queda por lo tanto obligado al cumplimiento de las Medidas de Desagregación, para mayor referencia, la Medida PRIMERA señala:

"PRIMERA.- Las presentes medidas serán aplicables al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones a través de sus integrantes que cuenten con títulos de concesión de Red Pública de Telecomunicaciones o que sean propietarios o poseedores de Infraestructura Pasiva, así como de los que lleven a cabo las actividades reguladas en el presente instrumento."

Cabe destacar que la concesión de red pública de telecomunicaciones era una figura prevista en la Ley Federal de Telecomunicaciones, misma que ya no es contemplada en la LFTR, ahora la LFTR en su Artículo 66 estipula:

"Artículo 66. Se requerirá concesión única para prestar todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión."

Las concesiones únicas surgen como figura legal en la LFTR, y estas pueden sustituir a los títulos de concesión de red pública de telecomunicaciones, por lo que los servicios ofertados por el AEP deberán hacerse extensivos a los sujetos que cuenten con concesiones únicas.

Por otra parte, la Medida CUARTA de las Medidas de Desagregación, establece lo siguiente:

"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar, en términos no discriminatorios y garantizando la Equivalencia de Insumos, los siguientes Servicios de Desagregación:

- *Servicio de Desagregación Total del Bucle Local;*
- *Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local;*
- *Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local;*
- *Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local;*
- *Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local;*
- *Servicio de Reventa;*
- *Servicio de Coubicación para Desagregación; y*
- *Servicios Auxiliares.*

El Agente Económico Preponderante deberá prestar los servicios de desagregación en todos aquellos casos en los cuales el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el Agente Económico Preponderante o existan Acometidas en el domicilio del usuario final que permitan la prestación de los servicios de desagregación. La misma obligación será aplicable aun cuando no existan Acometidas pero el Agente Económico Preponderante cuente con los recursos de red asociados para prestar el servicio a dicho domicilio, en tal caso la instalación de la Acometida será responsabilidad del Concesionario Solicitante.

El Agente Económico Preponderante deberá otorgar los permisos, las facilidades técnicas y los elementos de red que sean necesarios al Concesionario Solicitante y Autorizado Solicitante para la prestación de los Servicios de Desagregación.

(...)"

De lo anterior, podemos desprender que se estableció indubitablemente la obligación del AEP de prestar a los CS los servicios de desagregación establecidos en la Medida CUARTA de las Medidas de Desagregación.

TERCERO. - Oferta de Referencia de Desagregación y modelo de Convenio presentados por el AEP. La Oferta de Referencia tiene por objeto poner a disposición de los CS los términos y condiciones con los que el AEP, prestará los servicios de desagregación, así como los servicios auxiliares, con lo cual los CS contarán con los insumos necesarios para tomar una decisión informada respecto a la utilización de los mencionados servicios.

La utilización de una Oferta de Referencia presentada por el AEP y revisada por el Instituto otorga certeza en la provisión de los servicios mayoristas, ya que los CS tienen conocimiento de los términos y condiciones que puede aceptar, acortando los tiempos para la prestación de los servicios mayoristas.

La supervisión del Instituto tiene el propósito de que los servicios mayoristas se presten de manera justa y equitativa, por lo que se hace necesario que el Instituto pueda solicitar y realizar modificaciones a la Propuesta de Oferta de Referencia para asegurar que los términos y condiciones que se establezcan permitan mejorar la competencia en el mercado y conseguir mejores condiciones de calidad y precio para los consumidores.

En virtud de lo anterior es que el Instituto estableció la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, la cual a la letra señala lo siguiente:

QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia de los Servicios de Desagregación, según lo establecido en el Artículo 269, fracción III, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Lo anterior con independencia de que el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante puedan acordar la firma de convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva.

Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

- a) Servicios establecidos de manera específica y condiciones aplicables a los mismos;*
- a) Características de los servicios incluidos, así como de los servicios auxiliares en caso de ser necesarios;*

- b) *Procedimientos para la solicitud de servicios, entrega de los servicios, conciliación y facturación, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias, recuperación de espacio vacante y ocupado, redistribución de elementos y demás necesarios para la eficiente prestación del servicio;*
- c) *Plazos para ejecución de cada una de las etapas de los procedimientos referidos en el inciso anterior;*
- d) *Parámetros e indicadores de calidad de servicio;*
- e) *Acuerdos de Nivel de Servicio y las penas aplicables y proporcionales asociadas a su incumplimiento;*
- f) *Tarifas;*
- g) *Información, características y normativa técnica necesaria para la prestación de los diferentes servicios, e*
- h) *Información que deberá reflejarse en el Sistema Electrónico de Gestión.*

La propuesta que presente el Agente Económico Preponderante deberá reflejar, al menos, condiciones equivalentes a las de la Oferta de Referencia vigente.

La Oferta de Referencia se someterá a consulta pública por un periodo de treinta días naturales. Terminada la consulta, el Instituto contará con cuarenta y cinco días hábiles para aprobar o modificar la oferta, plazo dentro del cual, en caso de haberse realizado una modificación, dará vista al Agente Económico Preponderante para que manifieste lo que a su derecho convenga.

La Oferta de Referencia deberá entrar en vigor y publicarse a través de la página de Internet del Instituto y del Agente Económico Preponderante dentro de los primeros quince días del mes de diciembre de cada año.

La Oferta de Referencia se podrá modificar en los siguientes casos:

- I. *Cuando el Agente Económico Preponderante lo solicite al Instituto para asegurar la replicabilidad técnica y económica de una nueva oferta minorista o modificación a una existente, y para ello requiera adecuar los servicios y/o tarifas incluidos en las Ofertas de Referencia vigentes.*
- II. *Cuando lo ordene el Instituto por haber identificado que existen elementos clave adicionales a los ya contemplados en la Oferta de Referencia que se consideran indispensables para asegurar que las presentes medidas cumplan con su objetivo de fomento a la competencia. En tal caso, el Instituto dará vista al Agente Económico Preponderante para que manifieste lo que a su derecho convenga.*
- III. *Cuando el Agente Económico Preponderante, ofrezca, aplique o facture a nuevas condiciones, coberturas o tecnologías.*

En los casos anteriores, el Instituto resolverá lo conducente en un plazo no mayor a treinta días naturales.

Cualquier modificación a una Oferta de Referencia estará vigente hasta en tanto no haya una que la sustituya y deberá reflejarse en el Sistema Electrónico de Gestión.

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:

- Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier Concesionario Solicitante y Autorizado Solicitante que se lo requiera.*
- Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en la Oferta de Referencia.*
- Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquél.*
- Sujetar la provisión de los servicios a una condición de exclusividad, o de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.*
- Sujetar la provisión de los servicios a la obligación de convenir condiciones distintas o adicionales a las que contemplan las Ofertas de Referencia.*

(...)"

Por otra parte, el Instituto consideró necesario dotar de certeza jurídica a los CS que requieran los servicios mayoristas del AEP, así como a este último; es por ello que en la Resolución AEP y en las Medidas de Desagregación se estimó conveniente la existencia de un modelo de Convenio por medio del cual se formalice la relación contractual y que además sea revisado por el Instituto, para con ello dotar de certeza jurídica a los CS respecto de los servicios que les sean proporcionados, asegurando términos y condiciones justas y equitativas como lo indica la Medida SEXTA de las Medidas de Desagregación:

"SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio de Desagregación previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que les sea presentada la solicitud. Dicho convenio deberá reflejar lo establecido en las presentes medidas y en la Oferta de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas

A

condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados. Un ejemplar del mismo deberá remitirse al Instituto.

El modelo de Convenio de Desagregación deberá ser presentado como parte de la Oferta de Referencia por lo que quedará sujeto al tratamiento previsto en la medida Quinta."

De esta forma se observa que en cumplimiento a la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, la Oferta de Referencia presentada por el AEP deberá ser aprobada por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dicha Oferta Referencia cumpla con lo establecido en las Medidas de Desagregación. De esta forma, el Instituto de conformidad con las atribuciones conferidas cuenta con la facultad de requerir al AEP modificar los términos y condiciones de la misma, cuando a su juicio no se ajusten a lo establecido en las Medidas de Desagregación o no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

CUARTO. - Procedimiento de revisión de la Oferta de Referencia de Desagregación y su modelo de Convenio. En cumplimiento a las Medidas QUINTA y SEXTA de las Medidas de Desagregación, la Oferta de Referencia y el modelo de Convenio deberán ser aprobados por el Instituto, pues éste tiene la obligación de vigilar en todo momento que dichos documentos cumplan con lo establecido en las Medidas de Desagregación.

Por ello a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Propuesta de Oferta de Referencia y en el modelo de Convenio presentados por el AEP, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en las Medidas de Desagregación o que a juicio del Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector, así como que no se establezcan condiciones que pueden inhibir la competencia, ni que solicite requisitos que no sean necesarios para la eficiente prestación del servicio, que no existan condiciones que pudieran ser discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los mismos.

Por lo que el Instituto requiere al AEP, entre otras cosas, que los términos y condiciones de la Oferta de Referencia generen certeza, que sean claras, proporcionales, no abusivas, equitativas, recíprocas, que reduzcan asimetrías de información, que sean transparentes, que no discriminen y que favorezcan la competencia.

Dado lo anterior, el Instituto requiere al AEP que cualquier modificación solicitada en los siguientes apartados sea reflejada a lo largo de los documentos que integrarán la Propuesta Final de Oferta de Referencia para la autorización o modificación de sus términos y condiciones por parte del Instituto.

QUINTO. - Análisis de la Propuesta de Oferta de Referencia y su Modelo de Convenio.

Contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia

En concordancia con lo establecido en el Considerando CUARTO y de conformidad con lo establecido en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación la cual como se señala con anterioridad dispone que la Propuesta de Oferta de Referencia deberá reflejar, al menos, condiciones equivalentes a las de la Oferta de Referencia Vigente, se considera que todos aquellos cambios y modificaciones presentados por Telmex dentro de su Propuesta de Oferta de Referencia que no se ajusten a lo establecido en la Medida antes señalada, o que del análisis que se realice no ofrezcan condiciones favorables para la competencia en el sector, así como las condiciones que inhiban la competencia, el Instituto retomará la redacción establecida dentro de la Oferta de Referencia Vigente, así como a la establecida dentro de los Anexos que integran la misma. Dichos ajustes se reflejarán dentro del ANEXO 1 correspondiente del presente Acuerdo.

Finalmente, para las modificaciones propuestas por Telmex y que el Instituto considere que mantienen o mejoran las condiciones de la Oferta de Referencia Vigente, que no atentan con lo establecido en las Medidas de Desagregación y no imponen condiciones que inhiben la competencia, no se señalarán los casos particulares ni se expondrán consideraciones al respecto, por lo que dichas modificaciones se tendrán por aceptadas y se mantendrán dentro la Oferta de Referencia que en su momento se autorice.

Sin perjuicio de lo anterior, el Instituto realiza modificaciones en aquellas redacciones que presenten errores tipográficos y/u ortográficos, estableciendo condiciones de claridad y consistencia en su redacción, a efecto de mantener la consistencia con respecto a lo estipulado por el Instituto para las diferentes secciones de la Oferta de Referencia

Para ello, y a fin de facilitar la lectura del presente Acuerdo, se hace referencia a cada sección de la Propuesta de Oferta de Referencia por su título, número romano o arábigo, y un indicador del tema principal que en ésta se aborda (por ejemplo, "II. SOLICITUDES").

De conformidad con lo antes expuesto, se procede al análisis de la Propuesta de Oferta de Referencia y la Propuesta de Convenio presentado por el AEP.

5.1 PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA PARA LA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL

En este numeral y sus apartados, el Instituto analiza los temas de carácter general dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia a efectos de determinar la preservación, cambio o incorporación de aquellos elementos que a juicio del Instituto resultan indispensables para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en las Medidas de Desagregación, asegurar la correcta prestación de los Servicios de Desagregación Efectiva de la Red Local del AEP y generar condiciones que favorezcan la competencia en el sector.

5.1.1 DEFINICIONES

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

**Definiciones*

(..)

2) *Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo formal entre dos o más partes que se alcanza después de un periodo de negociación con el fin de establecer las características del servicio, las responsabilidades, las prioridades, y los derechos y obligaciones de todas las partes.*

(...)

6) *Baja del servicio: Se refiere a la suspensión definitiva de un determinado Servicio de la Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local, a petición del CS.*

(...)

12) *Cancelación: Se refiere a la interrupción, a solicitud del CS, del proceso de instalación un determinado Servicio de la Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local previamente contratado y que aún no ha sido entregado.*

(...)

16) *Concesionario Solicitante: Concesionario(s) de telecomunicaciones que solicita(n) acceso y/o accede(n) a la infraestructura de la red local de Telmex a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.*

(...)

30) *Medidas: Son las "Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho agente.", que constituye el Anexo 3 de la Resolución de Preponderancia, y que han sido suprimidas, modificadas y/o adicionadas en términos de la Resolución Bienal.*

(...)

54) *Resolución de Preponderancia: Es la resolución P/IFT/EXT/060314/76, emitida por el Pleno del Instituto, mediante la cual se determinó a Telmex como Agente Económico Preponderante y se le impusieron las Medidas.*

55) *Resolución Bienal: Es la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76", determinada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, mediante la cual el Instituto suprime, modifica y adiciona las Medidas.*

(...)

62) *Servicio de Reventa de Línea: Mediante este servicio se permite que el Concesionario Solicitante realice la reventa o comercialización de la línea telefónica de la red pública de telecomunicaciones de Telmex, para la prestación de servicios de telecomunicaciones.*

(...)"

Consideraciones del Instituto

En cuanto a la sección "Definiciones" de la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP, las definiciones "Acuerdo de Nivel de Servicio", "Concesionario Solicitante" y "Servicio de Reventa de Línea" no se encuentran en consistencia con las establecidas en el ANEXO 3 de las Medidas de Desagregación, por lo que se modificarán para quedar de la siguiente manera, conforme a lo establecido en el ANEXO 3, y que a la letra se citan a continuación:

***TERCERA.** - Además de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de las presentes medidas, se entenderá por:

1.1) **Acuerdo de Nivel de Servicio:** Acuerdo formal entre el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que

establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes;

(...)

4) Concesionario Solicitante: *Concesionario de telecomunicaciones que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red del Agente Económico Preponderante a fin de prestar servicios de telecomunicaciones;*

(...)

14) Servicio de Reventa: *Mediante este servicio se permite que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realice la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio de la Red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante;*

(...)"

Así mismo, la definición "Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica", se modifica para ajustarla conforme a lo establecido en la "Resolución del SRMLT", quedando de la manera siguiente:

"Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica: *Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica del AEP para la entrega de todas las llamadas telefónicas originadas por los usuarios finales del Concesionario Solicitante (CS); en desagregación para el nuevo servicio SRMLT hasta el punto de entrega con la red del CS."*

Por otro lado, se suprimen las definiciones "Baja del servicio" y "Cancelación" debido a que en la sección de procedimientos de cada uno de los servicios de desagregación de la Propuesta de Oferta de Referencia se definen y describen con mayor precisión dichas actividades.

Respecto a las definiciones "Medidas", "Resolución de Preponderancia" y "Resolución Bienal" son eliminadas al considerarse que no son materia de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2 INTRODUCCIÓN Y GENERALES

Propuesta del AEP

Con respecto al apartado "Introducción y Generales" de la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP se describe lo siguiente:

"1. Introducción y Generales

La OREDA tiene como objetivo establecer los términos y condiciones para los servicios de Desagregación del Bucle Local, de tal forma que los Concesionarios Solicitantes (CS) con Título de Concesión (o Concesión Única), para operar redes públicas de telecomunicaciones, o bien los Autorizados Solicitantes, puedan proveer servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales mediante los servicios contenidos en esta OREDA.

Los Servicios de Desagregación del Bucle Local contenidos en la OREDA son:

- Servicio de Reventa (SRL);
 - o Reventa de Línea Telefónica (SRL);
 - o Reventa de Internet (SRI);
 - o Reventa de Paquetes (SRP);
- Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT);
- Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB);
- Servicios de Desagregación:
 - o Desagregación Total del Bucle (SDTBL);
 - o Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL);
 - o Desagregación Total del Sub Bucle (SDTSBL);
 - o Desagregación Compartida del Sub Bucle (SDCSBL);
- Servicio de Coubicación para Desagregación (SCD);

En la presente Oferta se encuentran los servicios auxiliares que sirven de apoyo a los Servicios de Desagregación:

- Cableado Multipar
- Anexo de Caja de Distribución
- Servicio de Concentración y Distribución
- Cableado de DFO-TMX a DFO-CS

Adicionalmente al primer CIC que forma parte del servicio de acometida, el CS puede contratar el servicio opcional de instalación de cableado interior dentro de las premisas de su usuario (tal como está establecido en el Título de Concesión de Telmex, condición 1-3 que se trata de un servicio "en el inmueble del suscriptor"), ya sea para extensiones de CIC o de forma complementaria a cualquier servicio que se hubiera contratado por un CS respecto a esta OREDA. Las condiciones

particulares en que se prestará dicho servicio se establecen en la sección 9 de este documento.

Telmex a petición de los CS puede proveer y/o instalar los Módem y/o ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que Telmex lo hace para sus usuarios, de conformidad con la siguiente tabla:

Servicio	Módem	ONT
Servicios de Reventa	Proveer/Instalar	Proveer/Instalar
SAIB	Proveer	Proveer/Instalar

Tabla 1. Casos de entrega de Módem

Las condiciones particulares en que se presta dicho servicio se establecen en la sección relativa a Módem/ONT para cada Servicio.

Telmex atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea factible su atención y esto sea demostrado conforme se señala en las secciones 1.4 y 1.5 de esta OREDA.

Al momento de la contratación de los servicios el CS deberá expresar el tipo de usuario que desea contratar. Si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado una línea residencial no es persona física, se habilitará la línea en la modalidad comercial."

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

En el párrafo primero de la descripción se indica "Desagregación del Bucle Local" lo cual no se encuentra definido en las Medidas de Desagregación, por tal motivo este Instituto encuentra necesario armonizar el objetivo con la definición 15.1 "Servicios de Desagregación" de la Medida TERCERA de las Medidas de Desagregación, y que se cita a continuación:

***TERCERA.-** Además de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de las presentes medidas, se entenderá por:

(...)

15.1) Servicios de Desagregación: Servicios a través de los cuales el Agente Económico Preponderante permite a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes el acceso a su red local, así como la reventa de servicios y cualquier otro necesario para la prestación de los servicios de telecomunicaciones;

(...)

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 que integran el presente Acuerdo.

5.1.2.1 PRERREQUISITOS

Consideraciones del Instituto

En cuanto a la sección "1.1 Prerrequisitos", es de aclarar que si bien el AEP realizó el ajuste para eliminar las referencias al Sistema de Captura de su Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto revisará la consistencia de ello en la Propuesta de Oferta de Referencia y de ser necesario harán ajustes adicionales.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.2 PRONÓSTICO DE SERVICIO

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

"1.2 Pronóstico de servicio.

El CS podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, teniendo en cuenta que el no entregar pronósticos no constituyen una condicionante para la entrega de los servicios y que al no entregar pronósticos para el SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y el SCD los parámetros e indicadores de calidad se podrán ver disminuidos conforme a lo estipulado en esta OREDA en las secciones de cada uno de los servicios (en este sentido la entrega o no de pronósticos para el SRL y SAIB o cualquier servicio auxiliar, no afectará los parámetros o indicadores de calidad de éstos). En su caso, la entrega se realizará conforme a lo siguiente:

<i>Fecha límite</i>	<i>Periodo de aprovisionamiento</i>
<i>30 de junio</i>	<i>Enero-junio del año inmediato posterior.</i>
<i>31 de diciembre</i>	<i>Julio-diciembre del año inmediato posterior.</i>

Tabla 2 Fechas para pronósticos del servicio.

Asimismo, los CS podrán ajustar sus pronósticos conforme a lo siguiente:

<i>Fecha límite</i>	<i>Periodo de ajuste de pronóstico</i>
<i>30 de septiembre</i>	<i>Enero-junio del año inmediato posterior.</i>
<i>31 de marzo</i>	<i>Julio-diciembre del año corriente.</i>

Si los pronósticos no son entregados dentro de la fecha indicada, se considerarán como no entregados. Sin embargo, en ningún caso la provisión de los servicios de desagregación estará condicionada a la entrega de pronósticos.

La granularidad que deberán tener los pronósticos entregados por los Concesionarios Solicitantes, será al menos la siguiente:

Servicio	Granularidad
SDTBL y SDCBL	Número de Bucles por Central Telefónica o Instalación Equivalente
SDTSBL y SDCSBL	Número de Sub-bucles asociados a Central Telefónica o instalación equivalente
Servicio de Coubicación para Desagregación	Número de Centrales Telefónicas o instalaciones equivalentes

Tabla 4 Granularidad de Pronósticos

En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más a los pronosticados, los servicios excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo el esquema fecha compromiso (Due Date), y delimitado a un máximo de 150% de los plazos originales de entrega.

En caso de que los servicios contratados en el año anterior de referencia N sean menores al 70% de lo pronosticado, el CS considerará en el pronóstico del año N+1 un volumen de servicios no mayor al equivalente al 120% de los servicios realmente contratados en el año N."

Consideraciones del Instituto

En principio, la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP contempla que los pronósticos se encuentran condicionados a los SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y el SCD, los cuales podrán verse afectados en sus parámetros e indicadores de calidad si no son presentados, y, por el contrario, para los servicios de SRL y SAIB no se verán afectados.

Siendo los parámetros e indicadores de calidad en la Propuesta de Oferta de Referencia (mismos que se mantienen de la Oferta de Referencia Vigente) del AEP los siguientes:

"6.5 Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL.

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Desagregación Total del Bucle, Servicio de Desagregación Total del Sub Bucle, Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Servicio de Desagregación Compartida del Sub Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:

- Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de 2 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 3 días hábiles.

Con pronóstico:

- Habilidad para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de 5 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.
- Habilidad para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.

Sin pronóstico:

- Habilidad para usuarios existentes en tiempo: 65% en un máximo de 5 días hábiles. El 35% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.
- Habilidad para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.

(...)"

(Énfasis añadido)

Es de aclarar que el pronóstico de los servicios es el instrumento que sirve para conocer la estimación de demanda esperada y con ello hacer las posibles previsiones y provisiones necesarias para la prestación de los servicios. No obstante, de las cita anterior se observa que sigue habiendo una no provisión total en la prestación de los servicios, viéndose una disminución en los parámetros e indicadores de calidad a los servicios de desagregación aun cuando se hayan entregado dichos pronósticos, esto es, se deja un porcentaje de incumplimiento del 10% con usuarios existentes a pesar de los esfuerzos del CS por la entrega y estimación de pronósticos de los servicios, el AEP no garantiza el 100% de la entrega de los servicios en su totalidad.

Por otro lado, en Consulta Pública se recibieron comentarios en el sentido de que se eliminen las limitaciones asociadas a los pronósticos a las que deben ajustarse los CS, así como las penalizaciones establecidas por el no cumplimiento de los mismos (mayores tiempos de provisión por parte del AEP si se excede el pronóstico, limitaciones de volumen de los servicios para el siguiente periodo si no se llega al pronóstico, diferencia de plazos e indicadores de calidad si se provee un pronóstico frente a si no se provee, etc.).

Dado que las condicionantes de los pronósticos solo aplican a los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y SCD los cuales no han tenido mayor demanda y que los CS buscan mejoras para el uso de los pronósticos, este Instituto encuentra conveniente realizar cambios a los parámetros de los pronósticos con el fin de reducir las posibles limitantes que desincentiven su entrega y mejoren la demanda de los servicios y su prestación por parte del AEP, quedando de la forma siguiente:

a) Se modifican los parámetros e indicadores para provisión del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y SCD cuando sean entregados los pronósticos en tiempo y forma el porcentaje para la habilitación de los servicios para usuarios existentes en tiempo será del 100% en un máximo de 5 días hábiles.

b) Cuando no sean entregados pronósticos la habilitación para usuarios existentes en tiempo será del 85% en un máximo de 5 días hábiles y el 15% restante en un máximo de 8 días hábiles. Esto derivado de que la experiencia reciente permite anticipar que la demanda próxima para estos servicios podrá ser atendida por el AEP en tiempo y forma aún sin pronósticos.

Por último, en la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP eliminó los formatos para los pronósticos de los servicios los cuales a consideración de este Instituto deben ser restituidos para dotar de claridad al documento y certidumbre a los CS en cuanto a los elementos e información necesaria para presentar los pronósticos. Así mismo, este Instituto da cuenta que el AEP en la Propuesta de Oferta de Referencia en cada una de las secciones de los servicios de desagregación también eliminó los formatos de los servicios, esta acción no refleja condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ni fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, el Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente para restituir en cada sección de los servicios los formatos eliminados. Asimismo, y aunado a lo anterior el Instituto también considera necesario que el AEP actualice los formatos, ajustándolos a las condiciones actuales del SEG.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.3 SITUACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL USUARIO FINAL

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

"1.3 Situación de la Acometida del usuario final.

La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación y presenta tres posibles escenarios. En la siguiente tabla se muestra el alcance del servicio en estos casos:

Relación contractual actual del servicio.	Condición física de la acometida.	Responsabilidad de Telmex.
Existe servicio telefónico y/o de datos activo, provisto por Telmex.	Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS.	El bucle se entrega con la acometida actual. El mantenimiento de la Acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de Telmex.
No existe servicio activo al momento de la solicitud de desagregación, pero existen facilidades de Bucle o Sub-bucle	No existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados por el CS.	Telmex debe instalar la acometida hasta el PCT, con cargo al CS. El mantenimiento de la Acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de Telmex.
No existe servicio activo al momento de la solicitud de desagregación, pero existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final.	Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS.	El bucle se entrega con la acometida actual. El mantenimiento de la Acometida, ya sea para su reparación o reemplazo será responsabilidad de Telmex.

Tabla 5 Situación de la acometida al usuario final.

En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio incluirá la instalación de la misma, así como el primer CIC, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir:

Para acometida de cobre:

- Bajante
- DIT
- Roseta

Para acometida de fibra:

- Bajante óptico
- Jumper

• *Roseta óptica*

Cuando Telmex instale la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a Telmex para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica. En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS. En caso de que no se instale la acometida por responsabilidad de Telmex, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B. Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como un usuario nuevo sin acometida, en caso de que no exista tal.

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

La sección "1.3 Situación de la Acometida del usuario final" el AEP suprimió el texto "de acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y solo en caso que tenga registrada ante el Instituto una tarifa por este servicio y la aplique en los mismos términos y condiciones que a sus propias operaciones". A consideración de este Instituto es necesario restablecer dicho texto para reflejar las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente y fomentar la competencia ó aportar condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente.

Adicionalmente, en la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP considera en el último párrafo lo siguiente:

"(...) Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como un usuario nuevo sin acometida, en caso de que no exista tal."

De lo anterior se puede interpretar que en el caso de que un CS ya cuente con un usuario al cual le proporciona los servicios a través de tecnología y medio de acceso de cobre y posterior sea necesario que se adecue la acometida existente por cambio de tecnología y medio de acceso, el AEP le dará el tratamiento de un usuario nuevo para poder cambiarlo de tecnología. Sin embargo, en los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios, en específico en los de modificación, se establece en la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP lo siguiente:

*"4.6 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de
Reventa*

(...)

Procedimiento de modificación del SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telmex y del CS, a fin de realizar la modificación de los servicios de SRL, SRI y SRP a petición del CS. Las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio contratado, y la evaluación por parte de Telmex para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones requeridas; (ii) Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que Telmex pueda verificar que cuenta con los elementos para atender las modificaciones solicitadas (no aplica para SRL); y (iii) Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío de solicitud	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG (podrá hacerlo de acuerdo a lo establecido en el numeral 1.8), especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Seleccionar nuevo perfil de datos y/o Paquete a contratar. ✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones. ✓ Seleccionar la molécula de velocidad a modificar
Validación de solicitud	<p>Una vez enviada será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, asimismo se asignará de forma automática un número de folio a la solicitud del CS.</p> <p>Durante el proceso de validación, Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información capturada es suficiente para procesar la solicitud. • El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la solicitud es correcta, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS). ✓ Si es incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro). <p>La aceptación de la solicitud detonará el Análisis de Factibilidad Técnica para los servicios de Datos o la modificación del servicio en caso de servicios de Voz.</p>

<p>Factibilidad Técnica</p> <p>(No aplica a SRL)</p>	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Si es factible proporcionar el servicio, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y/o el servicio digital de su interés. De ser el caso de requerirse un cambio de tecnología, se confirmará la fecha para ejecutar el cambio.</u> ✓ <u>Si el perfil solicitado no es factible técnicamente, derivado de la condición del acceso o de una saturación de los recursos en la planta externa, se presentará al CS a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, y se mostrarán las evidencias correspondientes.</u> <p>Los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</p>
<p>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</p>	<p>Telmex llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la modificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Voz: Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados en un plazo no mayor a 1 día hábil. ✓ Datos: Se habilitará el servicio con el perfil solicitado en un plazo no mayor a 3 días hábiles. ✓ Voz + Datos: Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados y se habilitará el servicio de datos o la molécula adicional contratada con el perfil requerido, en un plazo no mayor a 3 días hábiles. <p>Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.</p>
<p>Pruebas de Aceptación del Servicio</p>	<p>Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado en caso de que se haya requerido cambio de tecnología, de conformidad con lo requerido por el CS. En el caso de cambios administrativos, el CS podrá reportar en cualquier momento si se presenta una incidencia relacionada con la modificación solicitada.</p> <p>✓</p>
<p>Facturación</p>	<p>Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente.

Handwritten mark

	✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.
--	--

De la Descripción del primer punto de la Etapa "Factibilidad Técnica" se contempla el caso para el cambio de tecnología, el cual no se le da el tratamiento de usuario nuevo por cambio de tecnología sino se le da seguimiento al servicio través del Número de Identificación de Solicitud (NIS).

Contrario a lo que se indica en la sección "Situación de la Acometida del usuario final", arriba citada, el procedimiento de modificación de los servicios de desagregación contempla el cambio de tecnología definiendo los pasos y actividades a desarrollar por parte del AEP y del CS a fin de realizar la modificación de los servicios y de tecnología. Por tanto, condicionar la acometida por cambio tecnología a que se le dé un tratamiento de usuario nuevo cuando es un usuario existente, podría derivar en condiciones innecesarias que obstaculicen la eficiente prestación de los servicios.

Por lo anterior, este Instituto considera conveniente realizar la modificación al texto de la situación de la acometida del usuario final, para que se indique que en caso de instalación de nueva acometida por cambio de tecnología se considerará conforme al procedimiento de modificación de servicio, establecido para cada Servicio de Desagregación de la Oferta de Referencia.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.4 RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

Propuesta del AEP

El AEP establece en su Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

"1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios

Telmex prestará los servicios de desagregación sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por Telmex o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios. En estos casos y específicamente cuando se solicite SRI, SRP o SAIB tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CS solicitan velocidades de internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el bucle. Para esto Telmex se responsabiliza a:

- Registrar en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso según lo estipulado en la sección 3 de la OREDA, la velocidad de Internet máxima factible asociados a una dirección específica.

- En caso de que una velocidad máxima esté reportada en las bases de datos, Telmex se obliga a brindar este perfil de velocidad, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS o en su caso penalización.

Conforme al apartado anterior Telmex también brindará los servicios cuando no existan acometidas a los domicilios de los usuarios, pero se cuente con los recursos de red asociados para prestar los servicios a dichos domicilios. La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante, entre otras, las siguientes etiquetas del sistema:

- **SRL:**

- o No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
- o No hay facilidades de Red Principal;
- o No hay facilidades de Red Secundaria;

- **SRI y SRP:**

- o No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
- o No hay facilidades de Red Principal;
- o No hay facilidades de Red Secundaria;
- o Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;

- **SRMLT:**

- o No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
- o No hay facilidades de Red Principal;
- o No hay facilidades de Red Secundaria;
- o No hay Capacidad de Memoria en Central;
- o No hay Capacidad de Procesamiento en Central;
- o No se tiene un PDIC dado de alta;

- **SAIB:**

- o No hay facilidades de Red Principal;
- o No hay facilidades de Red Secundaria;

AD

- o No hay puerto disponible;
- o Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;
- SDTBL y SDCBL:
 - o No hay facilidades de Red Principal;
 - o No hay facilidades de cableado multipar;
 - o No hay facilidades de Red Secundaria;
 - o No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE).
- SDTSBL y SDCSBL:
 - o No hay facilidades en Anexo de Caja de Distribución;
 - o No hay facilidades de Red Secundaria;
 - o No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE).
- Coubicación:
 - o No existe disponibilidad de espacio;
- Cableado Multipar:
 - o No hay trayectoria disponible para la instalación de escalerillas;
 - o El número de tablillas en el DG está completo.
- Anexo de Caja de Distribución:
 - o No se cuenta con espacio disponible para la instalación del Anexo de Caja de Distribución;
 - o El modelo de la caja de distribución no permite instalar anexo;
 - o El número de tablillas en el Anexo de Caja de Distribución está completo;
 - o Existen afectaciones a servicios subterráneos existentes (gas, agua);
- SCyD:
 - o No existe disponibilidad de Puerto (pCAI).

Cableado de DFO-TMX a DFO-CS:

- o Referencia de una Coubicación a fin de poder rematar el cableado y proporcionar el servicio.

Las referencias anteriores a determinados elementos de red y al hecho de que su Indisponibilidad supone la denegación de la correspondiente solicitud de los CS, deberá realizarse de acuerdo con el siguiente criterio:

Se considerará disponible y por lo tanto Telmex no podrá denegar el servicio si la falta de recursos de red es solucionable en un plazo de tiempo razonable o sin recurrir en costos elevados, e implica un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda, actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones. La consideración de indisponible para un recurso y su aplicación para denegar solicitudes debe motivarse en base al criterio anterior.

En particular se considerará que aquellos elementos de red que requieran realización de obra civil en la planta externa o nuevos tendidos de par de cobre o de cable óptico no demandado por la propia operativa de Telmex no forman parte del criterio anterior."

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

En cuanto a la sección "1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios", este Instituto encuentra necesario analizar dicha sección con el fin de evaluar su impacto en el fomento a la competencia o a la aportación de condiciones que mejoren la prestación de los servicios.

En principio, el Instituto da cuenta que el AEP eliminó de esta sección la lista con el detalle de los recursos de red mínimos necesarios relacionados con las etiquetas del sistema que justifican la ausencia de recursos de red que no permiten brindar el servicio, y que a continuación se citan de la Oferta de Referencia Vigente:

" 1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios

(...)

Asimismo cada vez que se nieguen los servicios por la falta recursos de red Telmex indicará a los CS junto con la etiqueta del sistema la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red 2:

SRLT:

Líneas telefónicas disponibles en central,

Tablillas en distribuidor general (terminales),

Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución), y

Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos,

Caja terminal.

SRI: Equipos de acceso de tecnología Ethernet:

Equipo de acceso DSLAM, puerto DSLAM, par en red principal y par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

2 No es posible garantizar que al momento en que el CS contrate los servicios, los recursos de red asociados se encuentren en las mismas condiciones físicas y eléctricas que se hubieran consultado en las bases de datos, ya que la red va cambiando sus condiciones y la información sufre continuos cambios derivado de la operación diaria.

Equipo de acceso TBA, puerto TBA, par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.

SRP: Equipos de acceso de tecnología Ethernet:

Equipo de acceso DSLAM, Línea telefónica disponible en central, puerto DSLAM, par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

Equipo de acceso TBA, Línea telefónica en central, puerto TBA, fibra óptica en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica.

SAIB: Equipos de acceso de Tecnología Ethernet:

Puerto de concentración de acceso indirecto, Equipo de acceso IPDSLAM, puerto IPDSLAM, par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

Puerto de concentración de acceso indirecto, Equipo de acceso TBA, puerto TBA, par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

Puerto de concentración, Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto disponible en equipo de acceso, bucle en red principal, red secundaria.

SDTBL:

Equipo y puerto del CS.

Par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos.

SDTSBL:

Equipo en el Anexo de Caja de Distribución y puerto del CS.

Par de cobre de red secundaria.

Caja terminal que cumplan con los parámetros técnicos mínimos.

SDCBL:

Equipo y puerto del CS.

Líneas disponibles de voz.

Tablillas en distribuidor general con splitter.

Par de cobre en red principal, par de cobre en red secundaria y caja terminal.

SDCSBL:

Equipo en el Anexo de Caja de Distribución y puerto.

Par de cobre de red secundaria.

Tablillas con splitter en el Anexo de Caja de Distribución.

Coubicación: Disponibilidad de espacio, disponibilidad de energía eléctrica alterna y directa, equipo de aire acondicionado, material para construir infraestructura de escalerillas, canaletas, bajadas y ductos.

SCyD: Puertos (pCAI) a través de la red Carrier Ethernet que involucran interfaces Gbps (gigabits por segundo) en los equipos de transporte Ethernet, para las conexiones a los equipos de los CS. La concentración local involucra interfaces de 1 Gbps, la concentración regional involucra interfaces de 1 y 10 Gbps, y la concentración nacional involucra interfaces de 1 y 10 Gbps.

Cableado Multipar: Espacio en Distribuidor General de Telmex, infraestructura de escalerilla para cable multipar entre las salas.

Anexo de Caja de Distribución: Factibilidad de ranurar el envoltorio del Anexo de Caja de Distribución, que no exista afectación a servicios subterráneos existentes (gas, tomas de agua, etc.), espacio físico disponible a un costado de la Caja de Distribución, espacio disponible en el Anexo de Caja de Distribución para instalación de tabllas, que el proyecto de construcción del pozo del CS cumpla con lo establecido en el numeral 9.7 del apartado SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN."

(Énfasis añadido)

Además, agregó la puntualización de "entre otras" a las etiquetas adicionales a las enlistadas, con las cuales notificará al CS la ausencia de recursos de red.

Así mismo, en el penúltimo párrafo de esta sección se establecen los criterios de indisponibilidad de recurso donde se indica que el AEP no podrá denegar el servicio si la falta de recursos de red es solucionable "en un plazo de tiempo razonable" o "sin recurrir en costos elevados", e implica "un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda" y "actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones".

Respecto a la eliminación de la descripción de los recursos de red mínimos necesarios, a consideración de este Instituto no atiende la condición de que la Propuesta de Oferta de Referencia debe contener al menos las mismas condiciones de la Oferta de Referencia Vigente. Por lo que este Instituto considera necesario mantener la descripción de los recursos de red mínimos necesarios descrita en la Oferta de Referencia Vigente. No obstante, dentro de la descripción de los recursos de red mínimos necesarios se presenta la referencia al pie de página la precisión siguiente:

"No es posible garantizar que al momento en que el CS contrate los servicios, los recursos de red asociados se encuentren en las mismas condiciones físicas y eléctricas que se hubieran consultado en las bases de datos, ya que la red va cambiando sus condiciones y la información sufre continuos cambios derivado de la operación diaria."

Por un lado, este Instituto considera conveniente retomar la descripción de los recursos mínimos necesarios de la Oferta de Referencia Vigente, por otro se considera que la referencia al pie de página atenta contra la certeza y veracidad de la información contenida en el SEG, lo cual puede ser origen de acciones discrecionales por parte del AEP y podría actuar en detrimento de la correcta prestación de los Servicios de Desagregación. Es de aclarar que conforme a lo analizado en la sección INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS del presente acuerdo, la información de las bases de datos contenida en el SEG será

actualizada de forma semanal, por lo cual, se considera muy extrema la posibilidad de que las condiciones físicas y eléctricas de los recursos de red solicitados por los CS puedan sufrir modificaciones, además de que mantener dicha descripción al pie de página podría otorgarle al AEP la posibilidad de trato discrecional para determinar la no factibilidad. Por lo anterior, el Instituto considera conveniente retomar la descripción de los recursos mínimos necesarios de la Oferta de Referencia Vigente, pero se omitirá la referencia al pie de página de la descripción de los recursos de red mínimos necesarios.

En consistencia con lo anterior y respecto a las etiquetas de sistema "No hay Capacidad de Memoria en Central", "No hay Capacidad de Procesamiento en Central" y "No se tiene un PDIC dado de alta" del SRMLT, son eliminadas para quedar conforme a lo establecido en la Resolución del SRMLT.

Por otra parte, el párrafo de esta sección que indica lo siguiente:

"Se considerará disponible y por lo tanto Telmex no podrá denegar el servicio si la falta de recursos de red es solucionable en un plazo de tiempo razonable o sin recurrir en costos elevados, e implica un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda, actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones. La consideración de indisponible para un recurso y su aplicación para denegar solicitudes debe motivarse en base al criterio anterior."

A consideración del Instituto la puntualización de la leyenda "entre otras" que considera el AEP en el listado de etiquetas de recursos de red, así como los criterios de indisponibilidad del párrafo antes citado de: "en un plazo de tiempo razonable"; "sin recurrir en costos elevados"; "e implica un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda" y "actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones", son conceptos que pudieran derivar en ambigüedades o cuestiones de poca transparencia. Es decir, estos criterios o conceptos impiden que sea posible corroborar por parte del CS o del mismo Instituto, la procedencia y alcance de las causas que podrían derivar en una negación de servicio. Estas interpretaciones discrecionales por parte del AEP pudieran prestarse a para demorar la atención o condicionar la entrega de los servicios a la realización de Trabajos Especiales. Por lo anterior, este Instituto considera pertinente eliminar estas redacciones con el fin de evitar posibles interpretaciones por parte del AEP y dotar de mayor precisión, certidumbre y transparencia en la provisión de los servicios. ✖

Ahora bien, el Instituto reconoce que durante la vigencia de las diferentes Ofertas de Referencia para los Servicios de Desagregación, la atención de las solicitudes se ha canalizado en una gran proporción a resolverse mediante el mecanismo de Trabajos Especiales. Lo anterior en función de la información analizada de la

Consulta Pública. Esta problemática bajo el escrutinio del Instituto se conforma de diversas causas y factores que se revisan a continuación.

Validez de Información del SEG

El Instituto da cuenta que los CS recurren y confían en la información proporcionada en el SEG y sus correspondientes bases de datos. En los procesos de contratación, modificación, bajas y cancelaciones previstos en el sistema, existen eventos en los cuales se consulta información que permite proceder con la gestión de los servicios y sus movimientos, pero posteriormente el AEP informa que en la realidad esta información no está actualizada o arroja datos erróneos. Esta situación conlleva a una desviación del proceso, ya sea para la negación del servicio o su condicionamiento a Trabajos Especiales para hacerlos disponibles.

Ahora bien, considerando la prerrogativa que indica al SEG como único medio de comunicación y de gestión de servicios, así como fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados cualquiera que sea la etapa, el Instituto identifica que es necesario que la información generada y consultada, así como los pormenores ocurridos durante la gestión del servicio sean datos reales y actualizados en el SEG. Al respecto, el Instituto se pronuncia para que las reglas de procedencia de un trabajo especial deben estar detalladas de forma tal que el AEP no pueda argumentar discrecionalmente que no hay factibilidad técnica. Es por lo anterior que se integra a la redacción de esta sección que cualquier evento de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial derivado de cualquier error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG no se considera procedente. Al respecto, solo se tendrán por válidas las razones derivadas del listado de etiquetas considerados en la sección de Recursos de Red Asociados a los Servicios y su listado de recursos de red mínimos necesarios.

Mantenimiento y Recuperación de recursos de red.

Otra problemática que el Instituto detecta en negación o condicionamiento de la provisión de los Servicios de Desagregación tiene su origen en la no disponibilidad o factibilidad de elementos o capacidades por una ocupación derivada de cuestiones de falta de mantenimiento o la omisión de retirar y/o recuperar los mismos cuando son dados de baja. Lo anterior, a consideración del Instituto atenta contra lo dispuesto en la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, que indica que los servicios deberán contener procedimientos de recuperación de espacio vacante y ocupado, así como la redistribución de elementos, como se cita a continuación:

***QUINTA.** - El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, a más tardar el 30 de junio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia de los Servicios de Désagregación, según lo establecido en el Artículo 269, fracción III, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Lo anterior con independencia de que el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante puedan acordar la firma de convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva.

Dicha oferta deberá contener cuando menos lo siguiente:

a) Servicios establecidos de manera específica y condiciones aplicables a los mismos;

a) Características de los servicios incluidos, así como de los servicios auxiliares en caso de ser necesarios;

b) Procedimientos para la solicitud de servicios, entrega de los servicios, conciliación y facturación, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias, recuperación de espacio vacante y ocupado, redistribución de elementos y demás necesarios para la eficiente prestación del servicio;

(...)"

(Énfasis añadido)

Las cuestiones de mantenimiento están consideradas en las propias operaciones del AEP, lo cual se constata en las estructuras de costos de los servicios. Esto significa que no deberían ocurrir eventos en que la no disponibilidad de un recurso estuviera comprometida por este motivo. El concepto de mantenimiento abarca o debe considerar actividades que mantengan o permitan que la infraestructura, elementos y capacidades estén siempre en condiciones de operación que garanticen la disponibilidad de dichos recursos. Dicho esto, el Instituto considera que si los recursos de red listados en esta sección están directamente relacionados con los equipos y medios de transmisión, y estos son los que principalmente son los elementos sujetos del mantenimiento, no hay posibilidad alguna de que puedan ser negados o condicionados por una causal derivada de falta de mantenimiento.

En este mismo orden de ideas discurre el tratamiento de la recuperación de recursos de la red que han sido liberados por las bajas o cancelaciones de servicios ya instalados, a propósito de lo cual se aplica la Medida QUINTA de las Medidas de Désagregación arriba invocada.

De lo anterior, el Instituto considera que en la Oferta de Referencia y en particular en la disponibilidad de recursos de red asociados a los Servicios de Désagregación, no es causal de negación o de condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier

actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos.

Estas situaciones a consideración del Instituto se podrán reconocer al exigir al AEP que cuando realice una cotización de Trabajo Especial, esta sea lo suficientemente detallada para identificar actividades que pudieran estar relacionadas con los eventos de falta de mantenimiento o liberación de recursos por baja.

Por lo anterior, el Instituto determina realizar una modificación a la Propuesta de Oferta de Referencia para integrar a esta sección y en los procedimientos la condición de que no es causal de negación o de condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. El AEP deberá registrar en bitácora del SEG el retiro o liberación de la Infraestructura o elementos derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

Clientes existentes y capacidad de centrales.

Adicionalmente, en esta sección de Disponibilidad de Recursos, el Instituto a efectos de considerar el espectro de escenarios en los cuales se pueden presentar situaciones de negación de servicios, considera analizar el tema de las capacidades de la red del AEP, en específico a las razones de la falta de capacidad en centrales telefónicas. Al respecto el AEP indica en su Respuesta al Oficio de Requerimiento que, para determinar el crecimiento de su red de telecomunicaciones y la inversión del equipo necesario para atender una demanda de servicios en un área geográfica determinada, se realiza un análisis de crecimiento del mercado, como se muestra a continuación:

**16. Respecto a sus propias operaciones, proporcionar información y evidencias de los trabajos especiales o adecuaciones realizadas en la red de acceso para el periodo enero del 2016 a julio de 2018.*

RESPUESTA:

El término de 'Trabajos Especiales' surgió a raíz de la primera Oferta de Desagregación aplicable para el año 2016, con el sólo fin de atender las diferencias en los despliegues y necesidades de otros operadores, como una alternativa para que los concesionarios pudiesen acceder a los servicios mayoristas de desagregación en aquellos casos en los que Telmex/Telnor no cuenta con facilidades disponibles para brindar el servicio solicitado, y que Telmex/Telnor no

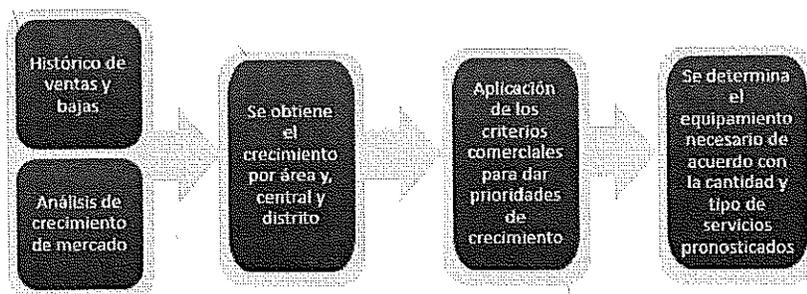
pueda solucionar en un plazo de tiempo razonable y sin incurrir en costos elevados, en adición a lo resuelto por el propio IFT para la desagregación de la red existente. Lo anterior en virtud de que en la medida CUARTA del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, se establece que:

"El Agente Económico Preponderante deberá prestar los servicios de desagregación en todos aquellos casos en los cuales el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el Agente Económico Preponderante o existan acometidas en el domicilio del usuario final que permitan la prestación de los servicios de desagregación. La misma obligación será aplicable aun cuando no existan acometidas pero el Agente Económico Preponderante cuente con los recursos de red asociados para prestar el servicio a dicho domicilio".

Por lo anterior, Telmex/Telnor para sus propias operaciones no cuentan con la figura de 'Trabajos Especiales' que solicita el Instituto, ya que en general los despliegues de infraestructura de red se realizan con base en los planes de expansión de la red derivados de los pronósticos de crecimiento de acuerdo con la estrategia comercial de Telmex/Telnor, por lo que no existe evidencia al respecto.

Esto es congruente con la respuesta enviada por Telmex/Telnor en el Escrito de Respuesta al Oficio-IFT/221/UPR/DG-CIN/102/2016, en la cual se explicó el crecimiento de la red con base en los pronósticos para las operaciones de Telmex/Telnor, como se muestra a continuación:

Proceso de Crecimiento por pronósticos de servicio



En donde el 'Histórico de ventas y bajas' y el 'Análisis de crecimiento del mercado' son las variables que determinan el pronóstico de crecimiento por área geográfica de la red de Telmex/Telnor, los cuales están sujetos a la evaluación de prioridades comerciales para determinar la inversión en equipamiento necesario para atender los servicios pronosticados.

(Énfasis añadido)

De lo anterior, a entender del Instituto el AEP realiza análisis y pronósticos para el crecimiento poblacional con la finalidad de determinar el dimensionamiento de todos los elementos de red que necesitará para cubrir la posible demanda de área geográfica específica considerando los futuros crecimientos. Es decir, los elementos de red instalados en una central establecida por el AEP cuentan con la capacidad para cubrir la demanda de servicios actual de una población y su futuro crecimiento dentro de su cobertura. De lo anterior se puede inferir que cualquier usuario existente con servicios de la red del AEP cuenta con todos y cada uno de los recursos de red que podrían ser utilizados en el caso en que dicho usuario decida cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones mediante los Servicios de Desagregación. Es decir, no se entendería la negación o condicionamiento del servicio por falta de recursos o Trabajos Especiales a sabiendas que ya estaba provisionado. Por supuesto lo anterior bajo las condiciones de que el nuevo requerimiento observe las mismas características.

Ahora bien, en relación a una posible saturación o sobredemanda de las centrales, el AEP emplea en sus operaciones elementos de red como son los dispositivos de conmutación, los cuales se encargan de proveer los servicios de telefonía. Dentro de las centrales telefónicas se emplea el dispositivo "Alcatel 1000 S12"¹, el cual implementa la tecnología S-12 (System 1240). Este dispositivo dispone, según su ficha técnica, de capacidades de 120,000 líneas (intercambios locales), de 85,000 troncales, y soporta más de dos millones de intentos de llamada en hora ocupada. Así mismo, se observó en la ficha técnica del dispositivo "Alcatel-Lucent 5ESS-2000 Switch"², que utiliza la tecnología 5ESS (Electronic Switching System), cuenta con una capacidad desde 2,000 hasta más de 25,000 líneas.

De la información anterior y comparando la capacidad de los dispositivos "Alcatel 1000 S12" con el número de líneas en las centrales de las bases de datos empleada para la OREDA con información provista por el propio AEP, se observa que la ocupación de las centrales está muy por debajo de la capacidad máxima de los dispositivos, lo cual confirma que el AEP previene capacidad adicional en sus elementos de red tomando en cuenta el crecimiento poblacional y su futura demanda de servicios.

¹ Alcatel (1998), Alcatel 1000 S12 Digital Switching System. Paris, France, Recuperado de http://guidob.weebly.com/uploads/1/9/6/7/19677613/alcatel_1000_s12.pdf

² Alcatel-Lucent 5ESS-2000 Switch. Recuperado de <http://www.lgsinnovations.com/productview/alcatel-lucent-5ess-2000-switch/>

Por lo anterior, el Instituto determina realizar una modificación a la Propuesta de Oferta de Referencia para integrar a esta sección la condición de que no es causal de negación o de condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente, ya que al considerar en la planeación y diseño de las centrales, su equipamiento y el dimensionamiento de capacidad considerando futuras demandas de servicios a causa de un crecimiento poblacional, no es procedente una causal de negación o ejecución de Trabajos Especiales para ofrecer los servicios.

Al respecto de todas las razones analizadas en la presente sección y las determinaciones hechas por el Instituto, dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.5 CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS

Propuesta del AEP

El AEP establece en su Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

"1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios

Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios por alguno de los motivos administrativos siguientes:

- *Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:*
 - *Baja de la línea*
 - *Cambio de domicilio*
 - *Cambio de número*
 - *Desagregación con otro CS*
- *Que esté en proceso de portabilidad"*

Consideraciones del Instituto

Respecto a la sección "1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios" de la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP, este Instituto encuentra que no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente, esto es, el AEP elimina, respecto a la Oferta de Referencia Vigente, la posibilidad de que CS a través del SEG pueda visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar y las causales de suspensión. Dicha modificación por parte del AEP no

fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio.

Por otro lado, en la Consulta Pública se indica que el SEG deberá contar con la capacidad de proporcionar el motivo o razón que un servicio cuente con orden de servicio abierta, así mismo se indica que se incorpore nuevamente la obligación de que el AEP deba reportar en el SEG cualquier novedad y/o actividad relacionada con la suspensión temporal de líneas.

Por todo lo anterior, este Instituto encuentra conveniente retomar la redacción de la Oferta de Referencia Vigente, haciéndose la precisión de que el SEG ya se encuentra en servicio.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.6 PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL SUSCRIPTOR

Propuesta AEP

El AEP establece en su Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor

La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, es la presentación del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final³:

³ El nuevo proveedor del servicio (receptor) deberá resguardar el documento en el que el suscriptor da su consentimiento al usuario final de realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.

SOLICITUD DE VOLUNTAD DEL USUARIO FINAL/SUSCRIPTOR	
FECHA SOLICITUD: _____	Identificador: _____
Cambio de proveedor de los servicios de Telecomunicaciones	
DA TOS G E N E R A L E S	
NUMERO DE LÍNEA: _____	_____
NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO: _____	_____
FOLIO ASIGNADO POR EL NUEVO PROVEEDOR A SOLICITUD DE CAMBIO: _____	_____
DA TOS D E L S E R V I C I O	
SERVICIOS SOLICITADOS AL NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO:	
Servicio de voz: _____	_____
Servicio de datos: _____	_____
OBSERVACIONES: _____	_____
S E R V I C I O S C O M E R C I A L E S	
NUMERO DE GRUPO: _____	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DESAGREGAR: _____	UNA LINEA <input type="checkbox"/> NUMERO DE LINEAS <input type="checkbox"/>
Para grupo de líneas especificar cuales: _____	
DESAGREGAR LÍNEA DE CABECERA DE GRUPO: _____	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DA TOS D E L S U S C R I P T O R	
NOMBRE: _____	_____
RFC: _____	INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELEFONO: _____	MOVIL: _____
DOMICILIO _____	_____
CALLE: _____	_____
No. EXT. _____	No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____	_____
COLONIA: _____	C.P. _____
POBLACIÓN: _____	ESTADO: _____
Email: _____	_____
_____ Nombre y Firma del Suscriptor	
NOTAS: EL NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO SERA EL RESPONSABLE DE LA VERIFICACION DE LA VOLUNTADA DEL USUARIO FINAL/SUSCRIPTOR PARA EL CAMBIO DE PROVEEDOR, ASI COMO PARA EJECUTAR LA PORTABILIDAD, CUANDO APLIQUE. DE IGUAL MANERA EL NUEVO PROVEEDOR SERA EL RESPONSABLE DE RESGUARDAR LA DOCUMENTACION PROPORCIONADA POR EL USUAJO FINAL/SUCRIPTOR CUANDO SEA LLENADO ESTE FORMATO PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE PROVEEDOR. LA INFORMACION PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA	

La verificación de la voluntad del suscriptor corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desea cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados. El nuevo proveedor del servicio será responsable de la verificación de la voluntad para el cambio de proveedor, así como de ejecutar la portabilidad cuando se requiera.

El nuevo proveedor (receptor), incluido Telmex, será responsable de resguardar, por un período de cuando menos 6 (seis) meses, la documentación proporcionada por el usuario final/suscriptor, así como entregar al Instituto dicha documentación en caso de requerirla. Transcurrido el período señalado, el responsable deberá de suprimir dicha información.

La información relativa a datos personales deberá ser utilizada únicamente para los fines para los cuales fue recabada, asimismo cuando hayan cumplido con la finalidad para la que fueron proporcionados, el responsable podrá conservar los datos personales exclusivamente para efectos de las responsabilidades nacidas del tratamiento, observando en todo momento la legislación aplicable en materia de acceso a la información y tratamiento y protección de datos personales.

Telmex no incurrirá en actividades de retención o de promoción de sus propios servicios, por lo que para tal efecto no deberá establecer comunicación con el suscriptor que solicite el cambio de proveedor, a partir de que reciba la solicitud de la verificación de la voluntad, durante el tiempo en el que se tramita su solicitud y hasta 15 días naturales después de que se habiliten los servicios de telecomunicaciones solicitados.

Las solicitudes que se reciban serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el proveedor actual (donador) y se hará el cambio con el nuevo proveedor del servicio (receptor). Para realizar la verificación de la voluntad el suscriptor/usuario final se cuenta con tres escenarios:

De Telmex a CS: El CS realiza ante Telmex el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.

De CS a Telmex: Telmex realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.

De CS a CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y Telmex. En este caso se incluirá a Telmex para que éste realice las actuaciones correspondientes a los servicios de desagregación.

Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario en los escenarios de CS a Telmex, de Telmex a CS, de CS a CS (donador-receptor):

Escenarios de Telmex a CS

El CS, solicitará a Telmex los servicios de desagregación correspondientes anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

Telmex habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor).

Escenarios de CS a Telmex

Telmex entregará al proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones copia del Formato de verificación de la voluntad, debidamente firmado.

El proveedor actual de los servicios de telecomunicaciones dará de baja los servicios contratados por el suscriptor. A su vez Telmex dará de baja los servicios de desagregación contratados por dicho proveedor.

Escenarios de CS a CS

El CS-B, (nuevo proveedor del servicio) solicitará a Telmex los servicios de Desagregación correspondientes anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

Telmex habilitará los servicios correspondientes al nuevo proveedor del servicio (receptor)

De manera simultánea, el CS-B deberá notificar al CS-A de la solicitud de cambio de proveedor por parte del suscriptor.

Telmex notificará al CS-B (proveedor nuevo) cuando se haya realizado el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones.

En la verificación de voluntad del suscriptor/usuario final Telmex sólo validará que el número de línea del suscriptor/usuario final o el número de suscriptor estén asociados a un servicio activo y que el nombre y el número del suscriptor coincidan, sin que esto signifique que Telmex validará la veracidad de la información proporcionada.

Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo para el Servicio de Reventa.

Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente. Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.

Cuando se solicite efectuar la desagregación de la línea que funge como cabecera de grupo, pero el suscriptor/usuario final desee conservar el grupo de líneas operando en la red de Telmex, se deberá indicar en el formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final la nueva línea (Telmex) que será cabecera del grupo.

En caso de solicitar la desagregación de una o más líneas asociadas a un número de grupo sin que éste sufra modificaciones, se procederá al alta de las líneas en el servicio solicitado, no se deberá indicar un número adicional de cabecera.

En caso de que un CS solicite la desagregación de todas las líneas asociadas a un número de grupo y requiera mantener el número de grupo, el CS deberá solicitar la desagregación de cada una de las líneas que conforman el grupo.

Contratación o modificación de alguno de los servicios de telecomunicaciones del suscriptor/usuario final.

En caso de que el CS desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones que hubiera contratado derivado de esta OREDA, deberá:

Resguardar el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor/usuario final para realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.

En caso de que el CS requiera modificar servicios de desagregación para proveer los servicios de telecomunicaciones al suscriptor/usuario final, Telmex no podrá solicitar nuevamente al CS el formato de verificación de voluntad.

Las contrataciones o modificaciones solicitadas serán atendidas conforme a los procedimientos que para cada uno de los servicios se señalan a lo largo de la presente OREDA.

Consideraciones del Instituto

Respecto a la sección "1.6- Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor" de la Propuesta de Oferta de Referencia del AEP, este Instituto identifica que existen varias posibles alternativas que podrían ser utilizadas con el fin de agilizar el proceso de verificación sin la condicionante de la firma autógrafa del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final de manera presencial.

Una de las posibilidades consiste en replicar o utilizar un mecanismo similar al utilizado en los procesos de portabilidad de números, mediante la asignación de una clave o NIP (Número de Identificación Personal) que utiliza el usuario para confirmar su deseo de cambio de proveedor de servicios de telecomunicaciones. Esta alternativa fue sugerida durante el proceso de Consulta Pública, a la cual el Instituto durante su análisis encuentra que a pesar de que este método está contemplado en la regulación de portabilidad, no es del todo confiable para la desagregación de los servicios, en razón de que al no contar con el respaldo de

información documental es posible que sea vulnerable a la alteración de la identidad del usuario.

Otra alternativa podría ser la utilización de las firmas electrónicas de uso común tanto en la industria como en el sector público para la gestión de diversos trámites y acuerdos. Una condición inevitable para el empleo de las firmas electrónicas es el apoyo o intervención de un agente certificador. Este agente certificador actúa como un tercero neutral que valida la identidad y asigna las firmas electrónicas a sus titulares para que estos las utilicen de acuerdo a sus intereses. Al respecto, el Instituto encuentra que la designación de un agente certificador es una complejidad adicional a los procesos de la Oferta de Referencia, la cual también conlleva un costo asociado que podría actuar en detrimento de la prestación de los servicios y requiere un desarrollo en el SEG que no está dentro del alcance de la Oferta de Referencia.

En última instancia, el Instituto en la revisión de otras alternativas para agilizar el proceso de verificación sin la condicionante de la firma autógrafa de manera presencial, considera lo dispuesto en el Código de Comercio, "*Título Segundo. Del Comercio Electrónico, Capítulo I. De los Mensajes de Datos*", que señala que no se podrán negar efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a cualquier tipo de información por la sola razón de que este contenida en un Mensaje de Datos y se pueda comprobar que ha sido enviado por el emisor. Lo anterior permite otorgar la flexibilidad para considerar que dentro del procedimiento de verificación de la voluntad del suscriptor se pueda adjuntar la información documental digitalizada de la identificación del usuario (INE, IFE, Pasaporte, Cédula o Cartilla) como mecanismo de seguridad, y el formato de solicitud de verificación de voluntad del suscriptor para el servicio de desagregación correspondiente. De esta forma se genera una alternativa a este procedimiento que confiere la certeza a las partes interesadas para agilizar el proceso de verificación de voluntad del usuario sin la condicionante de la firma autógrafa de manera presencial y/o su envío de forma física para perfeccionar el trámite de solicitud de los servicios.

Por lo anterior, este Instituto considera conveniente que se instrumente en la Propuesta de Oferta de Referencia la opción de que el CS pueda presentar el Formato de verificación de la voluntad del suscriptor acompañado de la identificación del usuario de forma electrónica, con el objetivo de que se agilice el procedimiento de solicitud de los Servicios de Desagregación. Por lo que se modifica el procedimiento de verificación de la voluntad del suscriptor / usuario final, para permitir que en el SEG sean cargados documentos en formato electrónico (PDF o imágenes .jpg legibles) por parte de los participantes, así como

los procedimientos de contratación, modificación y bajas de los servicios con el fin de generar alternativas adicionales al envío en forma física de los documentos que permitan agilizar la contratación de los servicios de la Oferta de Referencia.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.7 PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DEL BUCLE DE COBRE.

Consideraciones del Instituto

Respecto a la sección "1.7 Procedimiento para la verificación del bucle de cobre" el AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia establece lo siguiente:

"1.7 Procedimiento para la verificación del bucle de cobre.

(...)

- 1) Para determinar la distancia del bucle se realizará mediante una prueba eléctrica por número telefónico utilizando las facilidades de central o las cabezas de prueba vigentes⁴. Como ejemplo se muestran los resultados de una medición donde se observa la resistencia de aislamiento y capacitancia para un bucle en específico:*

⁴Las mediciones de pruebas de entrega remotas sólo son factibles cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias para poder llevarlas a cabo. Cuando no sea factible realizar la prueba remota se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red.

A consideración de este Instituto la precisión al pie de página indicado es contradictorio a lo indicado en el párrafo, también podría caer en interpretaciones que no den certeza a las pruebas a realizarse. Por lo anterior, este Instituto considera conveniente eliminar dicha especificación al pie de página con el objetivo de dotar de mayor claridad y certidumbre al procedimiento para la verificación del bucle de cobre. Estos cambios se verán reflejados en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.8 SOLICITUDES MASIVAS

Consideraciones del Instituto

La sección "1.8 Solicitudes masivas" no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ya que el AEP eliminó la atención de cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS e incluyó la condicionante del número máximo de 50 servicios por archivo. Lo anterior a consideración de este Instituto no fomenta la

competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente viéndose reflejado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Por otro lado, la indicación de que en caso de que si algunos registros sean incorrectos el AEP devolverá al CS el archivo de Excel indicando el motivo de rechazo para cada registro, sin embargo, no se especifica que ocurrirá con los registros que se encuentren correctos. Lo anterior podría derivar en la dilatación de los servicios solicitados de forma correcta, los cuales no tiene problemas para continuar con su implementación. Por lo anterior, este Instituto encuentra pertinente dotar de mayor claridad y mejores condiciones para la prestación de los servicios, para lo cual se modificará el texto para que se indique el AEP atenderá los registros del archivo Excel que son correctos. Estos cambios se verán reflejados en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.2.9 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Consideraciones del Instituto

La sección "1.9 Condiciones generales para la prestación de los servicios." no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ya que el AEP eliminó que del primer general que *"la parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la parte afectada y al Instituto"*. A consideración de este Instituto dicha modificación no fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro de los Anexos que integran la misma.

Adicionalmente, el numeral ocho de las Condiciones generales para la prestación de los servicios que establece lo siguiente:

**1.9 Condiciones generales para la prestación de los servicios.*

(...)

8. Telmex no será responsable de proveer los servicios de desagregación cuando no existan recursos de red (en los términos a que se refiere el apartado 1.4 de la OREDA) o facilidades asociadas al domicilio que el CS está solicitando, con excepción de que el CS solicite un trabajo especial, el cual procederá conforme se detalla en la sección 12.

(...)

10. Los retrasos generados por proveedores de equipo no serán contabilizados en los tiempos de entrega.

(...)

12. Telmex notificará a los CS con 12 meses de anticipación el cierre de una Central o Instalación Equivalente.

Respecto al numeral ocho, a consideración del Instituto es necesario suprimirlo de esta sección ya que lo referente a los recursos de red se encuentra atendido y especificado en su sección 1.4.

Por otro lado, el numeral diez pudiera no generar certeza respecto a la prestación de los servicios, esto es, podría derivar en retrasos no verificables por parte del CS. Por lo anterior este Instituto encuentra conveniente eliminar dicho numeral para dotar de mayor certeza y certidumbre al CS en la solicitud de los servicios.

Respecto al numeral doce que indica el tiempo de notificación para el cierre de una central o instalación equivalente, este Instituto encuentra necesario modificar el plazo establecido. Lo anterior con el objetivo de armonizarlo con lo establecido en la Medida TRIGÉSIMA de las Medidas de Desagregación que a la letra dice lo siguiente:

TRIGÉSIMA.- En el caso de cierre de centrales telefónicas o instalaciones equivalentes debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, que impida la contratación o continuidad en el uso de los servicios de desagregación, el Agente Económico Preponderante deberá solicitar al Instituto autorización con cuando menos tres años de anticipación a que ocurra la misma. El Agente Económico Preponderante podrá acordar con los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes un plazo menor para el cierre de centrales telefónicas o instalaciones equivalentes debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, para lo cual solicitará autorización al Instituto.

Como puede observarse, lo establecido en el numeral doce arriba citado, no se encuentra en consistencia con lo establecido en la Medida de Desagregación antes citada. Por lo anterior, este Instituto encuentra necesario modificar la redacción del numeral doce para homologarlo con lo establecido en las Medidas de Desagregación.

Por último, con el fin de aportar condiciones que mejoren la prestación de los servicios este Instituto encuentra conveniente indicar en las condiciones generales que toda comunicación entre el AEP y los CS se hará exclusivamente a través del

SEG y que en caso de fallas el AEP lo hará del conocimiento de los CS dentro de las siguientes dos horas al inicio de la falla y pondrá a disposición de los CS un medio alternativo de comunicación.

Estos cambios se verán reflejados en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.3 INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Consideraciones del Instituto

Respecto a la sección "2. Inicio de la prestación de los servicios" de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP establece lo siguiente:

"Inicio de la prestación de los servicios.

El SRL y el SAIB se prestan a nivel nacional, junto con sus servicios auxiliares asociados.

La prestación de los SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL será en todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de las zonas metropolitanas definidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Cd. Juárez, La Laguna, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla - Tlaxcala, Querétaro, San Luis Potosí - Soledad de Graciano Sánchez, Tampico, Toluca, Valle de México, Veracruz, Villahermosa, además de la ciudad de Hermosillo y La Paz, dándole prioridad a aquellas con una capacidad superior a 5,000 líneas, así como a aquellas que sean Puntos de Interconexión de voz pública conmutada. En el resto de las ciudades y zonas metropolitanas no enunciadas en la OREDA los servicios iniciarán a petición de los CS. A partir del año 2018 se podrán solicitar estos servicios en las zonas metropolitanas de Saltillo, Reynosa - Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Nuevo Laredo y Matamoros.

(...)

(Énfasis añadido)

El AEP indica que las zonas metropolitanas de Saltillo, Reynosa - Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Nuevo Laredo y Matamoros se podrán solicitar a partir del 2018, las cuales, por consistencia del documento deben ya encontrarse enlistadas en la Propuesta de Oferta de Referencia en las zonas metropolitanas en la que se puede prestar los servicios de desagregación. Por lo anterior este Instituto encuentra conveniente incluir las zonas metropolitanas antes listadas a las zonas en las cuales ya se puede prestar los servicios de desagregación.

5.1.4 INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS

Consideraciones del Instituto

Relativo a la propuesta presentada por el AEP de la sección "3. Información relacionada con los servicios", el Instituto ha detectado la relevancia de contar con la información actualizada de los datos con los que cuentan los CS, sobre todo, tratándose de las bases de datos que el AEP provee a los CS para los análisis complementarios que pueden llegar a hacer con el objetivo de confirmar o tratar de refutar los resultados de las factibilidades técnicas que el AEP emite, más aun, cuando es el mismo AEP menciona que utiliza la misma información.

Complementado a lo anterior, el Instituto de igual manera toma en consideración las respuestas entregadas por el AEP al requerimiento de información, en específico la pregunta tres, inciso c y que indica "...respecto a los periodos de actualización de la información son semanales", a diferencia de la Propuesta de Oferta de Referencia sigue marcando los plazos de actualización de la Oferta de Referencia Vigente y que corresponde a actualizaciones mensualmente para la base tipo a.

En virtud de lo anteriormente descrito, el Instituto considera realizar la modificación al texto de Propuesta de Oferta de Referencia para homologar a una semana la actualización de la información de las bases de datos tipo "a" y "b", con el objetivo de evitar condiciones que podrían inhibir la competencia o atentar contra la correcta y eficiente prestación de los servicios.

Derivado del análisis previo, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que los apartados referentes a la sección "Información relacionada con los servicios", quede conforme a lo señalado en el numeral 3 del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.5 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA

Consideraciones del Instituto

Respecto al apartado relacionado a los Servicios de Reventa, este Instituto encuentra necesario realizar algunos ajustes a la descripción y procedimientos encaminados a armonizarlos con las actividades que se realizan dentro de la Oferta de Referencia Vigente. Dichos ajustes se describirán en los numerales correspondientes.

De igual forma se realizarán modificaciones de forma en estos apartados, por lo que estas modificaciones no serán descritas en sus respectivos numerales.

Por lo anteriormente descrito, este Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia justificándolas dentro de sus apartados correspondientes. Las redacciones definitivas se reflejarán directamente en el ANEXO 1 que forma parte integral del presente acuerdo para que el AEP realice las modificaciones señaladas.

5.1.5.1.1 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET

Análisis de la Oferta de Referencia Propuesta

Dentro del apartado "Servicio de Reventa de Internet", el AEP presentó la siguiente tabla en su Oferta de Referencia propuesta:

"(...)

Al momento de la publicación de la presente oferta, las modalidades disponibles para el Servicio de Reventa de Internet son, las siguientes:

Servicio	Modalidad	Velocidad (Mbps) Hasta
Reventa Infinitem (Residenciales)	Infinitem 10 Mbps	10
	Infinitem 20 Mbps	20
	Infinitem 50 Mbps	50
	Infinitem 100 Mbps	100
Reventa Infinitem (Comerciales)	Infinitem Negocio 10 Mbps	10
	Infinitem Negocio 20 Mbps	20
	Infinitem Negocio 50 Mbps	50

Tabla 8 Modalidades de Reventa de Internet

Consideraciones del Instituto

Respecto a la tabla relacionada a los servicios de reventa de Internet, este Instituto considera innecesario referirla, toda vez que la tabla hace alusión a las modalidades vigentes al momento de presentar su Propuesta de Oferta de Referencia y limita la información contenida en la Oferta de Referencia Vigente. Por tal motivo, el Instituto considera importante que el AEP publique en el SEG toda su oferta comercial vigente a la fecha autorización de la Oferta de Referencia, actualizándose conforme el AEP solicite las autorizaciones correspondientes al Instituto.

5.1.5.1.2 SERVICIO DE REVENTA DE PAQUETES

Análisis de la Oferta de Referencia Propuesta

Dentro del apartado "Servicio de Reventa de Paquetes", el AEP presentó la siguiente tabla en su Oferta de Referencia Propuesta:

"(...)

Los paquetes a comercializar serán, de manera enunciativa más no limitativa y sin menoscabo de alguna modificación solicitada y aprobada por el Instituto, los siguientes:

Servicio	Paquete	Velocidad (Mbps) Hasta
Servicio Reventa Paquetes Infinitum (Residenciales)	Paquete 289	3
	Infinitum 333	5
	Paquete Conectes	10
	Paquete Conectes Frontera	10
	Paquete 599	50
	Paquete 999	100

	<i>Paquete Infinitem 1499</i>	<i>200</i>
<i>Servicio Reventa Paquetes Infinitem (Comerciales)</i>	<i>Paquete Conectes Negocio</i>	<i>10</i>
	<i>Paquete Mi Negocio</i>	<i>30</i>
	<i>Paquete Súper Negocio</i>	<i>50</i>
	<i>Paquete Telmex Negocio Sin Límites 1</i>	<i>100</i>
	<i>Paquete Telmex Negocio Sin Límites 2</i>	<i>150</i>
	<i>Paquete Telmex Negocio Sin Límites 3</i>	<i>200</i>

Tabla 9 Modalidades de Reventa de Paquetes"

Consideraciones del Instituto

Respecto a la tabla con los servicios de Reventa de Paquetes, este Instituto considera innecesario referirla, toda vez que la tabla hace alusión a las modalidades vigentes al momento de presentar su Propuesta de Oferta de Referencia y limita la información contenida en la Oferta de Referencia Vigente. Por tal motivo, el Instituto considera importante que el AEP publique en el SEG toda su oferta comercial vigente a la fecha autorización de la Oferta de Referencia, actualizándose conforme el AEP solicite las autorizaciones correspondientes al Instituto.

5.1.5.2 MOLÉCULAS DE INCREMENTO DE VELOCIDAD.

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP incluyó la siguiente sección:

"4.3 Moléculas de incremento de velocidad

Se trata de planes opcionales de incrementos de velocidad sobre un Servicio de Reventa de Paquetes en la modalidad de "Paquete Conectes" y "Paquete Conectes Frontera", que incluye llamadas locales ilimitadas, minutos ilimitados a teléfonos móviles bajo la modalidad de "el que llama paga", mediante el pago de

una tarifa adicional a la renta mensual del paquete que se contrate, que otorga a los usuarios finales la velocidad final que se refleja en la siguiente tabla:

Servicio	Paquete	Velocidad (Mbps) Hasta
Moléculas de incremento de velocidad	Velocidad Infinitum 30 Mbps	30
	Velocidad Infinitum 50 Mbps	50

Tabla 10 Modalidades de Moléculas de Incremento de velocidad

Las moléculas de velocidad se proporcionarán a los CS en los mismos términos y condiciones que se ofrecen a los usuarios finales de Telmex."

Consideraciones del Instituto

Con la finalidad de armonizar el contenido de la Propuesta de Oferta de Referencia, en cuanto a las modalidades disponibles por parte del AEP al momento de realizar su propuesta, el Instituto considera que el párrafo que antecede a la tabla hace referencia a servicios que eventualmente pudieran modificarse y dejar sin efecto el contenido de la Oferta resuelta por el Instituto.

Dado lo anterior, este Instituto determina eliminar dicho párrafo e instruye al AEP para que dicho apartado se replique dentro del SEG, abundando en los detalles para su aplicación.

5.1.5.3 VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA.

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

"4.4 Venta de Módem y ONT para Reventa.

(...)

Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telmex formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem Telmex el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación o a través de la tienda comercial de Telmex, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT's blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un periodo de garantía de

un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería.

(...)"

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

Con la finalidad de evitar retrasos en la eventual etapa en la que el AEP deba reemplazar el módem de algún servicio contratado, es indispensable que el AEP establezca mecanismos para que sus contratistas cumplan con los plazos que se establezcan para la entrega del equipo de reemplazo.

Sin embargo, y derivado de que esta situación de plazo de entrega del equipo de reemplazo no está en la presente Oferta, el Instituto considera que el AEP debe primero proporcionar el número de guía al CS en la bitácora de Información de seguimiento en el SEG para que se pueda tener control de la entrega del equipo, así como se deberá considerar el mismo tiempo de la mensajería que en la provisión en la contratación. Respecto a la solicitud de módems / ONT blancos, el AEP propone, tanto para los servicios de reventa como para el acceso indirecto, un plazo de entrega de cuatro meses. Sin embargo, no presenta la justificación necesaria que dé soporte a dicho plazo. El Instituto considera que estos equipos son fundamentales para atender el anexo 3 de las medidas de desagregación en términos de replicabilidad técnica y equivalencia de insumos, por lo que determina que el plazo debe reducirse a dos meses e ir gradualmente reduciendo dicho plazo hasta que los CS estén en condiciones de proveerlos a sus usuarios en los mismos términos y condiciones que el AEP lo hace para sus usuarios. Es decir que el AEP deberá establecer los mecanismos, ya sean institucionales o frente a sus proveedores para que el suministro de estos equipos sea equivalente a los plazos que mantiene en sus estándares de calidad.

Con estas acciones el Instituto garantiza que no se apliquen condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios señalados, además de homologar los términos y condiciones que el AEP aplica a sus propias operaciones, sin condicionar o sujetar su provisión mediante pronósticos u otras condiciones distintas a las que contempla la Oferta de Referencia Vigente.

La redacción de este ajuste se verá reflejada dentro del ANEXO 1, que forma parte integral del presente Acuerdo.

5.1.5.4 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA

Consideraciones del Instituto

Respecto a las solicitudes masivas y plazo de respuesta para acceso a Coubicación por falla, de los procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios contenidos en la Propuesta de Oferta de Referencia, el Instituto identifica que no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente, por lo que, se retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 que integran el presente Acuerdo.

Por tanto, debido a que los procedimientos son transversales a todos los servicios de desagregación de la Oferta de Referencia, es decir, tienen la misma estructura exceptuando algunas particularidades, los cambios se realizarán en todos y cada uno de los procedimientos. Por esta razón el Instituto estima conveniente realizar un único análisis y discusión acerca de los cambios aplicables y que serán replicables a los demás procedimientos de los distintos servicios que conforman la Oferta de Referencia. Así pues, en primer lugar, se exponen a continuación los antecedentes que se tomarán en cuenta para determinar los cambios o ajustes a realizar a cada procedimiento de los servicios de la Propuesta de Oferta de Referencia.

Como primer antecedente, se cita lo establecido en la Oferta de Referencia Vigente, en específico en la etapa de "Factibilidad Técnica":

"5.1.6.5 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA

(...)

Redacción definitiva

(...)

4.5 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa

(...)

Procedimiento de contratación y entrega SRLT, SRI y SRP (Alta)

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Factibilidad Técnica (No aplica a SRLT)	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el perfil solicitado es factible, se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando fecha y horario. ✓ Si el perfil solicitado no es factible, se notificará al CS el perfil factible para que en caso de que el CS desee que se habilite el servicio con dicho perfil, su solicitud pueda ser actualizada y reenviada con los datos proporcionados. ✓ Si no es factible proporcionar el servicio, se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, así como las evidencias correspondientes. <p>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud, Validación de Solicitud y Factibilidad Técnica se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</p>
(...)	(...)

(...)

Procedimiento de modificación del SRLT, SRI y SRP

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Factibilidad Técnica (No aplica a SRLT)	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el perfil solicitado es factible, se confirmará la fecha para ejecutar el cambio. ✓ Si el perfil solicitado no es factible técnicamente derivado de la condición del acceso o de una saturación de los recursos en la planta externa, se presentará al CS a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes, incluyendo la especificación de cuál es el perfil máximo factible.

	<u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud, Validación de Solicitud y Factibilidad Técnica se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</u>
(...)	(...)

(..)

Procedimiento de baja de SRLT, SRI y SRP

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Validación de solicitud	<p>Durante el proceso de validación, Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información capturada es suficiente para procesar la solicitud. • El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido. <p>✓ Si la solicitud es correcta, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).</p> <p>✓ Si es incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro)</p> <p><u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud y Validación de Solicitud se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja.</u></p>
(...)	(...)

(...)

5.1.7.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SAIB

(...)

Redacción definitiva

(...)

Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

(...)

Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta).

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Factibilidad Técnica	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el perfil solicitado es factible, se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando fecha y horario, en un plazo no mayor a los días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud conforme al escenario de provisión del módem/ONT. Telmex confirmará al CS, marca, modelo y versión software de la OLT si procede. Por su parte el CS en caso de instalación de la ONT por Telmex le comunicara los parámetros de configuración que correspondan. ✓ Si el perfil solicitado no es alcanzable, se avisará al CS el perfil factible y el CS realizará las modificaciones necesarias a la solicitud en proceso, se regresa a Telmex a la brevedad posible si desea que se habilite el servicio con la velocidad factible. ✓ Si no es factible proporcionar el servicio, se informará al CS la a través del SC o SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. <p><u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud, Validación de Solicitud y Factibilidad Técnica se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</u></p>
(...)	(...)

(...)

Procedimiento de modificación de velocidad de SAIB

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)

Factibilidad Técnica	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si el perfil solicitado es factible, existen facilidades y es posible brindar la velocidad solicitada, se asignará NIS y procede habilitación. ✓ Si el perfil solicitado no es alcanzable, se agina NIS y se notificará al CS el perfil factible para que en caso de que el CS desee que se habilite el servicio con dicho perfil, confirme en un plazo máximo de 5 días hábiles, o en caso contrario indicará si desea cancelar la modificación de velocidad del servicio. ✓ Si el perfil solicitado no es factible técnicamente, no es posible ningún incremento de velocidad, se presentará al CS a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. <p><u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud, Validación de Solicitud y Factibilidad Técnica se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, Información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</u></p>
(...)	(...)

Procedimiento de baja de SAIB

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Validación de solicitud	<p>Una vez enviada la solicitud será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, así mismo se asignará de forma automática un número de folio a la solicitud del CS.</p> <p>Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si la solicitud es correcta, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS). ✓ Si es incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro)

	<u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud y Validación de Solicitud se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Ejecución de baja.</u>
(...)	(...)

(...)

5.1.8.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

(...)

Redacción definitiva

(...)

Procedimiento de contratación y entrega SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL (alta)

(...)

Etapa	Descripción
(...)	(...)
Factibilidad Técnica	<p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Si existe factibilidad, se procede a habilitar el servicio. ✓ Si no es factible proporcionar el servicio, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación así como las evidencias correspondientes, el CS contará con 2 días hábiles para indicar si desea habilitar el servicio bajo las mismas condiciones que existen en el bucle o sub-bucle. <p><u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud, Validación de Solicitud y Factibilidad Técnica se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</u></p>
(...)	(...)

(...)

Baja del servicio

(...)

<i>Etapa</i>	<i>Descripción</i>
(...)	(...)
Validación de solicitud	<p>Una vez enviada la solicitud será validada en un plazo máximo de 1 día hábil, así mismo se asignará de forma automática un número de folio a la solicitud del CS.</p> <p>Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ <i>Si la solicitud es correcta, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).</i>✓ <i>Si es incorrecta, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro.</i> <p><u>Una vez que entre en operación el SEG las actividades Envío de Solicitud y Validación de Solicitud se homologarán de tal forma que los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Ejecución de baja.</u></p>
(...)	(...)

(...)"

(Énfasis añadido)

Como segundo antecedente, el Instituto considera la puesta en operación del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)³ el 24 de abril de 2017, con lo cual las solicitudes presentadas por los CS tendrían un impacto favorable en tiempo, debido a que el SEG a diferencia del Sistema de Captura (SC) realiza el procesamiento de las solicitudes presentadas de manera automática y en línea.

³ P/IFT/140716/407. 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.

El objetivo del Sistema de Captura (SC) era actuar únicamente como un tomador de pedidos, que requería la intervención directa del personal del AEP en todas sus etapas. De manera específica, en la etapa de "Validación de Solicitud" con el propósito de verificar que la información capturada por los CS era suficiente y correcta para procesar las solicitudes; y en la etapa de "Factibilidad Técnica" con el propósito de determinar que el AEP contaba con recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. El tercer antecedente es la Resolución del SRMLT⁴ donde se determinó que, considerando la puesta en operación del SEG el Instituto determinó que las etapas de "Envío de Solicitud", "Validación de Solicitud" y "Factibilidad Técnica", debían consolidarse a fin de reducir algunos de los plazos que dejan de ser utilizados, y de esta forma proceder directamente a la etapa de "Habilitación y aprovisionamiento del servicio".

Tomando en cuenta las consideraciones expuestas anteriormente y la Propuesta de Oferta de Referencia en el numeral "4.5 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa", el Instituto modifica la redacción de la Propuesta de Oferta de Referencia en los puntos que se detallan a continuación:

1. Se homologan y consolidan las etapas de "Envío de Solicitud", "Validación de Solicitud" y "Factibilidad Técnica" en una sola, que se denominará "Envío, Validación y Factibilidad Técnica de Solicitud" para los procedimientos de Reventa, SRMLT, SAIB, SCyD, SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL, considerando que el SEG realiza las tres etapas en línea de forma automática y que además contiene la información actualizada, correcta y completa de los recursos de red e infraestructura de la red del AEP.
2. Derivado de la homologación y consolidación de las etapas descritas en el punto anterior y la operación del SEG, los plazos de los procedimientos de Reventa, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL, serán ajustados a cinco días hábiles para la habilitación y aprovisionamiento de los servicios, con independencia de si es un usuario existente o nuevo, con y sin provisión de equipo por parte del AEP, ya que la diferencia de dos días prevista en la Oferta de Referencia Vigente se debía a los plazos considerados a las primeras etapas de los procedimientos. Al respecto, el Instituto identificó que

⁴ P/IFT/081117/683 Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones resuelve en definitiva el servicio de reventa mayorista de línea telefónica de la Oferta de Referencia de la Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante.

estos plazos son el mínimo necesario que requiere el AEP para la entrega de cualquier servicio de su portafolio.

Por otra parte, y en concordancia con la homologación y consolidación de las etapas de "*Envío de Solicitud*", "*Validación de Solicitud*" y "*Factibilidad Técnica*" en una sola de los mismos servicios tratados en el párrafo anterior, este Instituto determina que los pies de página correspondientes a estas tres etapas sean eliminados, debido a que ya no son aplicables en tanto que se realizan en el SEG en línea de manera automática.

Respecto a los plazos para "*Solicitud y entrega de SCyD*" y "*Solicitud de pCAI*" para el SAIB, este Instituto considera que pueden ser ajustados a diecisiete días por las mismas razones expuestas anteriormente al amparo de la homologación y consolidación de las etapas descritas en el punto uno y la operación del SEG.

3. El Instituto es consciente que existen casos en los que la Factibilidad Técnica no puede determinarse de forma inmediata en el SEG, sobretodo en los denominados servicios auxiliares o preparativos para la prestación de los servicios de desagregación, debido al análisis que debe realizar el AEP para definir su disponibilidad. Es por ello que los procedimientos de los servicios: Activación de Central del SRMLT, Cableado DFO-TMX a DFO-CS, Cableado Multipar, Anexo de Caja y Coubicación, quedarán sujetos a que se defina la actividad de Factibilidad Técnica de acuerdo a sus plazos establecidos. Sin embargo, para estos servicios auxiliares o preparativos se llevará a cabo la homologación y consolidación de las etapas de "*Envío solicitud*" y "*Validación de solicitud*" en una sola denominada "*Envío y Validación de solicitud*" debido a que estas etapas son factibles de realizarlas en línea y de manera automática en el SEG.

Por otro lado, y de manera particular, en el caso de la etapa de "*Factibilidad Técnica*" para los servicios de Cableado DFO-TMX a DFO-CS y Cableado Multipar, este Instituto ha detectado que es necesario precisar el alcance que tiene la cotización que el AEP proporciona a los CS, debido a que en la Propuesta de Oferta de Referencia no es clara la referencia únicamente al envío de la "*cotización correspondiente*". Por lo tanto, el Instituto considera necesario integrar a la redacción la información mínima requerida y los plazos con el fin de dar certeza a los CS a cerca del servicio auxiliar de cableado que estarían adquiriendo.

4. Respecto a la etapa de "Autorización del suscriptor/usuario final" o verificación de voluntad del usuario y de acuerdo con la solicitud identificada en la Consulta Pública, en donde los CS proponen realizar un proceso análogo al que se lleva a cabo en la portabilidad numérica, el Instituto determina con base al análisis realizado en el numeral "5.1.2.6. *Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor*", que el AEP deberá permitir en el SEG sean cargados documentos en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles por parte de los CS, con el fin de generar alternativas adicionales que permitan agilizar la contratación de los servicios de la Oferta de Referencia.
5. El Instituto también ha analizado y determinado que para el "*Procedimiento de contratación y entrega*", en el caso de los domicilios no existentes en la base de datos del AEP, el SEG debe permitir a los CS concretar la contratación de los servicios, habilitando de manera automática que el mismo SEG registre el nuevo domicilio en las bases de datos del AEP, con el objetivo de evitar inconvenientes en términos de tiempo. Asimismo, en caso de que el domicilio ingresado sea inexistente podrá considerarse una penalización a los CS, mismas que se verán reflejadas en el "*Anexo B. Penas Convencionales*".
6. Considerando la prerrogativa que indica al SEG como único medio de comunicación y de gestión de servicios, así como fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados cualquiera que sea la etapa definido en la sección "*Condiciones generales para la prestación de los servicios*", el Instituto identifica que es necesario que la información generada y pormenores ocurridos durante la entrega del servicio queden asentados y respaldados en el SEG a través de la bitácora correspondiente, con el propósito de que los CS, e incluso el Instituto pueda consultar dicha información.
7. Sobre el mismo "*Procedimiento de contratación y entrega*" tratado en los puntos anteriores y derivado de la consideración que indica al SEG como única fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados, cualquiera que sea la etapa, este Instituto hace una precisión al pie de página insertado por el AEP referido a estos procedimientos, para que los CS proporcionen un número de contacto que deberá ser registrado en el SEG.

8. Continuando con el "*Procedimiento de contratación y entrega*", de manera particular en la etapa "*Habilitación y aprovisionamiento del Servicio*" para el SAIB, el AEP incluyó la precisión en donde menciona únicamente al CS para delimitar las situaciones en que se puede determinar una visita en falso, sin embargo, este Instituto considera necesario complementar su redacción para que sea incluido el mismo AEP dentro de la explicación, así como replicar estos mismos argumentos para el servicio de Reventa que no lo considera.
9. Con respecto a las "*Citas para la instalación de los servicios*", el Instituto considera inoperantes los cambios propuestos, de manera que es necesario realizar las siguientes precisiones:
 - a. Retomando la consideración que indica que el SEG es la única fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados, cualquiera que sea la etapa, el Instituto considera necesario incluir la aclaración en el caso de que el contacto sea por vía telefónica el AEP deberá incluir en la bitácora del SEG cualquier solicitud de los CS, ya sea modificación, confirmación de fechas y horarios, etc. respecto a los servicios.
 - b. Respecto a la "*Programación de visita*" queda establecido que deberá ser confirmada fecha y horario de la misma por los CS como se hace actualmente, con la variante que indica que el AEP y los CS deberán comunicarse 30 minutos antes de la hora señalada de la cita, con el objetivo de confirmar la cita o realizar alguna modificación a la hora, para ser concluida el mismo día.
 - c. Con relación a la "*Reprogramación de visita*", este Instituto integra la puntualización indicando que dicha actividad deberá realizarse con al menos 36 horas previas y no 48 horas de anticipación como indicaba el AEP; puesto que en este punto del procedimiento se encuentra en curso la habilitación y aprovisionamiento del servicio, lo cual es crítico para que el CS no corra el riesgo de perder la contratación. A consideración del Instituto 36 horas es un lapso suficiente para que las actividades puedan ser reorganizadas por ambas partes.
 - d. Para el caso de "*Visita en falso*", el Instituto considera necesario regresar a las condiciones vigentes la aclaración en el caso del punto donde se menciona "*Atribuible a Telmex*", la especificación de

"Cubrir la penalización de la visita en falso", debido a que en la Propuesta de Oferta de Referencia fue eliminado por el AEP la obligación de "Cubrir los gastos de la visita en falso". Por otro lado, retomando la consideración que menciona al SEG como única fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados, cualquiera que sea la etapa, el Instituto también considera que para este caso el AEP deberá incluir en la bitácora de la entrega del servicio, a quien fue imputable la visita en falso (si aplica) así como las causas y evidencias de la misma.

10. Sobre el "Procedimiento de modificación" y en consistencia con la homologación y consolidación de las etapas "Envío de Solicitud", "Validación de Solicitud" y "Factibilidad Técnica" en una sola, este Instituto realiza el ajuste al plazo de "Habilitación y aprovisionamiento del Servicio" quedando en dos días hábiles para el servicio de "Voz + Datos".
11. Para el caso de los "Procedimiento de baja", este Instituto considera conveniente integrar la precisión en la etapa de "Ejecución de baja", que las acciones de baja del servicio son de máximo un día hábil y que la suspensión de la facturación debe ser desde el momento de la solicitud de la baja, con el fin de evitar cobros adicionales o indebidos a los CS entre el momento de la baja y la cancelación de la facturación.
12. Por otro lado, y de manera particular, el Instituto ha analizado y considera adecuado integrar a los "Procedimiento de baja": de SCyD, Cableado DFO-TMX a DFO-CS, Cableado Multipar, Anexo de Caja y Coubicación, la aclaración que, en el caso de haberse instalado infraestructura, este deberá ser retirado por parte del AEP con el fin de liberar los elementos e infraestructura ocupados. Con esta modificación se previene que en un futuro no exista la negación de servicio por falta de recursos de red. Al igual que se ha discutido en otros puntos, el AEP deberá registrar en bitácora el retiro de la infraestructura realizado, con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales. Este Instituto solicita los ajustes anteriores, con base en las respuestas entregadas al Requerimiento del Información referente a el proceso de baja de los servicios para sur propias operaciones. En solicitudes futuras sobre los servicios de desagregación dados de baja que aparezcan en este registro, no procederán condiciones que puedan ocasionar una negación de servicios que pueda derivar en Trabajos Especiales.

13. De igual forma, continuando con el análisis del *"Procedimiento de baja"* este Instituto considera excedente la redacción agregada por el AEP, que hace referencia a los desfases de facturación de tráfico de voz y el cobro posterior, debido a que las condiciones indicadas ya están contempladas en el Convenio, sección de "Facturas extemporáneas". Debido a lo anteriormente expuesto, el Instituto determina eliminar dicha redacción de la sección de los procedimientos.

14. También para el *"Procedimiento de baja"* el Instituto se percató que la Propuesta de Oferta de Referencia carece de una opción o alternativa para los CS mediante la cual sea posible recuperar un número que haya sido dado de baja. Esta situación fue señalada durante el proceso de consulta pública. El Instituto en atención a esta situación revisó diversos ordenamientos donde se refieren las opciones para recuperar el número y encontró que en el Código de Prácticas Comerciales de Telmex se establece un plazo de hasta 60 días para ejecutar dicha acción. Por otra parte, las especificaciones operativas para la implantación de portabilidad de números geográficos y no geográficos (Portabilidad numérica) previene este escenario otorgando hasta 40 días hábiles. Derivado de lo anterior el Instituto determina integrar esta opción a los procedimientos de baja de los servicios de Reventa considerando los 40 días hábiles para recuperar un número de un servicio de desagregación dado de baja.

15. En lo tocante al *"Procedimiento de cancelación"*, es pertinente aclarar que este procedimiento fue diseñado con el objetivo de que los CS pudieran cancelar solicitudes que están en proceso de habilitación y aprovisionamiento. Por lo tanto, este Instituto complementó el título del procedimiento con el objetivo de que no se haga una interpretación errónea del mismo y eliminar la siguiente nota al pie de página debido a que no aporta mejora:

"En los servicios existentes es factible que cuando se solicite la cancelación por parte del CS; ya se hubiera ejecutado la desagregación, por lo que en dichos casos deberá solicitarse la baja del servicio."

16. Relacionado al *"Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación"* y en congruencia con la consideración que indica al SEG como única fuente de información para realizar consultas sobre los servicios solicitados, cualquiera que sea la etapa, este Instituto considera pertinente precisar que, para hacer referencia a cualquier información generada, esta debe quedar asentada en la bitácora del servicio en el SEG.

17. Por otro lado, el Instituto detecta la necesidad de agregar un procedimiento de habilitación del SCyD (que es una funcionalidad del SAIB), que mejore y aporte certeza a los CS sobre sus requerimientos de capacidad en los puertos (pCAI) contratados. En este sentido, queda clara la necesidad de incluir la posibilidad de realizar la solicitud de un nuevo puerto con mayor capacidad y la posterior migración de los clientes que no está considerado actualmente en los procedimientos. De acuerdo a las referencias internacionales y utilizando las condiciones recomendadas en el denominado servicio NEBA Local⁵, se considera integrar a los procedimientos del SCyD la opción que se denominará "*Procedimiento de Migración de puerto pCAI por incremento de capacidad*". Las etapas asociadas a la entrega del nuevo puerto (pCAI), y la migración de los clientes no deberán exceder tres meses desde el envío de la solicitud al AEP. La migración será atendida de acuerdo a las políticas actuales de alta/baja de los servicios.

Con base en todo lo anterior, el Instituto resuelve incorporar, integrar y realizar diversas modificaciones que otorgan mayor claridad en la redacción, comprensión y seguimiento de los procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja de los servicios de desagregación para que se asegure la correcta operación de los servicios en condiciones de competencia para los CS.

Derivado del análisis previo, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia conforme a lo señalado anteriormente en los apartados referentes a la sección "Procedimiento de contratación, modificación y baja" de todos los Servicios de Desagregación conforme el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.5.5 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

****4.7 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa.***

- *Validación de la solicitud junto con verificación de factibilidad: máximo 2 días hábiles.*

⁵ Telefónica. (2018). Servicio NEBA LOCAL. Descripción técnica y Procedimientos V1.3. Recuperado de http://www.movistar.es/operadores/ServiciosRegulados/ficha/PRO_NEBA_LOCAL?paramPestania=soporte&posicionScroll=153

- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.*
- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 7 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 5 hábil a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo día 7 hábil a partir de la solicitud con provisión de equipo).*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 7 hábil a partir de la solicitud con o sin provisión de equipo)."*

Consideraciones del Instituto

Respecto a la sección de "Plazos de entrega de los servicios de Reventa" presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia, este Instituto entrará al análisis de las secciones correspondientes a aquellos cambios y modificaciones propuestas por el AEP y que no se consideren aceptables; así como las modificaciones que el Instituto considere necesarias, para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta de Referencia Vigente.

Por lo anterior y retomando el análisis de la sección anterior "*Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa*", de manera específica acerca de lo determinado en la Resolución de la Oferta de Referencia Vigente, respecto a que, una vez que entrara en operación el SEG las primeras etapas de los procedimientos debían homologarse de tal manera que podría mejorar los plazos, ajustándolos en términos de tiempos más cortos, lo que se traduce en mejora de los mismos.

Por lo tanto, los plazos ajustados determinados en el análisis de la sección anterior, considerarse en la cuenta de los plazos globales y en consecuencia reflejarse en las secciones que apliquen, quedando de la siguiente manera:

- El plazo asociado a las etapas de "*Validación de la solicitud junto con verificación de factibilidad*" de máximo dos días será ajustado en los plazos de los puntos subsecuentes.
- De igual forma el plazo de "*Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 7 días hábiles que se contabilizarán a partir de la*

- solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS", quedará ajustado a cinco días hábiles.
- También para "Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 5 hábil a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo día 7 hábil a partir de la solicitud con provisión de equipo)", quedará ajustado a cinco días hábiles en ambos casos.
 - Así como el plazo "Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 7 hábil a partir de la solicitud con o sin provisión de equipo)", deberá quedar ajustado a cinco días hábiles.

Derivado del análisis previo, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "Plazos de entrega de los servicios de Reventa", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.5.6 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE REVENTA

Análisis de la Oferta de Referencia Propuesta

Respecto a los Parámetros e Indicadores de Calidad el AEP integró a lo largo de su Oferta de Referencia Propuesta, básicamente el mismo esquema para los servicios de Reventa, SRMLT, SAIB y Servicios de Desagregación:

** (...)4.8 Parámetros e Indicadores de calidad para los Servicios de Reventa*

(...)

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

(...)

Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

- *Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 82%***
- *Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 94%**.*

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

(...)

Indicador para Disponibilidad

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Total de líneas en servicio} \times \text{Periodo de Medición}) - (\text{Fallas Efectivas} \times \text{Tiempo de Interrupción})}{\text{Total de líneas en servicio} \times \text{Periodo de Medición}} \times 100$$

(...)

Consideraciones del Instituto

Debido a que el Instituto modificó procedimientos de contratación, modificación y baja para todos los servicios de la Oferta de Referencia Propuesta y que se reflejan de manera integral de acuerdo con lo expuesto en la sección 5.1.5.4, en consistencia se tendrán que realizar los ajustes correspondientes no sólo en esta sección de "Parámetros e Indicadores de calidad para los Servicios de Reventa", sino en todos los servicios que contienen dicho apartado que le preceden dentro de la Oferta de Referencia Propuesta.

En cuanto a los plazos que se establecen en aquellos servicios para los que apliquen los "Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio", se homologarán a los ajustes realizados por el Instituto dentro del apartado 5.1.5.4.

Por lo que respecta a los "Parámetros para Reparación de Fallas", este Instituto retomará los parámetros incluidos en las Ofertas de Referencia Vigentes (OREDA y SRMLT), debido a que los parámetros incluidos por el AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia no reflejan al menos condiciones equivalentes a las de la Oferta de Referencia Vigente, por lo que dichos parámetros se verán reflejados en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Finalmente, este Instituto considera modificar la sección que determina el "Índice de disponibilidad", manteniendo el indicador vigente, con el objetivo de mejorar los resultados de la Oferta de Referencia Vigente, con base en lo siguiente:

Se define "Disponibilidad" como el porcentaje de tiempo que un servicio está en operación, que incluye todos los elementos de la Red de Telmex hasta el punto de entrega del CS. Así podemos definir que un servicio no está disponible en los períodos de tiempo transcurridos entre la recepción de una solicitud de reparación válida, motivada por una interrupción total o parcial del servicio, y el instante en el que la avería o falla queda subsanada. No se considerarán aquellas solicitudes de reparación cuya avería sea imputable al CS.

Ahora bien, el principal problema que el Instituto encuentra en el indicador de disponibilidad que se establece desde la Oferta de Referencia Vigente, es que no permite determinar con claridad el momento en que el nivel de disponibilidad representa un problema en los servicios contratados por los CS, ya que se incorpora a la fórmula para determinar el índice de disponibilidad, la totalidad de los servicios que se entregaron en el período de medición, provocando que las fallas se diluyan y ocasione una interpretación de disponibilidad ilimitada.

Otro problema dentro de este indicador, es que la metodología se encuentra incompleta, por lo que el Instituto considera que se debe incorporar además de la descripción de los elementos que se consideran dentro de la fórmula, las precisiones necesarias para dejar clara su aplicación, como el hecho de que el índice se calculará por servicio y por CS, considerando el segmento comercial para quien fue contratado.

Por esta situación, el Instituto ha determinado que la fórmula de nivel de disponibilidad no contemplará el total de servicios en el período de medición, únicamente se analizará el tiempo en que un servicio se encuentra no disponible dentro del período acordado, tal como se establece en la norma IEEE 762/2006, que entre otras cosas ofrece información altamente confiable⁶.

La disponibilidad de un servicio propiamente dicha es el cociente entre el tiempo de disponibilidad o en operación de un servicio y el tiempo total en que no está disponible o se encuentra fuera de servicio. Para calcularlo, es necesario conocer el tiempo de disponibilidad del servicio, el cual se obtiene de restar al tiempo total y el tiempo en que el servicio presentó fallas ya sea por mantenimiento programado o no programado. Una vez que se tiene el tiempo total, se divide entre el tiempo total del periodo considerado, tal como se muestra a continuación:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} \times 100$$

Finalmente, el instituto considera apropiado el indicador trimestral vigente, reiterando que ahora se computarán los índices de disponibilidad para cada concesionario por servicio contratado, tal como si se incluyera un Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) dentro de los contratos que se firman entre las partes.

⁶[HTTP://WWW.REPORTEROINDUSTRIAL.COM/BLOGS/FORMULAS-DE-CALCULO-DE-INDICADORES-DE-DISPONIBILIDAD+115450](http://www.reporteroindustrial.com/blogs/formulas-de-calculo-de-indicadores-de-disponibilidad+115450),
CONSULTADO EL 20 DE AGOSTO DE 2018

Dentro de las Medidas de Desagregación se define como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) al término que hace referencia a la forma en que deben formalizarse las características del servicio entre las partes, tal como se muestra a continuación:

"TERCERA.- Además de las definiciones previstas en el artículo 3 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, para efectos de las presentes medidas, se entenderá por:

1) (...)

1.1) Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo formal entre el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante que establece las características del servicio, las responsabilidades y los derechos y obligaciones de las partes;

(...)

Estos acuerdos y garantías de nivel de servicio deben mantener un componente estándar y el acuerdo debe describir explícitamente el nivel mínimo de servicio que se espera que se entregue ya sea para los componentes clave de los Servicios o los Servicios mismos.

5.1.5.6.1 PROPUESTA DE MEJORA DE PARÁMETROS DE CALIDAD

El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia no presenta la sección de "PROPUESTA DE MEJORA DE PARÁMETROS DE CALIDAD", lo cual no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ni fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente, no sólo en esta sección de "Parámetros e Indicadores de calidad para los Servicios de Reventa", sino en todos los servicios que le proceden dentro de la Oferta de Referencia Propuesta que contengan dicho apartado.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.6 SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT)

Análisis de la Oferta de Referencia Propuesta

El AEP incluyó en la Propuesta de Oferta de Referencia, el nuevo Servicio de Reventa Mayorista de línea Telefónica (SRMLT), Este servicio se incorporó como un numeral independiente dentro de la propuesta, sin embargo, el AEP presentó

modificaciones en su Oferta de Referencia Propuesta respecto a lo resuelto el 8 de noviembre de 2017 por este Instituto⁷.

Por lo antes expuesto, este Instituto resuelve sustituir dentro del apartado 5 del presente acuerdo, **la versión íntegra contenida en la resolución antes mencionada**, excepto a lo contenido en las secciones 5.2, donde se modificarán elementos contenidos dentro de los procedimientos del proceso y 5.4 donde el Instituto realizará ajustes en los Parámetros de Calidad del SRMLT, sobre todo para que la metodología del índice de disponibilidad esté en condiciones de reflejar lo expuesto en el numeral 4 anterior y mantener la consistencia sobre las mediciones correspondientes.

El detalle se describe en las secciones correspondientes.

5.1.6.1 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SRMLT

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto confirma que los temas correspondientes a los procedimientos ya fueron ampliamente analizados, discutidos y resueltos en el numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, por tanto, no se dedicará más análisis a esta sección.

Derivado del análisis previo, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia conforme a lo señalado anteriormente en el apartado referente a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja de los servicios de SRMLT*" en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.6.2 PLAZOS DE ENTREGA DE SRMLT

Consideraciones del Instituto

Con respecto a los "*Plazos de entrega de SRMLT*", este Instituto identifica que dicha sección fue omitida en la Propuesta de Oferta de Referencia, por lo que en atención a la Medida QUINTA que indica que esta propuesta debió haber incluido al menos condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente se le requiere

⁷Acuerdo P/IFT/081117683 aprobó la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE EN DEFINITIVA EL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE"

al AEP integrar dicha sección de acuerdo y conforme a lo señalado en ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7 SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

5.1.7.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)

Este Instituto entrará al análisis del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) de aquellos cambios y modificaciones propuestas por Telmex y que se consideren aceptables; así como las modificaciones que el Instituto considere necesarias, para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta de Referencia Vigente.

Consideraciones del Instituto

El apartado "Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle" establece que el SAIB se compone de dos funcionalidades, en donde la segunda funcionalidad hace referencia al Servicio de Concentración y Distribución (SCyD), es decir, el SCyD forma parte integral del SAIB, como se muestra a continuación:

**6. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle*

6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

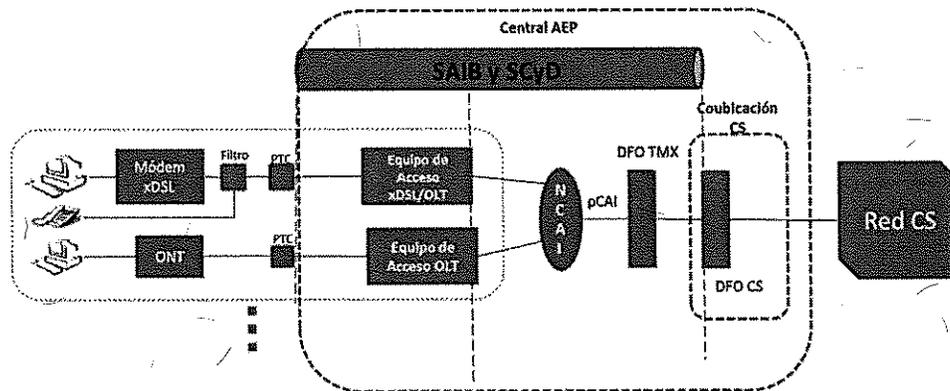
[...]

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).

En la siguiente imagen se muestran las funcionalidades que integran el SAIB que permiten la entrega del tráfico de datos del usuario al CS.



Funcionalidades del SAIB*

(Énfasis añadido)

Sin embargo, contrario a lo establecido en la descripción del SAIB de la Oferta de Referencia Vigente, el diagrama de "Funcionalidades del SAIB" indica que el alcance del SAIB y el SCyD es del PTC y hasta el DFO del CS, es decir, no se logra apreciar que el SCyD es una funcionalidad del SAIB. El mantener el alcance del servicio conforme al diagrama, podría sugerir que la red que va de la central telefónica al usuario final emplearía dos servicios para realizar la entrega del tráfico mediante SAIB, lo cual podría establecer limitantes en la prestación del servicio, ya que el definir dos servicios relacionados entre sí, pero separados respecto a funciones y costos pudiera resultar en distorsiones operativas donde puede existir el riesgo de fracaso y/o retraso al solicitar el servicio completo.

En este sentido la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación indica que el AEP no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia, como lo es el condicionar la provisión de un servicio.

Sin embargo, es preciso aclarar, que la delimitación del servicio completo y único que contempla tanto las funciones de acceso y las de agregación y entrega de tráfico de datos, se encuentra en el DFO de Telmex.

Por otra parte, el AEP presenta dentro de la descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB) la siguiente tabla que contiene los perfiles de velocidad que el AEP ofrece para sus propias operaciones de acuerdo al día de la presentación de la propuesta ante el Instituto. La tabla presenta las velocidades de subida y bajada de acuerdo al medio de transmisión por el cual se alcanzan dichas velocidades, como se muestra a continuación:

***6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle**

(...)

Los perfiles de servicio iniciales disponibles a la publicación de esta OREDA son los siguientes:

Acceso	Velocidad nominal de bajada hasta (Mbps)	Velocidad nominal de subida hasta (Kbps)	Tipo de servicio	Calidad
Cobre, FTN, FTC	3	512	Datos, Doble calidad, Doble calidad con portabilidad	BE, VoIP
	5	768		
	10	960		
	20	2,000		
	30	3,000		
	40	4,000		
Fibra FTTH	5	1,000		
	10	1,000		
	20	2,000		
	30	3,000		
	40	4,000		
	50	5,000		
	100	10,000		
	200	20,000		

(...)

(Énfasis añadido)

A juicio del Instituto, la tabla anterior podría considerarse restrictiva en el sentido que no se mantiene actualizada a la par que el AEP ofrece nuevas ofertas de perfiles comerciales a sus usuarios, lo cual podría generar una restricción a la competencia, ya que obligaría a los CS a ofrecer a sus usuarios solo una oferta limitada de toda la variedad de perfiles que emplea AEP. Por consiguiente, para asegurar que se incluyan todos los perfiles de velocidad en la Oferta de Referencia que en su momento autorice el Instituto, Telmex deberá actualizar las ofertas de perfiles comerciales en sus manifestaciones, de ser el caso, con lo que se encuentre autorizado hasta ese momento. De lo anterior, el Instituto considera que la tabla de perfiles no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta Vigente en cuanto a la delimitación de la velocidad nominal de subida y bajada, mediante la palabra "hasta", por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta Vigente.

Por lo anterior, el Instituto resuelve que se debe modificar el diagrama "Funcionalidades del SAIB" con la finalidad de reflejar lo establecido en la sección Descripción General del SAIB, en la cual el SCyD forma parte del mismo para la entrega del tráfico al CS. Lo anterior en congruencia con el establecimiento de un servicio completo y único que contempla tanto las funciones de acceso y las de agregación y entrega del tráfico de datos. Por consistencia del establecimiento del "Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-TMX a DFO-CS" se hace la precisión del alcance. Asimismo, Telmex deberá actualizar las ofertas de perfiles comerciales en sus manifestaciones, de ser el caso, con lo que se encuentre autorizado hasta ese momento. Por la misma razón se hace necesario modificar el apartado "6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle" contenido en el "ANEXO 1" de la presente Resolución.

5.1.7.2 MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB

Este Instituto entrará al análisis del apartado "MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB" de aquellos cambios y modificaciones propuestas por Telmex y que se consideren aceptables; así como las modificaciones que el Instituto considere necesarias, para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta Vigente.

Comentarios del AEP

El AEP manifestó respecto al tema del "MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB" que agrega una nota al pie que aclara que las ONTs deben corresponder al mismo proveedor que las OLT's, ya que los dispositivos ONT's no son interoperables entre distintos proveedores.

Consideraciones del Instituto

El AEP estableció en su Propuesta de Oferta de Referencia que es requisito técnico que los dispositivos del usuario final para el caso de medio de transmisión de fibra óptica (ONT) deben de pertenecer a la misma marca que los equipos de acceso en centrales telefónicas (OLTs), como se cita a continuación:

**6.2 Módem y ONT del usuario final para SAIB*

(...)

Módems y ONT's suministrados por Telmex.

(...)

Los CS desde la solicitud de los Servicios podrán solicitar que los módems y /ONTs²² sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente,

lo cual se llevará a cabo bajo las mismas condiciones que se hace para las propias operaciones. En el caso de Módem el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería²³ en cuyo caso aplica una contraprestación²⁴, o a través de un técnico sólo para el caso de servicios nuevos. La modalidad de entrega deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente.

22 En el caso de ONTs para usuarios nuevos, es necesario que las mismas sean entregadas por el técnico al momento de la instalación del servicio. Es requisito técnico que las ONTs correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLTs, debido que las ONTs no son interoperables entre distintos proveedores.

23 Las dos primeras visitas de la mensajería se realizarán al domicilio señalado en la solicitud; de no haber sido exitosa la entrega, la tercera visita se realizará a un domicilio alternativo definido por el CS dentro de la misma ciudad, en caso de no haber sido recibido el módem por no contar con un domicilio alternativo de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

24 Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate”

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que la nota a pie de página número 22 propuesta por el AEP podría establecer limitantes en la prestación del SAIB, ya que se limita a indicar que los OLTs y ONTs no son interoperables entre distintos proveedores. En este sentido, a juicio del Instituto, es conveniente para dotar de mayor claridad al documento y no generar ambigüedades y falta de certeza establecer un listado de los dispositivos que el AEP emplea en sus propias operaciones y que, por consiguiente, el CS podrá adquirir con la totalidad certeza que los dispositivos serán compatibles con la red de telecomunicaciones del AEP. Adicionalmente, y con la finalidad de complementar el listado de equipos de los cuales el CS tendrá la seguridad que son compatibles con los equipos de acceso, el AEP deberá añadir el listado de los equipos que han pasado por un procedimiento de interoperabilidad, en dos secciones, los que se han dictaminado como compatibles y los que se han detectado que no son interoperables con los equipos de acceso.

Por lo anterior, el Instituto resuelve que el AEP debe establecer un listado actualizado de todos los equipos de los cuales se tiene registro que son compatibles con su red de telecomunicaciones, especificando marca y modelo. Lo anterior contempla, los equipos que el AEP emplea en sus propias operaciones, así como los que han aprobado o han sido rechazados mediante pruebas de

interoperabilidad. Conforme a lo antes mencionado, el Instituto considera ajustar la redacción de la nota a pie referida anteriormente, la cual se encuentra dentro del apartado "MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB" dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Autoconfiguración de credenciales de CS

El AEP manifestó respecto al tema de autoconfiguración de credenciales de CS que se agrega un nuevo apartado donde se describe una alternativa para que el CS autoconfigure sus credenciales de Módem/ONT, con la finalidad de acelerar el proceso de instalación de módems/ONTs para SAIB.

El AEP establece en el apartado "Autoconfiguración de credenciales de CS" del numeral 6.2 "Módem y ONT del usuario final para SAIB" de la Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

****Autoconfiguración de credenciales de CS***

Para que exista la posibilidad de que el CS pueda autoconfigurar sus credenciales de los módems u ONTs blancas que ya están homologadas²⁸ para interoperar con la red de Telmex²⁹, es necesario que el CS que desee esta alternativa, solicite directamente al proveedor de los módems/ONT sus credenciales (usuario y contraseña) para que de forma automática el usuario final pueda descargar las configuraciones propias del CS, y que de ese modo se pueda autenticar en su AAA sin necesidad de realizar una llamada telefónica al momento de la instalación. De ese modo se ofrecerá un mismo proceso universal para todos los Concesionarios (Incluido Telmex) en lo que a autoconfiguración de sus credenciales se refiere. Para lo cual será necesario que el CS prevea la compra de sus propios módems con los proveedores, así como la administración y gestión de los mismos.

De lo contrario, es decir de no entregar el CS sus configuraciones al proveedor de módems/ONT, el CS tendrá dos posibilidades³⁰:

- 1) Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales a Telmex para que se realice la carga de las mismas, correspondientes a un lote de módems blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del CS sin necesidad de realizar una llamada telefónica.*
- 2) Carga individual. Se tendrán que seguir los procedimientos ya descritos en el punto correspondiente del procedimiento de alta del servicio SAIB que implican la llamada telefónica del CS al momento de la instalación, para proporcionar el número de serie del equipo y el número de servicio que permitan la activación y sincronía.*

28 En caso de que el CS desee utilizar esta alternativa en módems/ONT que no se encuentren homologados con la red de Telmex, deberá solicitar el servicio de interoperabilidad.

29 Es importante mencionar que en el caso de módems/ONT homologadas por Telmex y que son adquiridos directamente por los CS hacia los proveedores/fabricantes, es necesario que el CS entregue el número de serie de los módems/ONT para que éstos sean abanderados e identificados en los sistemas de Telmex, con el fin de que cuando existan nuevas versiones de software que contengan correcciones o mejoras a las versiones actuales, sean informados los CS, que existe una nueva actualización y sea acordado un plan de actualización con ellos; esta actualización de software se podrá realizar vía remota desde los sistemas Telmex hacia los modelos de módem/ONT del CS correspondientes, siempre y cuando sus módems/ONT estén gestionados/alcanzables desde los sistemas Telmex.

30 En este caso de que el módem/ONT sea reestablecido por el CS o su cliente final, no se contabilizará como una falla atribuible a Telmex."

Consideraciones del Instituto

La opción de autoconfiguración de credenciales propuesta por el AEP presenta la posibilidad de manera inicial de que el CS solicite a su proveedor de módem/ONT la configuración de sus credenciales en dichos dispositivos, o, por otra parte, que el CS entregue sus credenciales al AEP para que éste realice dicha configuración.

Aunado a lo anterior, el AEP establece en su Respuesta al Oficio de Requerimiento de la pregunta del numeral 22, el procedimiento para la provisión del servicio SAIB, donde se precisa la configuración de las credenciales en los dispositivos del usuario final (módem/ONT), como se cita a continuación:

"22. En la provisión de servicios de SAIB, indicar los procedimientos para solucionar los casos de: que no haya sincronización o comunicación con el equipo de acceso de Telmex/Telnor; el caso del módem / ONT blanco que no esté correctamente configurado o precargado con las credenciales del CS y no tenga capacidad de ajustar en el sitio del usuario.

RESPUESTA:

PROCEDIMIENTOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO SAIB.

(...)

- Proceso de solución de anomalías con el equipo terminal en domicilio del cliente (MODEM)
 - Actualmente el servicio SAIB cuenta con dos calidades de servicio.
 - BE
 - ASIMETRICO
 - VOIP

- ASIMETRICO

- o Las características de los módems son:

- BE: Se proporciona modem con la capacidad de configurar credenciales PPPoE en domicilio por parte del técnico del CS.
- El concesionario tiene la opción de realizar la configuración del modem de TELMEX o el cual maneje con su proveedor para que funcione a través de la red del AEP por lo que en este caso dicha funcionalidad corre a cargo del CS.
- VOIP: El AEP configura los módems del CS en cuestión para que cuente con las credenciales de VOIP y PPPoE para el adecuado funcionamiento del servicio.
- Se le hacen llegar al concesionario dichos equipos terminales los cuales son validados para garantizar la correcta configuración del servicio de VoIP previo a la habilitación del servicio.
- Los módems solo son susceptibles de pérdida de información en caso de que el técnico del concesionario o el usuario final ejecute algún reset largo (más de 10 seg) en el equipo terminal.

De lo anterior se puede estipular que el procedimiento este sujeto al tipo de modem y calidad de servicio contratada por el CS.

Procedimiento en caso de BE.

Validación previa del CS: Si el problema es pérdida de servicio el Concesionario tiene la obligación de descartar anomalías en el domicilio del cliente final.

Si después de la validación previa el concesionario no puede establecer la navegación en Internet de su cliente final, debe levantar un folio interno para su atención.

Procedimiento en caso de VOIP.

Validación previa del CS: Si el problema es pérdida de servicio el Concesionario tiene la obligación de descartar anomalías en el domicilio del cliente final.

Revisión del área de operadores para realizar la reconfiguración del modem, el AEP configura los módems del CS en cuestión para que cuente con las credenciales de

VOIP y PPPoE para el adecuado funcionamiento del servicio, siempre y cuando estas hayan sido modificadas.”

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto da cuenta que el AEP reitera las posibilidades de configuración de los dispositivos, tanto la posibilidad de la configuración inicial por parte del CS, como la configuración por parte del AEP, sin embargo, se establecen dichas posibilidades de acuerdo a la calidad de servicio empleada. Es decir, para la calidad best effort (BE), si puede realizar la configuración el CS, pero para la calidad de voz sobre el protocolo IP (VoIP) el AEP realiza dicha configuración. A juicio del Instituto, lo anterior podría crear un doble proceso de configuración en el caso de que el CS desee emplear las dos calidades de servicio, ya que en dicha situación que el CS pretenda realizar la configuración con su proveedor de equipos terminales, tendría que realizar únicamente la relacionada a la clase de servicio best effort y por otra parte, solicitar al AEP la configuración de lo relacionado a la clase de servicio de VoIP, lo cual podría ocasionar diversas condicionantes que limitarían la prestación del servicio por parte de los CS.

En este sentido, Telefónica España en su oferta NEBA⁸ ofrece un servicio mayorista de banda ancha de acceso indirecto que se puede contratar tanto sobre la red de acceso de cobre (tecnologías ADSL2+ y VDSL2), como sobre la red de acceso de fibra (FTTH). La sección “6 Configuración por defecto” del “Anexo V – Requisitos EDC” de la oferta NEBA indica que la configuración inicial del dispositivo del usuario del CS es responsabilidad de cada operador, como se muestra a continuación:

**Requisitos básicos de equipos de Cliente NEBA (para Operadores)*

(...)

6 CONFIGURACIÓN POR DEFECTO

44 Será responsabilidad del operador la configuración por defecto de los equipos. La configuración por defecto de fábrica deberá cumplir con lo provisionado en relación a la calidad contratada y al ID de VLAN correcto (o al menos con una de las calidades contratadas si es que hay varias) en los equipos de Red y de Acceso ya que de otra manera no se podría transportar el tráfico entre la Red del operador

⁸ Telefónica (2018). OFERTA DE REFERENCIA DEL NUEVO SERVICIO ETHERNET DE BANDA ANCHA (NEBA). Recuperado de https://www.cnmec.es/sites/default/files/editor_contenidos/Telecomunicaciones/Oferas/NEBA/2018%20Texto%20NEBA%20mayo%202018.pdf

y el equipo módem y/o router. A partir de que la conexión esté establecida, la gestión y configuración del equipo quedará en manos del operador.”

(Énfasis añadido)

De la cita anterior, es notorio que en la oferta NEBA sólo se establece una de las dos formas de configuración del dispositivo terminal propuestas por el AEP y es mediante la administración inicial por parte del CS, la cual incluye la configuración de las calidades de servicio contratadas por el operador.

Aunado a lo anterior y como resultado de la Consulta Pública, el Instituto recibió comentarios indicando que no se identifica dentro de la descripción de la sección o de los procedimientos allí contenidos, la posibilidad que el CS pueda configurar y/o ingresar la información correspondiente a parámetros de red, WAN⁹, auto aprovisionamiento y VoIP sobre los ONTs Blancos. Adicionalmente, tampoco se identifica la posibilidad de recibir Módems / ONTs blancos para xDSL, con la posibilidad de configurar por parte del CS los parámetros de ACS¹⁰, datos y VoIP.

Al respecto, a juicio del Instituto, la opción de autoconfiguración de los dispositivos no debería limitarse al establecimiento de las credenciales del usuario (usuario y contraseña) como lo describe la Propuesta de Oferta de Referencia, sino también debería considerar toda la configuración inicial necesaria (incluyendo configuraciones de ambas calidades de servicio) para que el dispositivo pueda tener un correcto funcionamiento con la red del operador (CS) que proveerá el tráfico a su usuario final, es decir, el dispositivo final en el domicilio del usuario debe ser capaz de comunicarse con los servidores de autenticación de los CS, así como con los equipos que proveen los servicios.

Lo anterior con la finalidad de evitar posibles condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios, como podría ser el mal funcionamiento y comunicación del módem/ONT con la red del CS, de acuerdo a la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación.

En este sentido, la oferta NEBA de Telefónica España indica que el CS es el responsable de establecer distintas configuraciones como lo son el tipo de tráfico que inyecte a su usuario final, así como parámetros específicos de seguridad y direcciones de red IP, máscara de red y direcciones de los servidores para la resolución de dominios (DNS), como se cita a continuación:

⁹ WAN. Wide Area Network. Red de Área Extensa.

¹⁰ ACS. Auto Configuration Server. Servidor de Autoconfiguración.

*4 FUNCIONALIDADES DEL EQUIPO

4.1 Protocolos superiores

4.1.1 Protocolo IP

16 En la interfaz de red (lado WAN) se soportará la transmisión de paquetes IP (IPv4 e IPv6), permitiendo las modalidades de encapsulación siguientes:

- PPPoE. Según RFC 2516.
- Encapsulación IPoE. Según RFC 2684. (opcional según requiera o no el operador mayorista).

17 Será responsabilidad del operador establecer el tipo de tráfico que inyecte desde su red hacia el EDC, siendo responsabilidad del operador establecer el funcionamiento a nivel IP de los servicios que provisione el Operador a sus clientes.

18 El tráfico que inyecte el EDC hacia la ONT o el DSLAM estará marcado con prioridad según 802.1p (bit p) y sobre una única VLAN 802.1q, de acuerdo con la modalidad contratada.

19 El EDC será transparente a nivel IP y superiores para la red de Telefónica, que sólo trabajará con los valores Ethernet arriba indicados. La red de Telefónica desconoce el tipo de servicio a dicho nivel.

4.1.2 Seguridad

20 Será responsabilidad del operador requerir los mecanismos necesarios para la configuración de una contraseña de acceso al EDC.

21 Será responsabilidad del operador requerir los mecanismos necesarios para la gestión del equipo router o módem de forma remota, ya sea por FTP, TELNET, etc. Este tipo de protocolos son transparentes en la provisión e implementación del servicio NEBA.

22 Será responsabilidad del operador requerir aspectos sobre funcionalidades de firewall (número y tipos de filtros, limitaciones, etc).

(...)

4.1.4 Soporte del cliente DHCP

28 Será responsabilidad del operador soportar la funcionalidad de cliente DHCP para la asignación de la dirección IP definida en la única VLAN que va a llegar al equipo router y/o módem en la interfaz WAN respecto al DSLAM u ONT (en el caso de la tecnología FTTH).

29 Será responsabilidad del operador, en función de la definición de sus servicios, establecer en el lado LAN la configuración y soporte de un servidor DHCP que otorgue IPs de un rango definido a los dispositivos de cliente conectados al router

o módem, sea por cable o por conexión Wifi 802.11, que lo soliciten, además de la dirección IP de la puerta de enlace, máscara de red y/o direcciones de los DNS primario y secundario.

(...)"

(Énfasis añadido)

Por lo antes expuesto, el Instituto considera que las opciones propuestas por el AEP para realizar la autoconfiguración resultan insuficientes al solo limitarse al establecimiento de las credenciales del usuario (usuario y contraseña). La autoconfiguración también debería considerar parámetros adicionales para que el dispositivo pueda tener un correcto funcionamiento con la red del CS, que es el que provee el servicio de voz y datos. Además de lo anterior, la autoconfiguración debe ser una sola con independencia del número de clases de servicio ofrecidas en el SAIB.

Por consiguiente, en las opciones propuestas por el AEP para realizar la autoconfiguración, el CS deberá tener la posibilidad de establecer todos los parámetros necesarios para el correcto funcionamiento de su dispositivo dentro de la red del AEP. Sin embargo, en el caso, en el cual el AEP establezca una configuración distinta a la solicitada por el CS y el módem/ONT no pueda realizar una correcta comunicación con la red del CS, se contabilizará como una falla atribuible a Telmex.

Por otra parte, en la Consulta Pública, los participantes se pronunciaron en el sentido de incluir la posibilidad de poder cambiar los parámetros de configuración una vez el modem este en campo, sin tener que recurrir al AEP, es decir, que el CS pueda hacer aprovisionamiento y configuración de manera remota.

De lo anterior, el Instituto considera que la Oferta de Referencia vigente en el 2016 se establecía dentro del apartado de "Parámetros del Módem/ONT" en la sección "5.2 Módem del usuario final para SAIB" una serie de estándares para el establecimiento de los dispositivos, dentro de los cuáles se encuentran los relacionados con la administración de los equipos módem/ONT, como se muestra a continuación:

"5.2. Módem del usuario final para SAIB

(...)

Parámetros del Módem/ONT

(...)

En caso de que el CS decida comprar los Módems u ONT's directamente con los proveedores, deberá cerciorarse de que cumplan con los siguientes estándares donde apliquen con el fin de que sea más factible su interoperabilidad con la red de Telmex, dichos estándares se dividen para accesos por cobre o por fibra.

Para accesos por cobre:

(...)

Referencias:

- o ETSI TS 101 952-1 V1.1.1 Specification of ADSL splitters for European deployment.
- o ETSI -TS 101 952-2-1 V1.1.1. Access network xDSL transmission filters; Part 2: VDSL splitters for European deployment; Sub-part 1: Specification of the low pass part of VDSL/POTS splitters.
- o ETSI - TS 101 952-2-2 V1.1.1 Access network xDSL transmission filters; Part 2: VDSL splitters for European deployment; Sub-part 2: Specification of the high pass part of VDSL/POTS splitters for use at the Local Exchange (LE) and the user side near the Network Termination Point (NTP).
- o ITU-T G.993.1 Transceptores de línea de abonado digital de velocidad muy alta (VDSL).
- o ITU-T G.993.2 Transceptores para líneas de abonado digital de velocidad muy alta 2 (VDSL2).
- o ETSI 300 386 Electro-Magnetic Compatibility (EMC) requirements.
- o ITU-T G.992.3 Transceptores de línea de abonado digital asimétrica—2 (ADSL2).
- o ITU-T G.992.5 Transceptores de línea de abonado digital asimétrica—2+ (ADSL2+).
- o ITU-T G.993.2 Transceptores para líneas de abonado digital de velocidad muy alta 2 (VDSL2).
- o ITU-T G.993.5 Self-FEXT cancellation (vectoring) for use with VDSL2 transceivers.
- o ITU-T G.994.1 Procedimientos de toma de contacto para transceptores DSL.
- o ITU-T G.997.1 Gestión de capa física para transceptores DSL.
- o ITU-T G.998.4 Improved impulse noise protection for DSL transceivers
- o ITU-T K.21 Inmunidad de los equipos de telecomunicaciones instalados en locales del usuario sobre-tensiones y el sobre-corrientes.

- o TR-069 del Broadband forum: CPE WAN Management Protocol (CWMP)

(...)

Para accesos por Fibra:

Las especificaciones técnicas y/o recomendaciones Internacionales con las cuales deben cumplir el CS para la ONT son los siguientes:

- o G.984.1 Características generales de G-PON.
- o ETSI 300 386 Electro-Magnetic Compatibility (EMC) requirements.
- o ITU-T K.21 Inmunidad de los equipos de telecomunicaciones instalados en locales del usuario sobre-tensiones y sobre-corrientes.
- o G.984.2 Especificación de la capa dependiente de los medios físicos de G-PON.
- o G.984.2 Enmienda 1: Nuevo Apéndice III – Mejores Prácticas utilizadas en la industria para las redes ópticas pasivas con capacidad 2.488 Gbps en sentido descendente y 1.244 Gbps en sentido ascendente.
- o G.984.3 Especificación de la capa de convergencia de transmisión G-PON
- o G.652 Características de las fibras y los cables ópticos monomodo.
- o G.984.4 Especificación de la interfaz de control y gestión de la terminación de red óptica G-PON.
- o TR-069 del Broadband forum: CPE WAN Management Protocol (CWMP)
- o TR-142 del Broadband forum: Framework for TR-069 enabled PON devices.

(...)"

De lo anterior, el Instituto observa que para el caso de medio de transmisión de cobre se hace referencia a la especificación TR-069 del Broadband Forum¹¹, el cual establece un protocolo de administración de los equipos terminales del usuario final. Por otra parte, para el caso de fibra óptica se indica como referencia el TR-069, pero además el TR-142, que abarca la administración de los dispositivos que emplean tecnología GPON.

La especificación TR-069 "CPE WAN Management Protocol"¹² permite la administración y configuración de los dispositivos finales con el propósito de realizar

¹¹ Broadband Forum. Recuperado de <https://www.broadband-forum.org/>

¹² Broadband Forum (2018). TR-069 CPE WAN Management Protocol. CWMP Version: 1.4.

diagnósticos del equipo, así como monitoreo del mismo, como se muestra a continuación:

***1 Introducción**

Nota: las Secciones 1 y 2 de este documento son introductorias y no definen los requisitos de este protocolo.

TR-069 describe el protocolo de gestión WAN CPE (equipo en el sitio del cliente), destinado a la comunicación entre un CPE y un servidor de configuración automática (ACS). El protocolo de gestión WAN CPE define un mecanismo que abarca la autoconfiguración segura de un CPE y también incorpora otras funciones de gestión de CPE en un marco común.

Este documento especifica los requisitos genéricos de los métodos de protocolo de gestión que se pueden aplicar a cualquier CPE con TR-069. Otros documentos especifican los objetos gestionados, o modelos de datos, para tipos específicos de dispositivos o servicios.

1.1 Componentes Funcionales

El Protocolo de gestión WAN CPE está diseñado para admitir una variedad de funcionalidades para administrar un conjunto de CPE, incluidas las siguientes capacidades principales:

- *Configuración automática y provisión de servicios dinámicos*
- *Gestión de imagen de software / firmware (copia no volátil)*
- *Gestión del módulo de software*
- *Monitoreo de estado y rendimiento*
- *Diagnóstico*

1.1.1 Configuración automática y provisión de servicios dinámicos

El protocolo de gestión CPE WAN permite a un ACS proporcionar a un CPE o un conjunto de CPE en función de una variedad de criterios.

El mecanismo de aprovisionamiento permite el aprovisionamiento de CPE en el momento de la conexión inicial a la red de acceso de banda ancha, y la capacidad de redistribuir o reconfigurar en cualquier momento posterior. Esto incluye soporte para reaprovisionamiento de un CPE iniciado por parte de un ACS asíncrono.

Los mecanismos de identificación incluidos en el protocolo permiten el aprovisionamiento de CPE basado en los requisitos de cada CPE específico, o en criterios colectivos como el proveedor de CPE, el modelo, la versión de software u otros criterios.

(...)

1.1.4 Monitoreo de estado y rendimiento

El protocolo de gestión CPE WAN proporciona soporte para que un CPE ponga a disposición información que el ACS puede usar para supervisar el estado y las estadísticas de rendimiento del CPE. También define un conjunto de mecanismos que permiten al CPE notificar activamente al ACS los cambios en su estado.

1.1.5 Diagnóstico

El protocolo de gestión CPE WAN proporciona soporte para que un CPE ponga a disposición información que el ACS puede usar para diagnosticar y resolver problemas de conectividad o servicio, así como la capacidad de ejecutar pruebas de diagnóstico definidas.

(...)"

(Traducción Libre, énfasis añadido)

Asimismo, el TR-142 "Framework for TR-069 enabled PON devices"¹³ es una especificación complementaria al TR-069, la cual permite la configuración y administración remota de los ONTs, como se muestra a continuación:

1. Propósito

El objetivo de este documento es proporcionar un marco para la configuración remota y la gestión de servicios para acceso PON (red óptica pasiva) y acceso a la fibra.

2. Alcance

Este documento está destinado a definir un marco para la gestión remota de ONT con servicios basados en IP sobre PON y tecnología de acceso de fibra. TR-069 es el protocolo de elección para la administración y configuración remota de servicios IP a través de redes de acceso PON y fibra. TR-069 está destinado a ser utilizado para la configuración remota y la gestión de servicios IP que se ejecutan a través de ONT, así como para algunos aspectos de la gestión de ONT. El alcance de este documento se limita a la autoconfiguración y administración remota de ONT con servicios integrados basados en IP. El alcance de este documento no aborda OLT, ONU, ONT puro Capa 2 o la gestión de unidades remotas en la red de acceso.

(...)"

(Traducción Libre, énfasis añadido)

¹³ Broadband Forum (2008). TR-142 Framework for TR-069 enabled PON devices. Recuperado de <https://www.broadband-forum.org/technical/download/TR-142.pdf>

De lo anterior, el Instituto considera retomar los estándares indicados en la versión de la OREDA 2016, con la finalidad de permitir al CS la configuración y administración remota del módem/ONT que se comunican con la red del CS.

Derivado de todo lo anterior, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en el apartado "MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB" se indique que respecto a las opciones propuestas por el AEP para realizar la autoconfiguración, el CS deberá tener la posibilidad de establecer todos los parámetros necesarios para el correcto funcionamiento de su dispositivo dentro de la red del AEP y en el caso que se realice una configuración inadecuada, dicha falla será atribuible al AEP. Además, se harán explícitos los estándares de configuración remota para módem/ONT. Conforme a lo antes mencionado el Instituto considera ajustar la redacción del apartado "AUTOCONFIGURACIÓN DE CREDENCIALES DE CS" dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SAIB

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto confirma que los temas correspondientes a los procedimientos ya fueron ampliamente analizados, discutidos y resueltos en el numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, por tanto, no se dedicará más análisis a esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja del SAIB*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.4 PLAZOS DE ENTREGA DE SAIB

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del SAIB.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "Plazos de entrega de SAIB", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.5 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA SAIB

Análisis de la Oferta de Referencia Propuesta

La sección "PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA PRUEBAS DEL SERVICIO" no refleja las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ni fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio en cuanto a los valores y parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia para accesos de cobre; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1.

Adicionalmente, este Instituto entrará al análisis de aquellos cambios y modificaciones propuestas por Telmex y que se consideren aceptables; así como las modificaciones que el Instituto considere necesarias, para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta Vigente.

La descripción del SAIB de la Propuesta de Oferta de Referencia presentada por el AEP indica que para poder diferenciar el servicio de voz sobre IP (VoIP) e Internet, sobre un mismo medio de fibra óptica, el AEP establece un trato diferenciado de la información para los distintos tipos de tráfico que cursan a través de su red, como se muestra a continuación:

***6. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle**

6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

(...)

El SAIB contempla las siguientes características:

- Servicio mayorista de acceso indirecto con entrega local, regional o nacional en puertos de Acceso Indirecto pCAI's.
- Dos calidades de tráfico, basadas en la prioridad de las tramas marcadas con P-bit=5 y P-bit=0 VoIP y BE (best effort) respectivamente

(...)

Los tipos de servicio SAIB que podrán ser contratados por los Concesionarios serán los siguientes:

<i>Tipo de servicio.</i>	<i>Tecnología de bucle.</i>	<i>Calidad de servicio.</i>
<i>Servicio de datos</i>	<i>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</i>	<i>Calidad: BE</i>
<i>Servicio de datos con doble calidad</i>	<i>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</i>	<i>Calidad doble: VoIP/BE</i>
<i>Servicio de datos con Doble calidad y portabilidad</i>	<i>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</i>	<i>Calidad doble: VoIP/BE</i>

(...)"

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

Las clases de servicio y su respectivo valor de priorización de tráfico indican un orden de precedencia entre los tráficos de acuerdo a las necesidades técnicas de cada tipo de ellos, de acuerdo al estándar IEEE 802.1Q¹⁴, el cual clasifica los distintos tipos de tráfico que pueden cursar sobre un segmento de red.

En este sentido, con la finalidad de evitar degradaciones en el tráfico que se transmite, se deben establecer parámetros de calidad de acuerdo al tipo de clase de servicio, como lo son los parámetros de retardo unidireccional (tiempo necesario para transmitir una trama), jitter (variación del retardo) y pérdida de tramas, los cuales varían de acuerdo a cada tipo de tráfico.

Por ejemplo, el servicio NEBA¹⁵ que ofrece Telefónica de España indica parámetros de calidad que debe tener el servicio de desagregación de acuerdo al nivel de Calidad de Servicio seleccionado, como se cita a continuación:

***7.2 Parámetros de QoS para cada clase de servicio**

Pérdida de información

Se define la pérdida de tramas como el ratio expresado en porcentaje sobre un periodo de tiempo definido, del número de tramas no entregadas dividido entre el número de tramas que debían haber sido entregadas.

¹⁴ IEEE (2014). IEEE Standard for Local and metropolitan area networks - Bridges and Bridged Networks. IEEE Std 802.1Q™-2014 (Revision of IEEE Std 802.1Q-2011).

¹⁵ Telefónica (2018). OFERTA DE REFERENCIA DEL NUEVO SERVICIO ETHERNET DE BANDA ANCHA (NEBA). Recuperado de https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/Telecomunicaciones/Oferas/NEBA/2018%20Texto%20NEBA%20mayo%202018.pdf

Cada calidad de servicio tendrá asociados unos valores máximos de pérdida de tramas:

	Valor máximo de pérdida de tramas	Valor máximo de pérdida de tramas
	ADSL2+	VDSL2/GPON
QoS BE	0,8%	0,8%
QoS ORO	0,4%	0,4%
QoS RT	0,02%	0,02%

Los valores previos deben entenderse dentro del siguiente contexto:

- La pérdida de tramas se medirá desde el equipo de cliente hasta el punto de entrega al operador o pPAI.
- Los valores de referencia reflejados no se garantizan durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.
- Estos parámetros se miden considerando el 100% del tiempo salvo durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.

Telefónica informará a los operadores de las ventanas de mantenimiento y duración de las mismas en las que vaya a proceder con tareas de operación y mantenimiento de red, para que los operadores puedan prever el impacto de las mismas.

Retardo

Se define como retardo el tiempo necesario para transmitir una trama desde la interfaz usuario-red (UNI) de entrada hasta la interfaz de usuario-red de salida, siendo en NEBA estos dos puntos el equipo de cliente de usuario (CPE) y el punto de entrega al operador pPAI. Los valores de retardo tienen validez siempre y cuando la trama esté dentro de los valores contratados por el operador para una determinada calidad de servicio.

Los retardos tendrán en consideración la tecnología de acceso utilizada y se especificarán para accesos ADSL2+ y por otra parte para tecnologías VDSL2/GPON:

	Retardo medio unidireccional (ADSL2+)	Retardo medio unidireccional VDSL2/GPON
QoS BE	-	-
QoS ORO	66 ms	66 ms
QoS RT	45 ms	45 ms

Los valores previos deben entenderse dentro del siguiente contexto:

- El retardo se medirá desde el equipo de cliente hasta el punto de entrega al operador pPAI.
- Los valores de referencia reflejados no se garantizan durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.
- Los valores de retardo toman como referencia un tamaño de trama de 64 bytes.
- Estos parámetros se miden considerando el 100% del tiempo salvo durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.

Los valores propuestos tienen en consideración el retardo introducido por el router, siendo éste típicamente del orden de 10 a 15 ms.

Variación del retardo (jitter)

La variación del retardo se define como la diferencia entre el percentil 95 y el valor medio del retardo unidireccional de las tramas entregadas de forma satisfactoria. El valor se medirá sobre tramas que se ajustan a los valores contratados por el usuario para una determinada calidad de servicio.

La variación de retardo tendrá en consideración la tecnología de acceso utilizada y se especificarán para accesos ADSL2+ y por otra parte para tecnologías VDSL2/GPON:

	Variación del retardo (percentil 95%) ADSL2+	Variación de retardo (percentil 95%) VDSL2/GPON
QoS BE	-	-
QoS ORO	-	-
QoS RT	10 ms	10 ms

Los valores previos deben entenderse dentro del siguiente contexto:

- La variación de retardo se medirá desde el equipo de cliente hasta el punto de entrega al operador pPAI.
- Los valores de referencia reflejados no se garantizan durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.
- Los valores de variación de retardo toman como referencia un tamaño de trama de 64 bytes.
- Estos parámetros se miden considerando el 100% del tiempo salvo durante la ejecución de tareas programadas de operación y mantenimiento de la red.

(...)"

Aunado a lo anterior, el Instituto de Investigación y asesoramiento de Alemania "WIK CONSULT" en su documento "Beneficios y desafíos regulatorios de VDSL Vectoring (y VULA)"¹⁶ del año 2014, indica los valores que debiera contener un servicio de desagregación virtual, de acuerdo a la clase de servicio que se podría emplear, como se muestra a continuación:

(...)

Clase de Servicio	Parámetros Técnicos de Calidad de Servicio (QoS)
"Interactivo" <i>Ejemplos:</i> Teléfono Voz / Conferencia Teléfono Video / Conferencia Juegos en línea TV interactiva	Tasa de máxima de bits: 2000 kbps
	Tasa de bit sostenible: 100-2000 kbps
	Tasa mínima de bits: 100 kbps (y otras opciones de actualización)
	Retardo (unidireccional):
	Jitter: < 6 ms
	Pérdida de tramas: < 1%
"Multimedia" <i>Ejemplos:</i> Broadcast TV Video en demanda Audio en tiempo real (streaming) Radio por Internet Mensajes de voz	Tasa de máxima de bits: 20 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa de bit sostenible: 5 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa mínima de bits: 100 kbps (y otras opciones de actualización)
	Retardo (unidireccional): 400 - 1000 ms
	Jitter: < 1000 ms
	Pérdida de tramas: < 0.1%
"Datos Críticos" <i>Ejemplos:</i> Aplicaciones de negocios como SAP, eHealth	Tasa de máxima de bits: 16 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa de bit sostenible: 4 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa mínima de bits: 512 kbps (y otras opciones de actualización)
	Retardo (unidireccional): 36 ms
	Jitter: < 20 ms
	Pérdida de tramas: < 0.1%
"Datos menos críticos" <i>Ejemplos:</i> Aplicaciones de negocios como Office, correo electrónico, grandes transferencias de archivos.	Tasa de máxima de bits: 20 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa de bit sostenible: 4 Mbps (y otras opciones de actualización)
	Tasa mínima de bits: 512 kbps (y otras opciones de actualización)
	Retardo (unidireccional): 400 - 1000 ms
	Jitter: < 500 ms
	Pérdida de tramas: < 1%
"Best Effort" <i>Ejemplos:</i> Correo electrónico	Ancho de banda: hasta la tasa de línea
	Tasa de bit sostenible: /
	Tasa mínima de bits: /
	Retardo (unidireccional): < 2000 ms

¹⁶ Wik CONSULT (2014). Benefits and regulatory challenges of VDSL Vectoring (and VULA). Recuperado de https://www.wik.org/uploads/media/FSR_Vectoring_Benefits_and_RegChallenges_20140409.pdf

Buscador web	Jitter: n.a.
P2P	Pérdida de tramas: n.a.
Descargas Internet	

(...)

(Traducción Libre)

De acuerdo a la tabla anterior, se debe destacar que para el caso de una clase de servicio Best Effort (p-Bit=0) no aplican los valores de los parámetros de jitter y pérdidas de tramas, sin embargo, el retardo unidireccional debe ser menor a 2000 (ms). Para el caso de la clase de servicio de Voz (p-Bit=5), se recomiendan valores de retardo unidireccional máximo de 36 (ms), jitter mínimo a 6 (ms) y pérdida de tramas menor a 1%.

Sin embargo, para el servicio NEBA de España se estableció un retardo unidireccional de 45 (ms), jitter de 10 (ms) y la pérdida de tramas de 0.02%, los cuales ya se encuentran en operación, por lo que el Instituto considera utilizar estos últimos valores que ya han sido probados en la experiencia internacional y cubren las necesidades de calidad tanto para el medio de cobre como fibra de forma indistinta para los servicios de acceso indirecto.

En este sentido, el Instituto considera que con la finalidad de evitar posibles degradaciones en el tráfico que se transmitirá a través del SAIB, se deben establecer los parámetros técnicos de Calidad de Servicio, retardo, jitter y pérdida de tramas, los cuales varían de acuerdo a las características de las dos Clases de Servicio indicadas en la descripción del servicio.

De lo anterior, el Instituto resuelve ajustar la redacción del apartado "PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA PRUEBAS DEL SERVICIO", con la finalidad de reflejar lo anteriormente descrito. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.6 PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA DEL SAIB.

Comentarios del AEP

El AEP manifestó respecto al tema de procedimiento de pruebas de entrega del SAIB que se introduce nota a pie de página sobre los casos en que no es factible realizar la prueba remota. Lo anterior para guardar congruencia del documento y porque señala que las mediciones de pruebas remotas sólo son factibles cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias para poder llevarlas a cabo,

es decir, cuando se cuenta con cabezas de prueba en las centrales telefónicas para poder realizarlas, como indica a continuación:

***6.6 Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB.**

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el módem y el DSLAM³³ y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 5.1 de este Servicio.

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 5.5 de Parámetros e Indicadores de calidad.

Metodología

Para el caso de Acceso Indirecto al Bucle se tienen 2 escenarios según el medio de transmisión:

- a) En el caso que el medio de acceso sea cobre se valida la sincronía xDSL mediante el indicador led del modem y la medición de los parámetros de velocidades de subida y bajada.

Cobre:

ORDEN DE SERVICIO	TELÉFONO	V SUBIDA	V BAJADA	UNIDAD
50534304	3111814654	460	16832	Kbps

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en cobre.

En caso de que la prueba remota de datos sobre cobre no pueda ejecutarse, el técnico realiza mediciones en el domicilio del cliente (PCT) con los equipos de medición empleados por Telmex a fin de consultar velocidades de subida y bajada cuando el medio de transmisión es cobre, de conformidad con la tabla de parámetros eléctricos de la sección 4.9.

- b) Para el caso de que el medio de transmisión sea por fibra óptica se mide la potencia óptica de recepción.

Para el caso de fibra óptica si la prueba remota no puede ejecutarse, el técnico conectará equipo de medición al PCT el cual registrará la potencia de recepción en el PCT la cual deberá estar en el rango de -15 a -27 dBm. Este parámetro está basado en el estándar G.984.2 de la UIT-T y considera una prueba funcional entre la OLT y el PCT en el equipo de medición.

Una vez asegurados los parámetros correctos, en automático se reportarán los resultados de las pruebas para el servicio de datos en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

EXTENSIÓN DE SERVICIO	TELÉFONO	POTENCIA	UNIDAD
47309889	5559203297	-18.1	dBm

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en fibra

33 Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias para poder llevarlas a cabo. Cuando no sea factible realizar la prueba remota se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red."

Consideraciones del Instituto

A juicio del Instituto, la nota sobre los casos en que no es factible realizar una prueba remota no genera certeza a los CS sobre la provisión del servicio, ya que el AEP deja en incertidumbre al CS toda vez que no establece las razones por las cuales no se podría realizar una prueba remota. En su Oficio de entrega de la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP indica que la principal razón para la negación de dichas pruebas en el medio de transmisión de cobre es debido a que algunas centrales telefónicas no cuentan con cabezas de prueba, sin embargo, no se indica si es la única justificación a una posible negación de servicio, lo cual resulta ambiguo. Lo anterior, de acuerdo a la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, la cual es clara en señalar que el AEP no puede aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que tiene la obligación de informar de manera precisa las causas para negar una prueba remota.

De lo anterior, el Instituto resuelve ajustar la redacción del apartado "PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA DEL SAIB", con la finalidad de establecer que las pruebas remotas sólo se podrán negar en el caso en que las centrales telefónicas para medio de transmisión de cobre no cuentan con cabezas de prueba, para lo cual el AEP al momento de la contratación deberá indicar en el SEG si la central telefónica cuenta con dicha capacidad. Lo anterior, en ningún momento será causal de negación de servicios. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.7 PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SCYD

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja del SCyD*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.8 PLAZOS DE ENTREGA DE SCYD

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del SAIB.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "*Plazos de entrega del SCYD*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.9 SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLE DE DFO-TMX A DFO-CS

Propuesta del AEP

El AEP indica que se incluye la descripción del "Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-TMX a DFO-CS", así como sus procedimientos y plazos, ya que el servicio estaba mencionado únicamente de forma general y se contemplaba su tarifa en el Anexo A y con la finalidad de dar mayor claridad sobre su alcance. *

El AEP establece en el numeral 6.19 de la Propuesta de Oferta de Referencia lo siguiente:

***6.19 Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-TMX a DFO-CS**

Mediante el servicio se realiza la conexión del punto de entrega del SCyD (DFO-TMX) al punto de recepción del CS (DFO-CS) ubicado en la coubicación para Desagregación del CS. Cuando el CS tenga contratada una coubicación para la Interconexión de Tráfico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.

En este servicio Telmex realiza el estudio y la construcción de un DFO del lado Telmex, con un cable de 48 fibras ópticas tipo multimodo, escalerilla y pasos necesarios para llegar a la sala del CS. El cable se deja en punta en la sala del CS para que el CS realice la conexión a su DFO. O en caso contrario y a solicitud del CS con la contraprestación correspondiente Telmex podrá fusionar las fibras, lo cual incluirá la instalación del DFO del CS. Si el CS ya tiene su equipo DFO también podrá solicitar a Telmex la fusión de la fibra. Una vez entregado el servicio en la Coubicación del CS, el mantenimiento será responsabilidad del CS.

Las modularidades son de 48 Fibras ópticas para cada cableado requerido. El servicio se muestra en la figura siguiente:

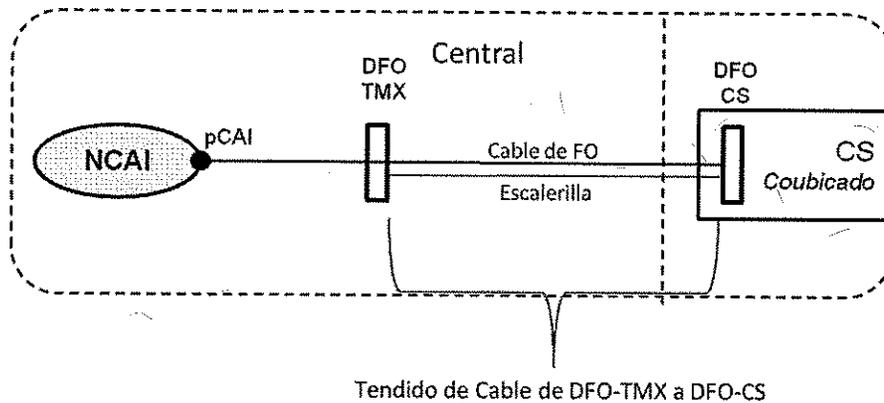


Figura 12: Servicio Tendido de Cable DFO-TMX a DFO-CS.

Las características técnicas del cable con fibra óptica multimodo son:

- Fibra multimodo 50/125 μm OM3, 10 Gbps@300 m ITU G651.1"

Consideraciones del Instituto

En la descripción del servicio el AEP establece que a partir de su propio DFO se tiene que instalar cable de fibra óptica hasta el DFO del CS, para lo cual se tiene que hacer uso de materiales como escalerilla para la protección y correcto mantenimiento del cableado, así como actividades adicionales como el empalme de fibra óptica.

Derivado de lo anterior, a juicio del Instituto, la descripción del servicio se limita a indicar que para la instalación de cableado de fibra óptica entre DFO's se emplearán diversos materiales y actividades para su correcta instalación. Sin embargo, lo anterior no refleja las condiciones suficientes para otorgar certeza a los CS en la contratación del servicio, ya que no cuentan con el detalle suficiente que les permita tener certeza sobre el costo total del servicio. Por consiguiente, el Instituto considera que el AEP deberá entregar una cotización al CS con el desglose detallado de todos los costos de los materiales necesarios para la implementación del servicio auxiliar, incluyendo mapas de la trayectoria óptima del proyecto, tiempos, así como el costo de mano de obra y las actividades necesarias.

Aunado a lo anterior, una vez aceptada la cotización por parte del CS, Telmex deberá hacer disponible a los CS en el SEG la descripción del trabajo a realizar, para que en caso de que dicha escalerilla sea útil para otro CS o el propio AEP, se pueda utilizar, con lo cual el costo previsto en la cotización quedará repartido de manera proporcional (o prorata) entre el número de concesionarios que usen dicha infraestructura.

Conforme a lo antes mencionado el Instituto considera ajustar la redacción de la descripción del servicio y sus procedimientos relacionados, lo cual quedará reflejado en el apartado "SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLE DE DFO-TMX A DFO-CS" dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.10 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLEADO DE DFO-TMX A DFO-CS

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y

la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja del servicio auxiliar de tendido de cableado DFO-TMX a DFO-CS*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.7.11 PLAZOS DE ENTREGA DEL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO DE DFO-TMX A DFO-CS

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del SAIB.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "*Plazos de entrega del servicio auxiliar de tendido de cableado de DFO-TMX a DFO-CS*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN

5.1.8.1 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL Y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL

5.1.8.1.1 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL

El AEP provee el Bucle Local al CS, de tal manera que este último pueda hacer uso de la capacidad de transmisión completa, entregando el AEP el circuito en el espacio de colocación.

El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle (SDTBL) y Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL).

Ahora bien, en la Oferta de Referencia Vigente en la sección del "Servicio de Desagregación Total del Bucle Local" se encuentra embebida la descripción y las

especificaciones técnicas del cableado multipar, para que un CS pueda desagregar un bucle.

Por lo que respecta en la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP incluye una nueva sección "7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar" que describe las especificaciones técnicas de los materiales y componentes del servicio, como se cita a continuación:

7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar

El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle y Desagregación Compartida del Bucle, el cableado es instalado hasta la Coubicación del Concesionario.

(...)

Consideraciones del Instituto

El Instituto comprende que el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar no es un elemento que utilice el AEP para sus propias operaciones debido a que este servicio contempla instalación de cable Multipar entre el Distribuidor General del AEP y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes para fines de desagregación efectiva, por lo que su instalación y provisión está dado por evento y a solicitud por parte del CS en la Central Telefónica o instalación equivalente de interés que requiera su adecuación para los servicios de desagregación.

En la descripción del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar el AEP establece que el cable multipar es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes, como se cita:

(...)

*Mediante este servicio se instala cable Multipar entre el Distribuidor General de Telmex y la Coubicación del CS, **el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes.** El cable Multipar se deja en punta en la entrada de la Coubicación del CS.*

(Énfasis añadido)

Dado que el primer CS que requiere el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar cubre la contraprestación por la instalación, y el uso de que los materiales, por ejemplo, la escalerilla que conduce el cableado multipar en ocasiones, podrá contar con capacidad disponible o excedente, se considera que esta instalación es sujeta de

compartición por otros CS que requieran el servicio. El Instituto considera que a efectos de reducir los costos de los cargos recurrentes (rentas y mantenimiento) asociados a dicha infraestructura, estos podrán repartirse entre el número de CS que decidan hacer uso de dicho servicio auxiliar.

Derivado de lo anterior, el Instituto determina que el AEP deberá hacer disponible en el SEG, en las pantallas del proceso de contratación del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, la información de su disponibilidad con la finalidad de que otros CS puedan conocer el estado de la infraestructura para su posible contratación, y decidir si desean que el tendido de su cableado multipar emplee el mismo servicio auxiliar ya instalado o solicitan uno nuevo. El CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorratea que resulten de dividir el costo de la renta mensual y mantenimiento entre el número de CS que utilizan el mismo Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

La solicitud de cableado multipar se llevará a cabo conforme al procedimiento de contratación, modificación y baja del cableado multipar y se pagarán las contraprestaciones correspondientes.

Por lo que, al incluir este Servicio Auxiliar de Cableado Multipar en una nueva sección, el Instituto realiza por congruencia los ajustes pertinentes a la sección del "Servicio de Desagregación Total del Bucle Local", para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.1.2 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL

El AEP provee el Bucle Local al CS, de tal manera que este último pueda hacer uso de la capacidad de transmisión parcial, entregando el AEP el circuito en el espacio para colocación del CS. El CS podrá acceder al Bucle Local de cobre en toda su trayectoria física y podrá disponer de la banda alta de frecuencias del bucle, con el fin de brindar servicios de datos a través del mismo cable multipar de la red principal y de la red secundaria a la que pertenece el bucle desagregado.

El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL).

Ahora bien, en la Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP incluye una nueva sección "7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar" como se cita a continuación:

7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar

El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle y Desagregación Compartida del Bucle, el cableado es instalado hasta la Coubicación del Concesionario.

(...)

Consideraciones del Instituto

El Instituto comprende que el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar no es un elemento que utilice el AEP para sus propias operaciones debido a que este servicio contempla instalación de cable Multipar entre el Distribuidor General del AEP y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes para fines de desagregación efectiva, por lo que su instalación y provisión está dado por evento y a solicitud por parte del CS en la Central Telefónica o Instalación equivalente de interés que requiera su adecuación para los servicios de desagregación.

En la descripción del servicio Auxiliar de Cableado Multipar el AEP establece que el cable multipar es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes, como se cita:

(...)

Mediante este servicio se instala cable Multipar entre el Distribuidor General de Telmex y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes. El cable Multipar se deja en punta en la entrada de la Coubicación del CS.

(Énfasis añadido)

Dado que el primer CS que requiere el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar cubre la contraprestación por la instalación, y el uso de que los materiales, por ejemplo, la escalerilla que conduce el cableado multipar en ocasiones podrá contar con capacidad disponible o excedente, se considera que esta instalación es sujeta de compartición por otros CS que requieran el servicio. El Instituto considera que a efectos de reducir los costos de los cargos recurrentes (rentas y mantenimiento) asociados a dicha infraestructura, estos podrán repartirse entre el número de CS que decidan hacer uso de dicho servicio auxiliar.

Derivado de lo anterior, el Instituto determina que el AEP deberá hacer disponible en el SEG, en las pantallas del proceso de contratación del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, la información de su disponibilidad con la finalidad de que otros CS puedan conocer el estado de la infraestructura para su posible contratación, y decidir si desean que el tendido de su cableado multipar emplee

el mismo servicio auxiliar ya instalado o solicitan uno nuevo. El CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorrateada que resulten de dividir el costo de la renta mensual y mantenimiento entre el número de CS que utilizan el mismo Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

La solicitud de cableado multipar se llevará a cabo conforme al procedimiento de contratación, modificación y baja del cableado multipar y se pagarán las contraprestaciones correspondientes.

Por lo que, al incluir este Servicio Auxiliar de Cableado Multipar en una nueva sección, el Instituto realiza por congruencia los ajustes pertinentes a la sección del "Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local", para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.1.3 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DE FIBRA ÓPTICA

El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia eliminó la sección "Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica" derivado que considera que no es un servicio que deba de prestarse en esta Oferta. Sin embargo, al descartarlo no se reflejan las condiciones equivalentes a la Oferta Vigente ni se fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.3 PLAZOS DE ENTREGA DE SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "Plazos de entrega de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.4 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SDTBL, SDCBL, SDTSBL Y SDCSBL

Análisis de la Oferta de referencia Propuesta

Para la sección "Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio" contenida en el apartado "Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL", el AEP no realizó manifestaciones respecto de los servicios de desagregación que empleen el medio de transmisión de fibra óptica, solamente para los casos que empleen el medio de transmisión de cobre.

Por tal razón, el Instituto considera procedente realizar un análisis en cuanto a los parámetros de calidad, en consistencia con los demás servicios de la Propuesta de Oferta de Referencia, con la finalidad de que el establecimiento de parámetros les permita a los CS replicar la calidad de servicio que el AEP ofrece en sus propias operaciones a sus usuarios finales, a efectos de garantizar condiciones que favorezcan la competencia, de acuerdo a las Medidas de Desagregación.

Referente a los servicios de desagregación, la Propuesta de Oferta de Referencia indica que, en el caso de líneas de cobre, se realizan las mediciones de resistencia de aislamiento y capacitancia, pero no existe alguna sección referente a los parámetros medibles sobre fibra óptica, como se muestra a continuación:

**Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio*

Resistencia y Capacitancia

En el proceso de aprovisionamiento y en el proceso de reparación de fallas para líneas de cobre, se realiza la medición de los parámetros eléctricos indicados en la tabla siguiente, esto se realiza entre la línea de cobre y tierra.

Parámetro	Medición entre puntos (hilos)	Valor Aceptable
Resistencia de aislamiento	a-b	Mayor a 1 Mohms
	a-tierra	
	b-tierra	
Capacitancia	a-b	52.5 nF/ Km \pm 5 %
	a-tierra	64 nF/Km \pm 10 %
	b-tierra	64 nF/Km \pm 10 %

Tabla 17. Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Para los casos de servicios de acceso a internet-Infinitem, una vez validado el cobre se realiza la verificación de la sincronía con el equipo de pruebas correspondiente. Misma que consiste en conectar el equipo DSL para constatar que se active la indicación de sincronía DSL.

De lo anterior, se tiene que, si los resultados de las mediciones se encuentran dentro los rangos mostrados, el servicio opera de forma adecuada, de lo contrario, es posible caracterizar las siguientes fallas:

- Fallas Resistivas (bajo aislamiento)
- Cortos
- Tierras
- Desbalance capacitivo
- Abiertos (discontinuidad parcial o total del hilo)"

Consideraciones del Instituto

Derivado de la inexistencia de parámetros de calidad para el medio de transmisión de fibra óptica y con el fin de asegurar la correcta provisión de los servicios y garantizar la certeza y certidumbre en la entrega del servicio al CS, a juicio del Instituto, se deberán implementar la capacidad de medición de parámetros de potencia óptica y continuidad en la fibra óptica.

Con el fin de otorgar mayor certidumbre a los CS, el Instituto considera procedente ajustar la redacción de la sección "Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL" con el propósito de hacer explícito que el AEP deberá medir parámetros de calidad sobre fibra óptica en los servicios que empleen dicho medio de transmisión.

5.1.8.5 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE LA ENTREGA DEL SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia en la sección "Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL", eliminó el apartado del bullet "Realización de las pruebas de Sincronismo para garantizar una correcta entrega del servicio", que a su vez se compone de las siguientes "Pruebas en Central Telefónica o Instalación Equivalente", "Prueba del tramo de red entre el lado vertical del DG y el PCT", "Prueba en el domicilio del usuario que son las pruebas del tramo de red entre el DG y el PCT del usuario", "Prueba simple de sincronismo" y su metodología correspondiente.

Como se cita a continuación:

(...)

- **Pruebas de sincronismo para garantizar una correcta entrega del servicio:**
A través del diagnóstico de posibles incidencias en el proceso de desagregación. Estas pruebas conllevarán la realización por parte del personal técnico de Telmex de diferentes mediciones en los distintos tramos de la red de acceso al Bucle Local. Se distinguen dos bloques de pruebas:
 - **Pruebas en Central Telefónica o Instalación Equivalente. Pruebas de sincronismo sobre el par con el equipo (Módem) apropiado para cada servicio conectado en el lado vertical del DG.**

(...)

- **Prueba del tramo de red entre el lado vertical del DG y el PCT.**

(...)

- **Pruebas en el domicilio del usuario. Pruebas del tramo de red entre el DG y el PCT del usuario.**

(...)

- **Prueba simple de sincronismo:**

(...)

La prueba de sincronismo simple se llevará a cabo por defecto para todos los servicios y CS, sin excepción, por lo que no será necesario que los CS manifiesten su voluntad de adherirse a la misma.

Esta prueba simple se llevará a cabo de la siguiente manera:

(...)

(Énfasis Añadido)

Adicionalmente introduce una contraprestación para el CS a la única prueba adicional disponible como se cita:

(...)

Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez calibrado correctamente dicho equipo.

Una prueba adicional disponible, con cobro al CS, es la siguiente:

Pruebas extremo a extremo para garantizar el correcto funcionamiento del Bucle Local: A la entrega del servicio de desagregación en las frecuencias altas. Las pruebas conllevarán la realización de medidas de continuidad eléctrica y medidas de atenuación a diferentes frecuencias de operación del par entre el equipo del CS y el PCT. El CS cobricado confirmará la asistencia de su personal de manera que se puedan efectuar las medidas de caracterización en la fecha y ventana horaria convenida, la citada prueba se realizará una vez que el PCT haya sido instalado ya sea por Telmex o el CS.

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

De lo anterior se desprende que estas modificaciones no reflejan las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ni fomentan la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio; por lo que, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro de los ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Para esta misma sección se establece el siguiente párrafo:

El técnico realiza las diversas pruebas que los equipos de medición empleados por Telmex (como referencia y no limitativo se mencionan los equipos Smart Class ADSL/TPS o Colt 250/350) permiten a fin de consultar velocidades de sincronía de subida y bajada, entre otras pruebas.

(Énfasis añadido)

Derivado de lo anterior el AEP elimina la referencia de los equipos de medición que se deberán emplear al realizar las diversas pruebas de la entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL.

Consideraciones del AEP

El AEP señaló que por tratarse de referencias no limitativas se considera conveniente no especificar los equipos o los modelos, toda vez que pueden ir cambiando en el tiempo.

Consideraciones del Instituto

De lo anterior, el Instituto considera que, si bien la referencia a los equipos Smart Class ADSL/TPS o Colt 250/350 puede ser limitativa debido a que se especifican los tipos de equipos a emplear para la ejecución de las pruebas por parte del técnico y estos con el transcurrir del tiempo pueden volverse obsoletos o cambiar de modelo, se determina que la eliminación del tipo de equipos es congruente, sin embargo, se establece que el AEP deberá indicar en el momento que se realicen las pruebas la denominación del equipo y el modelo específico que utilizará para la realización de las mismas.

Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Respecto al apartado "Metodología" de la misma sección, el AEP indica que la medición de los parámetros indicados en las pruebas se realizará de forma remota, con la siguiente cita de pie de página:

⁵⁵Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias para poder llevarlas a cabo. Cuando no sea factible realizar la prueba remota se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red.

Consideraciones del Instituto

A juicio del Instituto, la nota sobre los casos en que no es factible realizar una prueba remota no genera certeza a los CS para la provisión del servicio y la ejecución de las diversas pruebas, ya que el AEP deja en incertidumbre al CS toda vez que no establece las razones por las cuales no se podría realizar una prueba remota.

En su Oficio de Propuesta de Oferta de Referencia, el AEP indica que la principal razón para la negación de dichas pruebas es debido a que algunas centrales telefónicas no cuentan con cabezas de prueba, sin embargo, no se indica si es la única justificación a una posible negación del servicio y/o la negación de la prueba remota, lo cual es muy ambiguo.

Ahora bien, de acuerdo a la Medida QUINTA de las Medidas de Desagregación, es clara al señalar que el AEP no puede aplicar condiciones discriminatorias y/o

abusivas en la prestación de los servicios, por lo que tiene la obligación de informar de manera precisa las causas para negar una prueba remota.

De lo anterior, el Instituto resuelve ajustar la redacción del apartado "PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE LA ENTREGA DEL SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL", con la finalidad de establecer que las pruebas remotas sólo se podrán negar en el caso en el cual las centrales telefónicas no cuentan con cabezas de prueba, para lo cual el AEP al momento que un CS realice la contratación de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL deberá indicar en el SEG si la central telefónica de interés cuenta con dicha capacidad, en caso contrario, el AEP deberá notificar al CS el detalle exacto de la negación de la prueba remota. Lo anterior, en ningún momento será causal de negación de servicios. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

Adicionalmente en este mismo apartado de "Metodología" el AEP eliminó la imagen correspondiente a la "Prueba automática remota para servicio de voz" como se cita:

(...)

La medición de los parámetros indicados se realiza en forma remota utilizando los recursos de la propia central o cabezas de prueba de la red al término de la ejecución y se registrarán los valores en el formato de la imagen a continuación, indicando el cumplimiento de acuerdo a la tabla de Parámetros Eléctricos de la sección 6.6 de esta OREDA.

RESULTADO 614410 0158			
2014-09-02 09 56 56			
Medición	A-B	A-T	B-T
RESISTENCIA	8138 KOhms	9999 KOhms	9999 KOhms
CAPACITANCIA	2260.000 nF	113.000 nF	113.000 nF
DISTANCIA	1.74 KM		

Prueba automática remota para servicio de voz

Y la sustituye por la siguiente imagen:

(...)

Resistencia AB	Resistencia AT	Resistencia BT	Unidad	Capacidad AB	Capacidad AT	Capacidad BT	Unidad
1.15	~ 1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF

Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre

Correspondiente a un Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre.

Consideraciones del Instituto

A juicio del Instituto, la sustitución propuesta por el AEP, está incompleta y debe reflejar las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente de conformidad a los valores que se obtienen al realizar la Prueba automática remota para servicio de voz, por ello se debe añadir dos columnas más en donde se indique la Distancia y la Unidad en la imagen correspondiente al Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre propuesta por el AEP. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.6 SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR

El AEP indica que se incluye la descripción de la sección "7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar" en la Propuesta de Oferta de Referencia que establece lo siguiente:

7.7 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar

El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle y Desagregación Compartida del Bucle, el cableado es instalado hasta la Coubicación del Concesionario.

En caso de que el Servicio de Tendido de Cable Multipar sea solicitado para una Ubicación Distante, se prestará en términos de la Oferta de Compartición de Infraestructura, el CS deberá enviar junto con su solicitud el NIS-Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable y el Acta de Entrega de Servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos.

Mediante este servicio se instala cable Multipar entre el Distribuidor General de Telmex y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes. El cable Multipar se deja en punta en la entrada de la Coubicación del CS.

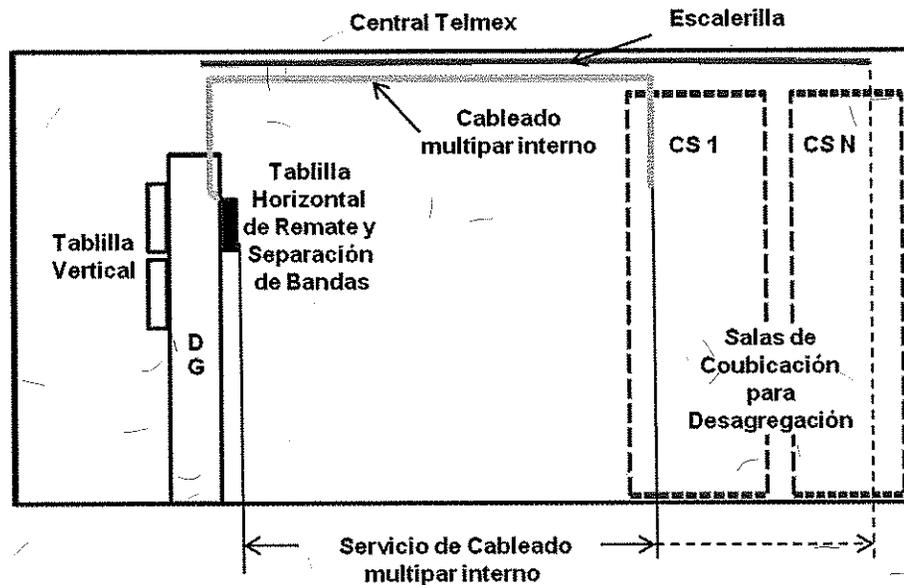
Las especificaciones técnicas del cable a suministrar estarán de acuerdo con las que se utilizan en las propias operaciones, así como de acuerdo con las mejores prácticas las cuales están señaladas en los estándares internacionales ISO 11801 y TIA/EIA 568, las especificaciones mínimas son:

1. *Compatibilidad con los equipos de conexión de las partes involucradas: El cable multipar blindado y estañado de 70 pares es compatible con todos los equipos de acuerdo a la impedancia estándar para el manejo de las tecnologías xDSL.*
2. *Los cables son del tipo CAT-3 que define a los cables para transmisión con banda ancha, con las características de transmisión establecidas en las normas ISO 11801 y TIA/EIA 568.*
3. *Etiquetado homologado de elementos: se realizará de acuerdo a lo que se menciona en el numeral 8.7 "Guía para el etiquetado de cable multipar instalado dentro de un edificio TELMEX" con identificación: Mx-QMS-L3-51 en su versión actual. Adicional se etiquetará con el nombre del CS al que pertenece.*
4. *Tipo de terminación del cable: es T568 de acuerdo al estándar TIA/EIA para la transmisión de datos arriba de 100 Mbps.*
5. *Método de instalación: Durante la instalación, el cable no debe llegar a un radio de curvatura menor a 30 cm bajo tensión o 18 cm sin tensión.*
6. *A continuación, se muestran las características de ancho de banda vs distancia a 100m permitidas para evitar la existencia de cortos circuitos o cables abiertos:*

Características de transmisión en 100 m a 20°C			
Frecuencia (Mhz)	Atenuación Máx (dB)	Diafonía PSNEXT Min (dB)	Telediafonía PSELFEXT Min (dB)
0.3	1.9	--	--
1.00	3.3	58.0	58.0
4.00	--	49.0	46.0
8.00	--	45.0	40.0
10.00	11.0	43.0	38.0
16.00	--	40.0	34.0
20.00	--	39.0	32.0
25.00	--	37.0	30.0
31.25	--	36.0	28.0
63.00	--	31.0	22.0
100.00	--	28.0	18.0

Tabla 23 Características de transmisión de Cableado Multipar

La figura siguiente muestra el servicio de cableado Multipar cuando el CS tiene contratada una Coubicación dentro de la Central Telmex.



Servicio de Cableado Multipar

(...)

Consideraciones del AEP

El AEP señaló en la Propuesta de Oferta de Referencia que el servicio estaba considerado en procedimientos, pero no se describía en ningún apartado de la OREDA debido a que el IFT lo eliminó de la versión final de OREDA 2017-2018, por lo que consideró incluirlo en una nueva sección.

Consideraciones del Instituto

El Instituto comprende que el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar no es un elemento que utilice el AEP para sus propias operaciones, debido a que el alcance de este servicio es entre el Distribuidor General del AEP y la Coubicación del CS para fines de desagregación efectiva.

Además de que su instalación y provisión está dado por evento y a solicitud por parte del CS que desea hacer uso de los Servicios de Desagregación Total del Bucle (SDTBL) y Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL).

En la descripción del servicio el AEP establece que el cable multipar es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes, como se cita:

(...)

--- *Mediante este servicio se instala cable Multipar entre el Distribuidor General de Telmex y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes. El cable Multipar se deja en punta en la entrada de la Coubicación del CS.*

(Énfasis añadido)

Dado que el primer CS que requiere el Servicio Auxiliar de Cableado Multipar cubre la contraprestación por la instalación, y el uso de que los materiales, por ejemplo, la escalerilla que conduce el cableado multipar en ocasiones podrá contar con capacidad disponible o excedente, se considera que esta instalación es sujeta de compartición por otros CS que requieran el servicio. El Instituto considera que a efectos de reducir los costos de los cargos recurrentes (rentas y mantenimiento) asociados a dicha infraestructura, estos podrán repartirse entre el número de CS que decidan hacer uso de dicho servicio auxiliar.

Derivado de lo anterior, el Instituto determina que el AEP deberá hacer disponible en el SEG, en las pantallas del proceso de contratación del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar, la información de su disponibilidad con la finalidad de que otros CS puedan conocer el estado de la infraestructura para su posible contratación, y decidir si desean que el tendido de su cableado multipar emplee el mismo servicio auxiliar ya instalado o solicitan uno nuevo. El CS deberá cubrir las cantidades mensuales prorratea que resulten de dividir el costo de la renta mensual y mantenimiento entre el número de CS que utilizan el mismo Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

La solicitud del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar se llevará a cabo conforme al procedimiento de contratación, modificación y baja y se pagarán las contraprestaciones correspondientes.

Por lo que el Instituto considera ajustar la redacción de la descripción del servicio, la cual quedará reflejada en el apartado "7.8 SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR", y sus procedimientos dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.7 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja del servicio auxiliar de Cableado Multipar*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.8 PLAZOS DE ENTREGA DEL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "*Plazos de entrega servicio auxiliar de Cableado Multipar*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.9 SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

El AEP en su Propuesta de Oferta de Referencia en la sección de "SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN", indica que los fundamentos técnicos se describen en el punto 9.6 como se indica a continuación:

(...)

*Las especificaciones y los fundamentos técnicos de los elementos y materiales a utilizar en la provisión del servicio de Anexo de Caja de Distribución **són indicadas en el punto 9.6 de la presente OREDA.***

(Énfasis añadido)

Consideraciones del Instituto

Respecto a la cita de la referencia a las especificaciones y fundamentos técnicos, el Instituto modifica con el fin de corregir errores tipográficos, mejorar la claridad en la redacción, así como mantener consistencia con respecto a lo estipulado por el Instituto para otros apartados. Por lo que considera ajustar la redacción de la descripción del servicio, la cual quedará reflejada en el apartado "7.14 SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN" dentro del ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.10 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación y baja del servicio auxiliar de Anexo de Caja*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.8.11 PLAZOS DE ENTREGA DEL SERVICIO AUXILIAR DEL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta

sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del Servicio auxiliar de anexo de Caja de Distribución.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "Plazos de entrega del servicio auxiliar de Anexo de Caja de Distribución", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.9 SERVICIOS DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE

5.1.9.1 ADECUACIONES DISPONIBLES PARA LA COUBICACIÓN

Respecto a la sección "8.2 Adecuaciones disponibles para la Coubicación." de la Propuesta de Oferta de Referencia el AEP agrega lo siguiente:

"8.2 Adecuaciones disponibles para la Coubicación.

(...)

Cualquier trabajo adicional a los antes descritos deberán solicitarse como un Trabajo Especial.

(...)

A consideración de este Instituto la precisión presentada por el AEP no dota de claridad a la Propuesta de Oferta de Referencia ya que al indicar que cualquier trabajo adicional a lo indicado en las adecuaciones disponibles para la coubicación será tratado como Trabajo Especial, lo cual no dota certeza a la sección de las adecuaciones disponibles para la coubicación. Adicionalmente, es de aclarar que la Propuesta de Oferta de Referencia presenta una sección exclusiva de trabajos especiales donde son tratadas las condiciones en que son dados estos. Por lo anterior, este Instituto considera conveniente eliminar precisión agregada por el AEP, para que todo lo referente a trabajos especiales quede establecido en la sección de trabajos especiales.

5.1.9.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y BAJA DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE

Consideraciones del Instituto

Respecto a los procedimientos presentados en la Propuesta de Oferta de Referencia por el AEP para esta sección, el Instituto considera que por analogía, para los temas correspondientes a los procedimientos se retomará el análisis y

discusión del numeral 5.1.5.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, en concordancia con Oferta de Referencia Vigente y la puesta en operación del SEG, de tal manera que se realizarán los mismos tipos de ajustes resueltos, para esta sección.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta Oferta para que en los apartados referentes a la sección "*Procedimiento de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio de Coubicación para desagregación del bucle*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.9.3 PLAZOS DE ENTREGA DE COUBICACIÓN

Consideraciones del Instituto

De acuerdo a la revisión realizada en el numeral 5.1.5.5 Plazos de entrega de los servicios de Reventa y en consistencia con el análisis de la sección 5.1.5.4 de procedimientos, el Instituto determina que se realizará el mismo tratamiento a esta sección, es decir, derivado de la consolidación de las etapas descritas se realizará el ajuste a los plazos de entrega, realizándose el balance en los plazos globales del Servicio Coubicación para desagregación del bucle.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en los apartados referentes a la sección "*Plazos de entrega Servicio Coubicación para desagregación del bucle*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.9.4 SERVICIO DE REASIGNACIÓN Y DE RECUPERACIÓN DE ESPACIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN.

Respecto a la Recuperación de Espacio para Coubicación que ocurre cuando un espacio de Coubicación para Desagregación no hubiera sido utilizado efectivamente por un CS después de ocho meses de su entrega (es decir, que no haya instalado los equipos para proveer servicios a los usuarios finales o que no tenga ningún servicio contratado en dicha Coubicación), el Instituto considera este plazo excesivo y podría obstaculizar el aprovechamiento por otro concesionario que pudiera utilizarlo. A falta de información por la baja demanda de estos espacios y efectos de agilizarse esta disponibilidad en caso de que se requiera el Instituto considera que un plazo razonable para ejecutar la recuperación del espacio por parte del AEP podría situarse en cuatro meses con una prórroga de dos meses adicionales con la posibilidad de justificar las razones por las que el espacio

no está siendo ocupado efectivamente. Si esto se debe a causas no imputables al CS, dicho espacio no podrá recuperarse.

Es por ello que el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que se incluya la reducción en los plazos conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.10 TRABAJOS ESPECIALES

En la sección "9. Trabajos Especiales" de su Propuesta de Oferta de Referencia el AEP establece lo siguiente

"9. Trabajos Especiales

En caso de que Telmex no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la sección 1.4 de esta OREDA, el CS podrá solicitar Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.

Los tiempos incurridos en la realización de los Trabajos Especiales, incluyendo los plazos de presentación y aceptación entre las partes, no serán considerados como parte de los tiempos de habilitación de los servicios. Es decir la contabilización de días para la contratación y habilitación de estos servicios, se detendrá a partir de la notificación de no factibilidad, y será reanudada cuando el CS valide la entrega del Trabajo Especial.

La cotización que se envíe al CS contemplará únicamente los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial.

Los servicios que pueden solicitar la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el trabajo especial.

(...)"

(Énfasis añadido)

De lo anterior, el Instituto considera que, si bien la redacción de la Propuesta de Oferta de Referencia presenta la descripción y el alcance del servicio de Trabajos Especiales en forma general, no otorga claridad en cuanto a su procedencia y a los detalles del tipo de actividades a realizar, costos y plazos de la cotización que se enviará al CS, por lo que el Instituto considera procedente realizar un análisis en cuanto a la descripción de la realización de estos trabajos derivado de que este mecanismo ha sido el más recurrido para solventar las solicitudes de Servicios de Desagregación. Lo anterior como resultado de lo manifestado en la Consulta Pública, donde se señala la recurrencia en la que el AEP hace incurrir a los CS en

"Trabajos Especiales" para solventar supuestos escenarios de no disponibilidad de elementos o recursos de red o alguna otra causa de no factibilidad. Adicionalmente, se indica que el AEP tiende a cobrar de forma discrecional y sin transparencia respecto al tipo y detalles de los trabajos realizados, sin proporcionar justificación de cómo estos trabajos están relacionados con los recursos de red necesarios para la disponibilidad de los Servicios de Desagregación

Es por ello que, con el fin de otorgar mayor certidumbre a los CS, y evitar que el AEP establezca condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios, al aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas, como se analizó en la sección "5.1.2.4. RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS", el AEP no podrá negar la prestación del servicio cuando se trate de elementos no considerados en el listado de Recursos de red asociados a los servicios y su detalle relacionado en el listado de recurso de red mínimos, así como de causas relacionadas con la validez de información del SEG, cuestiones derivadas de falta de mantenimiento y/o liberación de recursos de red por cancelaciones de servicios, recursos de red que sean de un usuario ya existente y cuestiones relacionadas con las capacidades de las centrales y su equipamiento.

De lo anterior, el Instituto considera procedente ajustar la redacción de la sección de Trabajos Especiales con el propósito de hacer explícitas las causas de procedencia de los mismos, así como que el AEP deberá establecer en la cotización el desglose de todos los elementos y detalles que cubrirán el Trabajo Especial, lo cual incluirá los tipos de actividades a realizar, así como los materiales para las distintas adecuaciones, la mano de obra utilizada y sus respectivos plazos de duración.

Por lo cual, el Instituto considera que cuando el AEP envíe al CS la cotización del costo del Trabajo Especial, deberá incluir el desglose de los tipos de trabajos necesarios, el costo de la mano de obra incluido, el tiempo de duración estimado del trabajo, los materiales a utilizar, costo unitario de los mismos y cantidades, así como cualquier otra descripción necesaria.

Ahora bien, respecto a los plazos y parámetros de calidad relacionados con el cumplimiento de la entrega de los trabajos especiales, el Instituto considera que tratándose de la misma infraestructura y elementos de la red del AEP, y que además la cotización o propuesta de los mismos debe incluir todo el detalle de las actividades a realizar con sus respectivos plazos, no es procedente contemplar margen adicional de demora en el entendido que todo proyecto ya debe asumir dichas tolerancias. Es por esto que el Instituto determina reemplazar los porcentajes

propuestos para los plazos de cumplimiento por el establecimiento del cumplimiento del 100% de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo.

Aunado a lo anterior, el AEP deberá hacer disponible en el SEG, a petición del CS, que lo solicitó, la información de los Trabajos Especiales realizados incluyendo las cotizaciones. Lo anterior con el fin de transparentar dicha información a los demás CS, y en caso de que alguno de los Trabajos Especiales realizados sea re-utilizado por otro CS, no se incurra en cargos duplicados o innecesarios.

5.1.10.1 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD, ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS ESPECIALES

Propuesta del AEP

Dentro de la Propuesta Oferta de Referencia, el AEP estableció lo siguiente:

"9.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales

- 1. Una vez notificada la no factibilidad de un servicio, el CS podrá solicitar a Telmex la realización de un Trabajo Especial, para lo cual tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles, de lo contrario la solicitud del servicio que corresponda se cancelará, el CS contará con la opción de solicitar dicho Trabajo a través del SEG en la sección comentarios. dentro de la misma solicitud del servicio que no fue factible,*
- 2. Una vez validada la solicitud de Trabajo Especial del CS, Telmex en un plazo máximo de 10 días hábiles presentará los términos bajo los cuales ofrecerá el servicio. Estos términos contendrán la solución técnica propuesta, el plazo compromiso para la entrega del Trabajo Especial, así como la cotización correspondiente.*
- 3. El CS contará con 10 días hábiles para aceptar el servicio. En caso contrario, se dará por terminado el procedimiento y se facturarán los costos incurridos para la elaboración de la propuesta de Trabajo Especial solicitada.*
- 4. Una vez aceptada la cotización, el CS recibirá de Telmex la Referencia correspondiente a la solicitud de Trabajo Especial, y se comenzarán los trabajos hasta que el CS haya realizado el pago por el Trabajo Especial solicitado.*
- 5. Telmex notificará al CS cuando el Trabajo Especial esté finalizado. El CS tendrá 5 días hábiles para realizar la prueba en conjunto del servicio. En caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio.*
- 6. Una vez que se haya aceptado el servicio, se entregará un Acta de Recepción del Servicio y se comenzará a facturar la renta correspondiente."*

Consideraciones del Instituto

Tocante al "Procedimiento para la solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales", este Instituto analiza y determina que los cambios y modificaciones planteadas por el AEP en la Propuesta de Oferta de Referencia no se consideran aceptables, debido a que no aporta o contribuye a la mejora de las condiciones del procedimiento y, por el contrario, pudieran generar condiciones que inhiben la competencia. Es por ello que se considera procedente realizar el cambio de estructura con los demás procedimientos de la Oferta de Referencia, realizar las modificaciones con el fin de otorgar mayor certeza a los CS y reducir el grado de discrecionalidad que pudiera tener el AEP.

Ahora bien, dentro de esta sección se acota el alcance que debe tener la "propuesta de Trabajo Especial" derivado de que en la Propuesta de Oferta de Referencia no se delimitan de ninguna manera los alcances de los Trabajos Especiales, ni los insumos mínimos que el AEP debe proporcionar a los CS para que estos puedan emitir una determinación de viabilidad de las propuestas entregadas.

En cuanto a las propuestas de los Trabajos Especiales entregados a los CS para evaluación, no podrán ser consideradas como tal, si la misma incluye cualquiera de las condiciones siguientes:

- No será evaluado como "Trabajo Especial" aquella propuesta que sea considerada como un trabajo asociado al mantenimiento de la infraestructura del AEP o a los recursos de red.
- Tampoco podrán ser considerados como "Trabajo Especial" las propuestas realizadas debido a rechazos por ausencia de recursos de red, para el caso de clientes existentes desagregados, sin considerar que la infraestructura liberada por la desagregación está disponible para el mismo cliente; por otro lado, es una práctica común en la industria que los operadores tengan considerada un porcentaje de crecimiento anual de sus clientes y su infraestructura, por lo tanto y para el caso de clientes nuevos no se podrá considerar rechazos por ausencia de recursos de red ni por consiguiente un "Trabajo Especial" si la solicitud de desagregación se encuentra en el 5%  respecto al dimensionamiento anual.

Respecto a los entregables mínimos que la "propuesta de Trabajo Especial" debe contener, para que los CS puedan estar en posición de dar una respuesta positiva a la ejecución trabajos propuestos, el AEP debe entregar lo siguiente:

- Anteproyecto de Trabajo Especial. Documento que contiene el diseño del Trabajo Especial para que los CS puedan acceder a los servicios de desagregación, por lo tanto, deberá detallarse para incluir planos y reportes fotográficos de tal manera que no exista ninguna duda y las decisiones de viabilidad sean tomadas en el tiempo definido en la Propuesta de Oferta de Referencia.
- Cotización detallada de los insumos considerados, con el desglose de conceptos a utilizar en los trabajos, el objetivo de incluir esta categoría es que los CS cuenten con la información económica que llevará determinar que un Trabajo Especial sea considerado o no, dicho sea de paso, esta información es complemento del Anteproyecto de Trabajo Especial.
- Plan de trabajo, debido a que confiere certeza a los CS respecto al tiempo que deberán esperar para poder acceder a los servicios de desagregación de su interés.

Igualmente se integró a la descripción de la etapa de "*Habilitación y aprovisionamiento*" que el AEP deberá mantener una comunicación continua, semanal, respecto a los avances de los trabajos indicando los pormenores de los avances y si es que se cumple el plan de trabajo presentado. También se realizó la puntualización a la etapa de "*Facturación*" que el cobro por los trabajos será posterior a la conclusión de los mismos, por ningún motivo el AEP podrá condicionar el pago previo de la cotización presentada para dar inicio con los trabajos en caso de aceptar la propuesta los CS.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia en los apartados referentes a la sección "*Procedimientos para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales*", quede conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.1.10.2 PLAZOS DE TRABAJOS ESPECIALES

Consideraciones del Instituto

Con respecto a los "*Plazos de entrega de Trabajos Especiales*", este Instituto identifica que dicha sección fue omitida en la Propuesta de Oferta de Referencia, razón por la cual el Instituto reintegra dicha sección conforme a lo señalado en el ANEXO 1 del presente Acuerdo.

5.2 ANEXO A. TARIFAS

Con relación a diversos numerales del "Anexo A Tarifas" se observa que Telmex realizó modificaciones a su contenido con respecto a la Oferta de Referencia vigente, lo que a juicio del Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector, tanto por el nivel de las tarifas propuestas como por las modificaciones realizadas a la estructura tarifaria en algunos casos. En tal virtud, se modifica el contenido de dicho Anexo "A" Tarifas, a efecto de que no se establezcan condiciones que inhiban la competencia.

De manera particular, el Anexo "A" Tarifas se modifica en consistencia con lo expuesto en el presente Acuerdo en lo que hace, entre otros al servicio de Cableado de DFO de Telmex a DFO del CS y al servicio de desagregación de fibra óptica punto a punto, a efecto de otorgar certeza a los CS respecto de los servicios que se consideran parte de la oferta y de los cuales deberá cubrir las contraprestaciones correspondientes.

Al respecto, la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación establece que las tarifas aplicables a los servicios de desagregación total y compartida del bucle, sub-bucle local, servicio de colocación para desagregación, y servicios auxiliares, se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo (CIPLP), que al efecto emita el Instituto. Asimismo, dicha Medida también indica que tratándose de las tarifas por el servicio de acceso indirecto al bucle local y el servicio de reventa, se determinarán mediante una metodología de costos evitados (retail minus), a partir de los ingresos o las tarifas minoristas y, eliminando aquellos costos que no sean necesarios para la comercialización de los servicios, de tal forma que puedan ser replicadas por un operador eficiente.

Lo anterior, en concordancia con las Medidas QUINTA y TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación en donde se señala que la Oferta de Referencia correspondiente deberá contener las tarifas.

Es por ello que observando dichos principios metodológicos el Instituto elaboró modelos de costos con el fin de determinar las tarifas de los diferentes servicios materia de la Oferta de Referencia. Específicamente, el Modelo de Costo de Acceso Integral de la Red de Acceso Fija del AEP aborda los servicios de desagregación total y compartida del bucle y sub-bucle, mientras que el Modelo de Costos Evitados determina las tarifas de los servicios de reventa y de acceso indirecto, los cuales serán objeto de un proceso de consulta pública para su riguroso escrutinio por parte de los interesados, incluyendo al AEP, a través de la

que, entre otras cosas, se podrá conocer a detalle los elementos considerados en la construcción de dicho modelo de costos.

En complemento, tal como se establece a través de los numerales "5.1.14. ANEXO "A": TARIFAS" correspondientes a 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." y "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.", aprobadas, correspondientemente, por el Pleno del Instituto mediante Acuerdos P/IFT/EXT/241116/37 y P/IFT/EXT/241116/38, el Instituto también desarrolló el Modelo de Coubicación¹⁷ que, siguiendo la metodología de CIPLP, determina las tarifas de los servicios de coubicación para desagregación.

Por otra parte, tal como se ha realizado a través de las Resoluciones P/IFT/EXT/241116/37 y P/IFT/EXT/241116/38, para las demás tarifas asociadas a los servicios de desagregación, se determinarán con base en la información disponible y actualizada aportada por el AEP y los demás agentes económicos del mercado.

Finalmente, es importante considerar que las herramientas antes mencionadas se encuentran en un proceso de actualización y calibración, para reflejar con mayor precisión la situación vigente en el mercado para la provisión de los servicios asociados a la Oferta de Referencia, y que para tal efecto se requirió a Telmex información relevante que permitiese el desarrollo e implementación de tales modelos.

5.3 ANEXO B. PENAS CONVENCIONALES.

La información de plazos de los servicios de desagregación tuvo modificaciones derivadas de la revisión y ajustes a sus procedimientos. En consecuencia, la información de referencia para la determinación de su cumplimiento es actualizada en este Anexo en correspondencia con los nuevos parámetros, principalmente los plazos de las actividades y etapas consolidadas por su realización automatizada en el SEG, como son las etapas de envío de solicitudes, validación de las solicitudes y en donde apliquen las actividades de factibilidad.

¹⁷ Véase <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/modelos-de-costos>

Estas consolidaciones de actividades se observan principalmente en los servicios de reventa y de acceso indirecto al bucle.

5.4 ANEXO F. CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Las secciones que no reflejan las condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente ni fomenta la competencia o aporta condiciones que mejoren la prestación del servicio son las siguientes:

Declaraciones Inciso f), g) y h), Cláusula Tercera Inciso d) Facturación Extemporánea, Cláusula Cuarta Intereses Moratorios, Cláusula Quinta Información Confidencial, Cláusula Sexta Incumplimiento en la entrega de los servicios, Cláusula Octava Garantías del Convenio, Cláusula Décima Continuidad y Suspensión de los Servicios de Desagregación, Cláusula Décima Primera Causas de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito, Cláusula Décima Quinta Relaciones Laborales, Cláusula Vigésima Segunda Suspensión de Medidas de Preponderancia, Cláusula Vigésima Quinta Desacuerdos.

Por lo anterior, este Instituto retomará la redacción de la Oferta de Referencia Vigente. Dichas modificaciones se verán reflejadas dentro de los Anexos que integran la misma.

Ahora bien, este Instituto entrará al análisis de las secciones correspondientes a aquellos cambios y modificaciones propuestas por Telmex y que se consideren aceptables; así como las modificaciones que el Instituto considere necesarias, para mantener o mejorar las condiciones de la Oferta de Referencia Vigente.

CLÁUSULA TERCERA PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

Propuesta del AEP

"TERCERA. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO.

(...)

a) Remisión de facturas:

TELMEX remitirá al domicilio del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE especificado para tal efecto en el cuerpo del presente Convenio, la(s) factura(s) a pagar por los Servicios correspondientes.

El CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE deberá efectuar los pagos que al amparo de este Convenio se encuentra obligado a realizar por los Servicios que tenga contratados, dentro del plazo establecido para tal efecto, una vez que haya recibido la(s) factura(s) correspondiente(s).

El pago de las facturas y de los cargos de contratación podrá efectuarse a través de cualquiera de los siguientes medios de pago, previo aviso del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE:

1. Cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de TELMEX o depositado en la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

2. Transferencia electrónica de fondos inmediatamente disponibles a la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

En caso de adeudos y penas convencionales a cargo de TELMEX, éste deberá cubrirlos al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE según lo estipulado en el Anexo "B".

Las Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo por la legislación fiscal vigente.

b) Inconformidades

En el caso de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX de acuerdo a lo siguiente:

- Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso.

Queda claramente entendido por TELMEX y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE que las inconformidades que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos.

En caso de ser improcedente la inconformidad presentada por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, éste deberá pagar en adición al monto no reconocido, los intereses moratorios a los que hace referencia el presente Convenio desde la fecha original de pago. En caso de que la objeción sea procedente, y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE haya optado por efectuar el pago total de los servicios facturados, TELMEX deberá efectuar la devolución del monto que resulte procedente de la inconformidad y deberá pagar, mutatis mutandis, los intereses correspondientes.

El plazo máximo para la resolución de las inconformidades que sean presentadas por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE será de 60 días naturales.

c) *Facturación extemporánea.*

TELMEX podrá presentar, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados, después del periodo de emisión de la factura correspondiente.

El procedimiento establecido en el literal b) anterior será igualmente aplicable a las facturas que se presenten en términos del párrafo precedente."

Consideraciones de Instituto

El Instituto considera que la redacción de la cláusula citada contraviene las obligaciones del AEP con respecto al uso del SEG, es por ello que a efecto de garantizar una adecuada comunicación entre el AEP y los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes durante la contratación y prestación de los servicios objeto del convenio, así como realizar cualquier consulta sobre el estado de los trámites e información sobre la infraestructura del AEP, a lo largo de la Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red debe considerarse la obligatoriedad por parte del AEP, así como del Concesionario Solicitante y del Autorizado Solicitante, para usar el SEG. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la Medida Decimosexta de las Medidas de Desagregación, en el sentido de que el SEG es el mecanismo de comunicación del AEP con los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, incluidos el propio AEP y las empresas pertenecientes y relacionadas con éste.

Por lo anterior, el Instituto a efecto de garantizar la correcta prestación de los servicios y asegurar que se ofrezcan condiciones de competencia, modifica la Propuesta de Oferta de Referencia, y establece que dentro del procedimiento establecido en la Cláusula Tercera el medio de comunicación entre el AEP, los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes sea el SEG, tomando en consideración lo señalado previamente, lo anterior con el objeto de alcanzar una

mayor eficiencia en la prestación de los servicios y cumplir con lo establecido en las Medidas de Desagregación.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que la Cláusula Tercera, quede conforme a lo señalado en el ANEXO F del presente Acuerdo.

Propuesta del AEP

"a) Pago de los SERVICIOS:

El CONCESIONARIO SOLICITANTE se obliga a pagar a TELMEX por la prestación de cada uno de los Servicios las tarifas establecidas en el Anexo "A" de la Oferta de Referencia, de conformidad con los términos y condiciones en el mismo establecidas. El pago de los Servicios deberá ser efectuado por el CONCESIONARIO SOLICITANTE de conformidad con los siguientes plazos y bajo los términos y condiciones establecidos para cada servicio dentro de la Oferta de Referencia, así como en sus anexos correspondientes:

1.- Cargos Recurrentes, los cuales se deberán efectuar dentro de los 18 (dieciocho) días posteriores a la entrega de la factura correspondiente de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA y sus anexos correspondientes. (...)"

Consideraciones del Instituto

Para generar certeza a las partes y para una mayor precisión en los pagos de los servicios, los cargos recurrentes deberán ser pagados dentro de los 18 días hábiles posteriores a la entrega de la factura correspondiente. Lo anterior es así considerando los horarios laborales de las instituciones bancarias.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en el apartado referente a la sección "Pago de los SERVICIOS", quede conforme a lo señalado en el ANEXO F del presente Acuerdo.

Propuesta del AEP

"a) Remisión de facturas:

TELMEX remitirá al domicilio del CONCESIONARIO SOLICITANTE especificado para tal efecto en el cuerpo del presente Convenio, la(s) factura(s) a pagar por los Servicios correspondientes.

(...)

1. Pago con cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de Telmex o depositado en la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al CONCESIONARIO SOLICITANTE (...)"

Consideraciones del Instituto

Para los pagos con cheque a nombre de TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V. que sean entregados en el domicilio de Telmex, no se especifica la persona encargada de recibir dichos cheques; por lo que para facilitar el pago correspondiente en el domicilio de Telmex y generar certeza a los Concesionarios, Telmex deberá señalar el nombre de la persona que sea designada para recibir los cheques y no exista una barrera para la prestación de los servicios en tiempo y forma.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en el apartado referente a la sección "Remisión de facturas", quede conforme a lo señalado en el ANEXO F del presente Acuerdo.

Propuesta del AEP

"b) Inconformidades

El plazo máximo para la resolución de las inconformidades que sean presentadas por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE será de 60 días naturales.

Consideraciones del Instituto

En ese sentido, el Instituto estima que un plazo de sesenta (60) días naturales propuesto por Telmex es excesivo para la resolución que recaiga de la Inconformidad de facturación, en virtud de que dicho procedimiento consiste únicamente en la verificación de sus propios registros, circunstancia que se considera puede resolverse de manera expedita y eficiente, en un tiempo menor al propuesto por Telmex.

Es por lo anterior, que el Instituto a efecto de garantizar la correcta prestación de los servicios y asegurar que se ofrezcan condiciones de competencia, modifica la Propuesta del AEP, y establece como plazo necesario para la emisión de la resolución de Inconformidad de factura el de **30 días naturales a la fecha de notificación de la objeción de factura**, tomando en consideración lo señalado previamente, lo anterior con el objetivo de alcanzar una mayor eficiencia en la

prestación de los servicios y cumplir con lo establecido en las Medidas de Desagregación.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en el apartado referente a la sección "Inconformidades", quede conforme a lo señalado en el ANEXO F del presente Acuerdo.

CLAUSULA DÉCIMA. CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN 10.2 Suspensión temporal.

Propuesta del AEP

"(...)10.2.2 En caso de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE incumpla con cualesquiera obligaciones de pago a su cargo conforme al presente Convenio, TELMEX estará facultado a suspender la prestación de los servicios materia del presente Convenio hasta que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE pague las cantidades que adeude a TELMEX, incluyendo los intereses moratorios que se generen por virtud de su incumplimiento."

Consideraciones del Instituto

El supuesto de suspensión de la prestación de los servicios por falta en el cumplimiento de pago ya se encuentra contemplado dentro de la cláusula de "rescisión del convenio"; por lo que, no se considera necesario que dicho supuesto forme parte del apartado "CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN 10.2 Suspensión temporal" al ser una cláusula que considera supuestos de evento de caso fortuito o de fuerza mayor.

Por lo anterior, para generar mayor claridad al convenio este Instituto considera procedente eliminar el párrafo en comento de la cláusula CLAUSULA DÉCIMA. CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN 10.2 Suspensión temporal.

Derivado de la aclaración previa, el Instituto resuelve modificar la Propuesta de Oferta de Referencia para que en el apartado referente a la sección "Suspensión temporal", quede conforme a lo señalado en el ANEXO F del presente Acuerdo.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 6o. y 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Transitorio Séptimo segundo y cuarto párrafo del "Decreto por el que se reforman y adicionan

diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013; Transitorios Sexto y Trigésimo Quinto del 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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014; 1, 8 y 9, fracción L, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y el Anexo 3 denominado *“Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho Agente.”* de 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”, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, el Pleno de este Instituto emite el siguiente:

ACUERDOS

PRIMERO. - Se modifica en sus términos y condiciones la Oferta de Referencia de los Servicios de Desagregación presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. como parte del Agente Económico Preponderante por las razones señaladas en el Considerando QUINTO, y de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 del presente Acuerdo y que forma parte integral del mismo.

SEGUNDO. - Notifíquese el presente Acuerdo a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., para que en un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente al que surta efectos su notificación, manifieste lo que a su derecho convenga y ofrezca los elementos de prueba que estimen pertinentes en relación con el presente procedimiento.

TERCERO. - Notifíquese personalmente a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.



Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Comisionado Presidente



María Elena Estavillo Flores
Comisionada



Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado



Adolfo Cuevas Teja
Comisionado



Javier Juárez Mojica
Comisionado



Arturo Robles Rovalo
Comisionado



Sóstenes Díaz González
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su III Sesión Extraordinaria celebrada el 5 de octubre de 2018, por unanimidad de votos de los Comisionados Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, María Elena Estavillo Flores, Mario Germán Fromow Rangel, Adolfo Cuevas Teja, Javier Juárez Mojica, Arturo Robles Rovalo y Sóstenes Díaz González; 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/EXT/051018/18.