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 DEL NOROESTE, S.A. 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/241116/38 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 DEL NOROESTE, S.A. 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 del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor") 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 Telnor 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, Telnor 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 Telnor.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DG-CIN/123/2018 (en lo sucesivo, "Oficio 123") de fecha 23 de agosto de 2018 este Instituto requirió a Telnor 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 Telnor**. Mediante escrito presentado en Oficialía de partes de este Instituto el 7 de septiembre de 2018 Telnor solicito una ampliación al plazo establecido dentro del Oficio 123.

XIV. **Oficio de prórroga de Telnor.** Mediante oficio IFT/221/UPR/DG-CIN/133/2018 de fecha 10 de septiembre de 2018 este Instituto otorgó a Telnor una ampliación de cinco días hábiles al plazo originalmente establecido en el Oficio 123. Dicho oficio fue notificado mediante instructivo de notificación el 12 de septiembre de 2018.

XV. **Oficio respuesta al oficio 123.** Mediante escrito presentado en Oficialía de partes de este Instituto el 19 de septiembre de 2018 Telnor dio contestación al Oficio 123.

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 Telnor 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 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 qué 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor, 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):*
  - *Reventa de Línea Telefónica (SRL);*
  - *Reventa de Internet (SRI);*
  - *Reventa de Paquetes (SRP);*
- *Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT);*
- *Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB);*
- *Servicios de Desagregación:*
  - *Desagregación Total del Bucle (SDTBL);*
  - *Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL);*
  - *Desagregación Total del Sub Bucle (SDTSBL);*
  - *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 Telnor, 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.

Telnor 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 Telnor 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.

Telnor 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:*

Fecha límite	*Periodo de aprovisionamiento*
30 de junio	*Enero-junio del año inmediato posterior.*
31 de diciembre	*Julio-diciembre del año inmediato posterior.*

Tabla 2 Fechas para pronósticos del servicio.

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

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

> *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 Telnor, 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:

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: **90% en un máximo de 5 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles**.*

- *Habilitación 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:

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 65% en un máximo de 5 días hábiles. El 35% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*

- *Habilitación 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 Telnor.*
Existe servicio telefónico y/o de datos activo, provisto por Telnor.	*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 Telnor.*
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.*	*Telnor 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 Telnor.*
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 Telnor.*

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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor, 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 Telnor 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 o 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 Telnor 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 Telnor para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones requeridas; (ii) Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que Telnor 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	*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:* ✓ *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	*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.* *Durante el proceso de validación, Telnor evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:* • *La información capturada es suficiente para procesar la solicitud.* • *El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido.* ✓ ***Si la solicitud es correcta**, Telnor cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).* ✓ ***Si es incorrecta**, Telnor 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, Telnor devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro).* *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.*
Factibilidad Técnica *(No aplica a SRL)*	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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.*** ✓ ***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,*

Etapa	*Descripción*
	Los CS incluyendo Telnor, 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.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	*Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telnor y el CS para dar seguimiento a la modificación:* ✓ ***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.* *Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.*
Pruebas de Aceptación del Servicio	*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.* ✓
Facturación	*Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:* ✓ *Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente.* ✓ *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*
>
> *Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 especifica.*
>
> • *En caso de que una velocidad máxima esté reportada en las bases de datos, Telnor 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 Telnor 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;*

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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor, infraestructura de escalerilla para cable multipar entre las salas.

Anexo de Caja de Distribución: Factibilidad de ranurar el envolvente 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 tablillas, 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 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;*
>
> *(…)"*
>
> *(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 qué 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 Desagregación 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 Desagregación, 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:

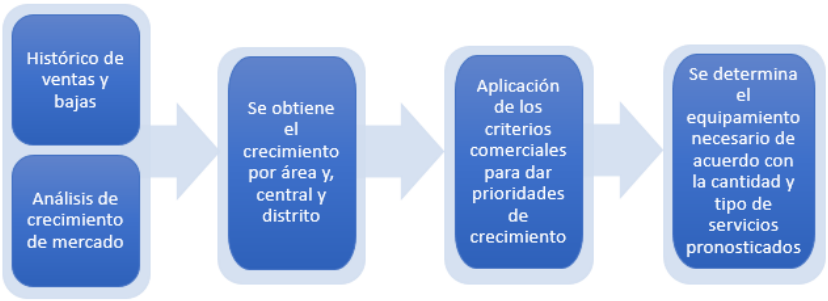
El término de 'Trabajos Especiales' surgió a raíz de la primera Oferta de Desagregación aplicable para el año 2016, con el sólo fin de atender las diferencias en los despliegues y necesidades de otros operadores, como una alternativa para que los concesionarios pudiesen acceder a los servicios mayoristas 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 aprovisionado. 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

[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/

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.

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*
>
> *Telnor 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 retomará 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 fina[3]:*

[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

DATOS GENERALES

NUMERO DE LÍNEA: _____

NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO: _____

FOLIO ASIGNADO POR EL NUEVO PROVEEDOR A SOLICITUD DE CAMBIO: _____

DATOS DEL SERVICIO

SERVICIOS SOLICITADOS AL NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO:

Servicio de voz: _____

Servicio de datos: _____

OBSERVACIONES: _____

SERVICIOS COMERCIALES

NUMERO DE GRUPO: SI _____ NO _____

DESAGREGAR: UNA LINEA _____ NUMERO DE LINEAS _____

Para grupo de líneas especificar cuales: _____

DESAGREGAR LÍNEA DE CABECERA DE GRUPO: SI _____ NO _____

DATOS DEL SUSCRIPTOR

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 PROVEEDRO, ASI COMO PARA EJECUTAR LA PORTABILIDAD, CUANDO APLIQUE. DE IGUAL MANERA EL NUEVO PROVEEDOR SERA EL RESPONSABLE DE RESGUARDAR LA DOCUMENTACION PROPORCIONADA POR EL USUAIO FINAL/SUCRIPTOR CUANDO SEA LLENADO ESTE FORMATO PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE PROVEEDOR.

LA INFORMACION PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTIR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICACMENTE 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 Telnor, 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 periodo 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.

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

De CS a Telnor: Telnor 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 Telnor. En este caso se incluirá a Telnor 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 Telnor, de Telnor a CS, de CS a CS (donador-receptor):

Escenarios de Telnor a CS

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

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

Escenarios de CS a Telnor

Telnor 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 Telnor 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 Telnor los servicios de Desagregación correspondientes anexando el formato de verificación de la voluntad debidamente firmado.

Telnor 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.

Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor, se deberá indicar en el formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final la nueva línea (Telnor) 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, Telnor 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 qué dentro del procedimientos 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 estable 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 vigentes[4]. Como ejemplo se muestran los resultados de una medición donde se observa la resistencia de aislamiento y capacitancia para un bucle en específico:

[4]Las 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. Telnor 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. Telnor 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 alterno 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 pude 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 Infinitum (Residenciales)	*Infinitum 10 Mbps*	*10*
	Infinitum 20 Mbps	*20*
	Infinitum 50 Mbps	*50*
	Infinitum 100 Mbps	*100*

Servicio	*Modalidad*	*Velocidad (Mbps) Hasta*
Reventa Infinitum (Comerciales)	*Infinitum Negocio 10 Mbps*	*10*
	Infinitum Negocio 20 Mbps	*20*
	Infinitum 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*
	Paquete Infinitum 1499	*200*
Servicio Reventa Paquetes Infinitum (Comerciales)	*Paquete Conectes Negocio*	*10*
	Paquete Mi Negocio	*30*
	Paquete Súper Negocio	*50*
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 1	*100*
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 2	*150*
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 3	*200*

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 incluyo 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 Telnor."*

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 Telnor formará parte del servicio.* ***En caso de ser necesario el reemplazo del módem Telnor el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación o a través de la tienda comercial de Telnor, 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, Telnor 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 remplazar 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, delos 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)*	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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.* ***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 Telnor, 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.***
(…)	*(…)*

(…)

Procedimiento de modificación del SRLT, SRI y SRP

(…)

Etapa	*Descripción*
(…)	*(…)*

Etapa	*Descripción*
Factibilidad Técnica *(No aplica a SRLT)*	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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.* ***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 Telnor, 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.***
(…)	*(…)*

(..)

Procedimiento de baja de SRLT, SRI y SRP

(…)

Etapa	*Descripción*
(…)	*(…)*
Validación de solicitud	*Durante el proceso de validación, Telnor evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:* • *La información capturada es suficiente para procesar la solicitud.* • *El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido.* ✓ ***Si la solicitud es correcta**, Telnor cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).* ✓ ***Si es incorrecta**, Telnor 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, Telnor devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro)* ***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 Telnor, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades,***

Etapa	*Descripción*
	información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja.
(…)	*(…)*

(…)

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	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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. Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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.* *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 Telnor, harán uso de los mismos elementos,*

Etapa	*Descripción*
	herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.
(…)	*(…)*

(…)

Procedimiento de modificación de velocidad de SAIB

(…)

Etapa	*Descripción*
(…)	*(…)*
Factibilidad Técnica	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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.* *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 Telnor, 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.*
(…)	*(…)*

Procedimiento de baja de SAIB

(…)

Etapa	*Descripción*
(…)	*(…)*

Etapa	*Descripción*
Validación de solicitud	*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.* *Telnor evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:* ✓ ***Si la solicitud es correcta**, Telnor cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).* ✓ ***Si es incorrecta**, Telnor 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, Telnor devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro)* ***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 Telnor, 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.***
(…)	*(…)*

(…)

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	*Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en plazo máximo de 1 día hábil:* ✓ ***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*

Etapa	*Descripción*
	desea habilitar el servicio bajo las mismas condiciones que existen en el bucle o sub-bucle. *<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 Telnor, 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>.*
(…)	*(…)*

(….)

Baja del servicio

(…)

Etapa	*Descripción*
(…)	*(…)*
Validación de solicitud	*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.* *Telnor evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:* ✓ ***Si la solicitud es correcta**, Telnor cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).* ✓ ***Si es Incorrecta**, Telnor 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, Telnor 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 Telnor, 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>*
(…)	*(…)*

(…)"

<u>(Énfasis añadido)</u>

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.

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 SRMLT[4] 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.

---

[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.

[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.

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 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 Telnor*", 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 percata 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 del AEP 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 Local[5], 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.*
> - *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 Telnor 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 Telnor 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).*

[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 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 Telnor 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

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

(…)

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 Telnor 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 confiable[6].

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:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Horas Totales}) - (\text{Tiempo Fuera de Servicio})}{(\text{Horas Totales})} x100$$

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.

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;*

[6] HTTP://WWW.REPORTEROINDUSTRIAL.COM/BLOGS/FORMULAS-DE-CALCULO-DE-INDICADORES-DE-DISPONIBILIDAD+115450, CONSULTADO EL 20 DE AGOSTO DE 2018

(…)

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 Instituto[7].

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

[7]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"*

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 SMRLT*", 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 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 Telnor 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

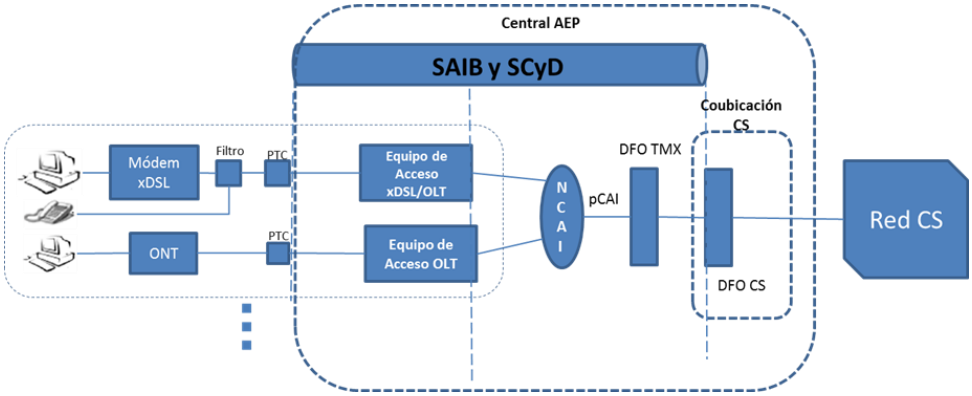
[...]

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 TELNOR 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 Telnor.

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, FTTN, FTTC	*3*	*512*	*, Datos*	*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*		
	150	*15,000*		
	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, Telnor 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, Telnor 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 Telnor 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 Telnor.*
>
> *(…)*
>
> *Los CS desde la solicitud de los Servicios podrán solicitar que los módems y /ONTs[22] 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 mensajería[23] en cuyo caso aplica una contraprestación[24], 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 alterno 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 homologadas*[28] para interoperar con la red de Telnor[29], 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 Telnor) 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 posibilidades*[30]:

Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales a Telnor 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.

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 Telnor, deberá solicitar el servicio de interoperabilidad.

29 Es importante mencionar que en el caso de módems/ONT homologadas por Telnor 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 Telnor, 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 Telnor hacia los modelos de módem/ONT del CS correspondientes, siempre y cuando sus módems/ONT estén gestionados/alcanzables desde los sistemas Telnor.

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 Telnor."

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 sito 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*
    - *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 TELNOR 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 perdida 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 perdida 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.

<u>Procedimiento en caso de VOIP.</u>

Validación previa del CS: Si el problema es perdida 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 limitaran la prestación del servicio por parte de los CS.

En este sentido, Telefónica España en su oferta NEBA[8] 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:

[8] 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/Ofertas/NEBA/2018%20Texto%20NEBA%20mayo%202018.pdf

"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 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, WAN[9], 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 ACS[10], 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

[9] WAN. Wide Area Network. Red de Área Extensa.
[10] ACS. Auto Configuration Server. Servidor de Autoconfiguración.

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:

"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 Telnor.

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 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 Telnor, dichos estándares se dividen para accesos por cobre o por fibra.

Para accesos por cobre:

(…)

Referencias:

- *ETSI TS 101 952-1 V1.1.1 Specification of ADSL splitters for European deployment.*
- *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.*
- *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).*
- *ITU-T G.993.1 Transceptores de línea de abonado digital de velocidad muy alta (VDSL).*
- *ITU-T G.993.2 Transceptores para líneas de abonado digital de velocidad muy alta 2 (VDSL2).*
- *ETSI 300 386 Electro-Magnetic Compatibility (EMC) requirements.*
- *ITU-T G.992.3 Transceptores de línea de abonado digital asimétrica—2 (ADSL2).*
- *ITU-T G.992.5 Transceptores de línea de abonado digital asimétrica—2+ (ADSL2+).*
- *ITU-T G.993.2 Transceptores para líneas de abonado digital de velocidad muy alta 2 (VDSL2).*
- *ITU-T G.993.5 Self-FEXT cancellation (vectoring) for use with VDSL2 transceivers.*
- *ITU-T G.994.1 Procedimientos de toma de contacto para transceptores DSL.*
- *ITU-T G.997.1 Gestión de capa física para transceptores DSL.*
- *ITU-T G.998.4 Improved impulse noise protection for DSL transceivers*
- *ITU-T K.21 Inmunidad de los equipos de telecomunicaciones instalados en locales del usuario sobre-tensiones y el sobre-corrientes.*
- *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:

- *G.984.1Características generales de G-PON.*
- *ETSI 300 386 Electro-Magnetic Compatibility (EMC) requirements.*
- *ITU-T K.21 Inmunidad de los equipos de telecomunicaciones instalados en locales del usuario sobre-tensiones y sobre-corrientes.*
- *G.984.2 Especificación de la capa dependiente de los medios físicos de G-PON.*
- *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.*
- *G.984.3 Especificación de la capa de convergencia de transmisión G-PON*
- *G.652 Características de las fibras y los cables ópticos monomodo.*
- *G.984.4 Especificación de la interfaz de control y gestión de la terminación de red óptica G-PON.*
- ***TR-069 del Broadband forum: CPE WAN Management Protocol (CWMP)***
- ***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 Forum[11], 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 diagnósticos del equipo, así como monitoreo del mismo, como se muestra a continuación:

"1 Introducción

[11]Broadband Forum. Recuperado de https://www.broadband-forum.org/
[12]Broadband Forum (2018). TR-069 CPE WAN Management Protocol. CWMP Version: 1.4.

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)

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

[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

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 Telnor 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:

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

(…)"

(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 802.1Q[14], 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 NEBA[15] 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.*
>
> *Cada calidad de servicio tendrá asociados unos valores máximos de pérdida de tramas:*

	Valor máximo de pérdida de tramas *ADSL2+*	*Valor máximo de pérdida de tramas* *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:*

[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/Ofertas/NEBA/2018%20Text o%20NEBA%20mayo%202018.pdf

- *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"	*Tasa de máxima de bits: 2000 kbps*
Ejemplos:	*Tasa de bit sostenible: 100-2000 kbps*
Teléfono Voz / Conferencia	*Tasa mínima de bits: 100 kbps (y otras opciones de actualización)*
Teléfono Video / Conferencia	*Retardo (unidireccional):*
Juegos en línea	*Jitter: < 6 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

Clase de Servicio	*Parámetros Técnicos de Calidad de Servicio (QoS)*
TV interactiva	*Pérdida de tramas: < 1%*
"Multimedia"	*Tasa de máxima de bits: 20 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Ejemplos:	*Tasa de bit sostenible: 5 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Broadcast TV	*Tasa mínima de bits: 100 kbps (y otras opciones de actualización)*
Video en demanda	*Retardo (unidireccional): 400 – 1000 ms*
Audio en tiempo real (streaming)	
Radio por Internet	*Jitter: < 1000 ms*
Mensajes de voz	*Pérdida de tramas: < 0.1%*
"Datos Críticos"	*Tasa de máxima de bits: 16 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Ejemplos:	*Tasa de bit sostenible: 4 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Aplicaciones de negocios como	*Tasa mínima de bits: 512 kbps (y otras opciones de actualización)*
SAP, eHealth	*Retardo (unidireccional): 36 ms*
	Jitter: < 20 ms
	Pérdida de tramas: < 0.1%
"Datos menos críticos"	*Tasa de máxima de bits: 20 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Ejemplos:	*Tasa de bit sostenible: 4 Mbps (y otras opciones de actualización)*
Aplicaciones de negocios como	*Tasa mínima de bits: 512 kbps (y otras opciones de actualización)*
Office, correo electrónico,	*Retardo (unidireccional): 400 - 1000 ms*
grandes transferencias de	*Jitter: < 500 ms*
archivos.	*Pérdida de tramas: < 1%*
"Best Effort"	*Ancho de banda: hasta la tasa de línea*
Ejemplos:	*Tasa de bit sostenible: /*
Correo electrónico	*Tasa mínima de bits: /*
Buscador web	*Retardo (unidireccional): < 2000 ms*
P2P	*Jitter: n.a.*
Descargas Internet	*Pérdida de tramas: n.a.*

(…)"

(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 DSLAM[33] y cuyos valores deberán encontrase 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	TELEFONO	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 Telnor 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.

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	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 Trafico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.*
>
> *En este servicio Telnor realiza el estudio y la construcción de un DFO del lado Telnor, 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 Telnor 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 Telnor 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:*

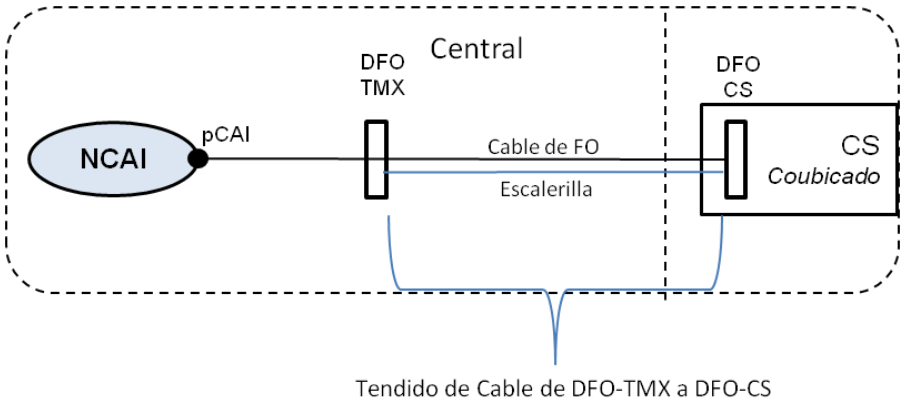


Figura 12: Servicio Tendido de Cable DFO-TMX a DFO-CS.

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, Telnor 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 prorrata) 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 coubicación.

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 Telnor 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 está 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 prorrata 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 coubicación 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 Telnor 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 está 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 prorrata 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 ± 5 %*
	a-tierra	*64 nF/Km ± 10 %*
	b-tierra	*64 nF/Km ± 10 %*

Tabla 17. Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Para los casos de servicios de acceso a internet–Infinitum, 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 Telnor 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 coubicado 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 Telnor 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 Telnor (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:

> [55]*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 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

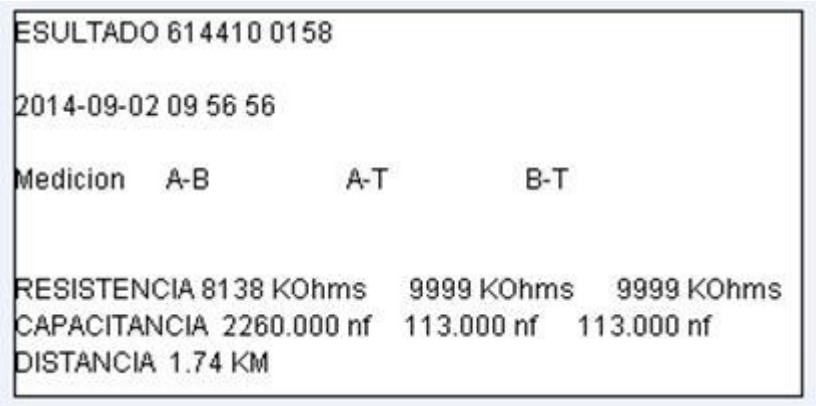
prestación de los servicios, por lo que tiene la obligación de informar de manera precisa las causas para negar una prueba remota.

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.



Prueba automática remota para servicio de voz

Y la sustituye por la siguiente imagen:

(…)

Resis-tencia AB:	Resis-tencia AT:	Resis-tencia BT:	Unidad	Capaci-tancia AB:	Capaci-tancia AT:	Capaci-tancia 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 Telnor 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 TELNOR" 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.*

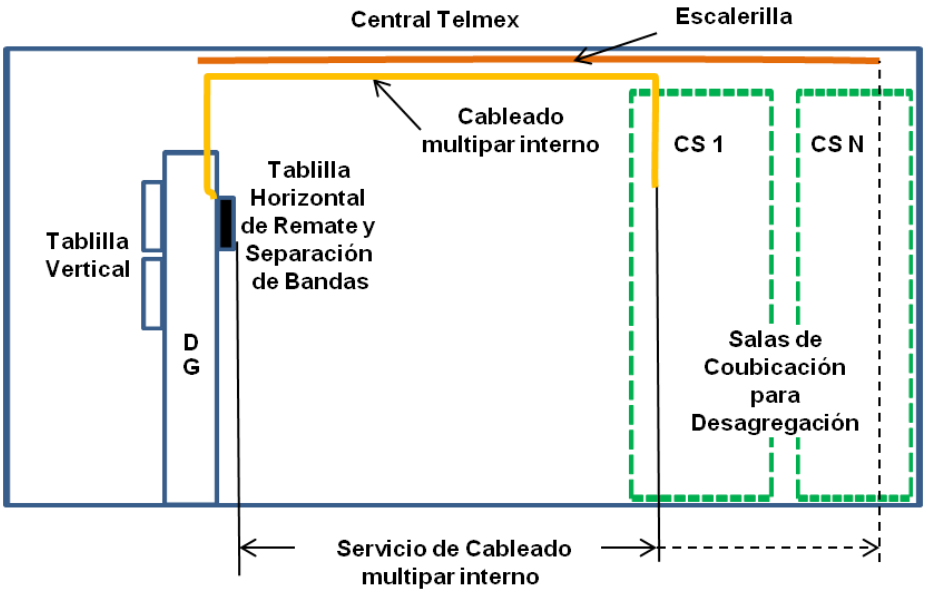
6. *A continuación, se muestran las características de ancho de banda vs distancia a 100m permitidas para evitar la existencia de cortos circuitos o cables abiertos:*

Características de transmisión en 100 m a 20°C

Frecuencia (Mhz)	*Atenuación Máx (dB)*	*Diafonía PSNEXT Mín (dB)*	*Telediafonía PSELFEXT Mín (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 Telnor.



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 Telnor 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 está 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 prorrata 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* ***son 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

5.1.8.12

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 agilizar 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 Telnor 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.*

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

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 Telnor 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, Telnor 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 Telnor 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. *Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 coubicación 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 Coubicación[17] 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 Telnor 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. Estas consolidaciones de actividades se observan principalmente en los servicios de reventa y de acceso indirecto al bucle.

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

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 Telnor 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:*
>
> *TELNOR 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 DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de TELNOR o depositado*

en la cuenta bancaria que TELNOR previamente le indique al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

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

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

TELNOR 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 TELNOR 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:

TELNOR 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 DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de Telnor o depositado en la cuenta bancaria que TELNOR previamente le indique al CONCESIONARIO SOLICITANTE (…)*"*

Consideraciones del Instituto

Para los pagos con cheque a nombre de TELEFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V. que sean entregados en el domicilio de Telnor, no se especifica la persona encargada de recibir dichos cheques; por lo que para facilitar el pago correspondiente en el domicilio de Telnor y generar certeza a los Concesionarios, Telnor 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 Telnor 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 Telnor.

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, TELNOR 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 TELNOR, 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 del Noroeste, S.A. 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 del Noroeste, S.A. 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 del Noroeste, S.A. de C.V.

Firmas de los Comisionados del Instituto Federal de Telecomunicaciones

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/051018/19.

"ANEXO 1"

1. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
2. Anexo "A" Tarifas
3. Anexo "B" Penas Convencionales
4. Anexo "C" Atención de Fallas
5. Anexo "D" Plan de Gestión del Espectro
6. Anexo "E" Normatividad para Acceso
7. Anexo "F" Convenio de Desagregación
8. Anexo "G1" Norma de Cableado interior
9. Anexo "G2" Interoperabilidad
10. Anexo "G3" Guía Etiquetado
11. Anexo "G4" Anexo de caja de Distribución

Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA-Telnor) 2019

Índice

INDICE 2

DEFINICIONES 6

ACRÓNIMOS 14

1. INTRODUCCIÓN Y GENERALES 16

1.1 PRERREQUISITOS 17

1.2 PRONÓSTICO DE SERVICIO. 18

1.2.1 FORMATO DE PRONÓSTICO DE SERVICIO. 20

1.3 SITUACIÓN DE LA ACOMETIDA DEL USUARIO FINAL. 25

1.4 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS 26

1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios *26*

1.5 CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS 32

1.6 PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL SUSCRIPTOR 32

1.7 PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN DEL BUCLE DE COBRE. 38

1.8 SOLICITUDES MASIVAS 41

1.9 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 41

2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. 44

2.1 PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN 45

3. INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS 45

3.1 DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS, DOCUMENTOS E INFORMACIÓN A LA QUE SE TIENE ACCESO 47

3.2 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SITIO DE INTERNET 57

3.2.1. Guía de Acceso y uso del sitio de Internet *57*

3.3 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL SEG 61

3.4 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE FORMA PRESENCIAL 61

3.5 PROCEDIMIENTO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN A TRAVÉS DEL MEDIO ALTERNO 62

3.6 PROCEDIMIENTO DE ACCESO AL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN A TRAVÉS DE LA RED PRIVADA VIRTUAL VPN 62

4. SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA 65

4.1 SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA 65

4.2 SERVICIO DE REVENTA DE INTERNET Y SERVICIOS DE REVENTA DE PAQUETES 67

4.2.1 Servicio de Reventa de Internet *67*

4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes *68*

4.3 MOLÉCULAS DE INCREMENTO DE VELOCIDAD 70

4.4 VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA. 71

4.5 REGISTRO DE LLAMADAS (CDR) 74

4.5.1 Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea *75*

4.6 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA 76

4.7 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA. 86
4.8 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE REVENTA 86
4.8.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad *91*
4.9 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA 91
4.10 FORMATOS DE LOS SERVICIOS DE REVENTA 94

5. SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA (SRMLT) 96

5.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA 96
5.1.1 Premisas e Implicaciones del Servicio. *97*
5.1.2 Arquitectura *98*
5.1.3 Características técnicas *100*
5.1.4 Señalización e identificación de códigos IDD e IDO *101*
5.1.5 Lista de servicios digitales aplicables *103*
5.1.6 Interfaces de Usuario y de Red *103*
5.1.7 Otros aspectos del servicio *103*
5.2 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SRMLT 104
5.3 PLAZOS DE ENTREGA DE SRMLT 111
5.4 PARÁMETROS E INDICADORES PARA PROVISIÓN DEL SERVICIO 112
5.5 FORMATOS DE SRMLT 115

6. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE 116

6.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE 116
6.2 MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB 122
6.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SAIB. 129
6.4 PLAZOS DE ENTREGA DE SAIB. 137
6.5 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA SAIB 137
6.5.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad *141*
6.6 PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA DEL SAIB. 142
6.7 FORMATOS DE SAIB 144
6.8 PUNTOS DE CONCENTRACIÓN PARA EL SAIB A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCyD) 145
6.9 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN. 145
6.10 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN-LOCAL. 149
6.11 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN-REGIONAL 150
6.12 SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN-NACIONAL 150
6.13 CARACTERÍSTICAS DE CONFIGURACIÓN FÍSICA Y LÓGICA DEL PCAI 150
6.14 PLAN DE VLAN: SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN LOCAL, REGIONAL Y NACIONAL 152
6.15 SERVICIO A UBICACIÓN DISTANTE 154
6.16 PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SCyD. 154
6.17 PLAZOS DE ENTREGA DE SCyD 160
6.18 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA SCyD 161
6.19 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS PARA EL SCyD 163
6.20 FORMATOS SCyD 165
6.21 SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLE DE DFO-TMX A DFO-CS 166
6.22 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO DE CABLEADO DE DFO-TMX A DFO-CS. 167
6.23 PLAZOS DE ENTREGA DE CABLEADO DE DFO-TMX A DFO-CS 169

6.24 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA PARA EL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO DE DFO-TMX A DFO-CS 169
6.25 FORMATOS DE CABLEADO DFO-TMX A DFO-CS 170
7. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN 171
7.1 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL Y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL. 172
7.1.1 Servicio de Desagregación Total del Bucle Local *172*
7.1.2 Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local. *175*
7.1.3 Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica. *178*
7.2 SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL SUB BUCLE LOCAL Y SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL. 180
7.2.1 Servicio de Desagregación Total del Sub Bucle Local. *180*
7.2.2 Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local. *183*
7.3 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL 187
7.4 PLAZOS DE ENTREGA DE SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL 193
7.5 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE SDTBL, SDCBL, SDTSBL Y SDCSBL. 193
7.5.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad *197*
7.6 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE LA ENTREGA DEL SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL 198
7.7 FORMATOS DE SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL 201
7.8 SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR 205
7.9 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO DE CABLEADO MULTIPAR. 207
7.10 PLAZOS DE ENTREGA DE CABLEADO MULTIPAR 211
7.11 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA PARA EL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR 211
7.12 FORMATOS DEL SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR 212
7.13 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE CABLEADO MULTIPAR 213
7.14 SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN 214
7.15 PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SERVICIO DE ANEXO DE CAJA. 215
7.16 PLAZOS DE ENTREGA DEL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN 225
7.17 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA EL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN 225
7.18 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DE ENTREGA PARA EL CABLEADO EN EL SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN. 226
7.19 FORMATOS DEL SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA 227
8. SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE 228
8.1 GENERALIDADES. 228
8.1.1 Características técnicas mínimas para los tipos de coubicación: *231*
8.2 ADECUACIONES DISPONIBLES PARA LA COUBICACIÓN. 232
8.3 IDENTIFICADOR DE UBICACIÓN EN LENGUAJE COMÚN (CLLI) 233
8.4 SERVICIO DE REASIGNACIÓN Y SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE ESPACIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN. 233
8.5 PROCEDIMIENTOS DE CIERRE DE CENTRALES, CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN, MANTENIMIENTO Y BAJA DEL SERVICIO. 234

8.6 PLAZOS DE ENTREGA DE COUBICACIÓN 243
8.7 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS DE COUBICACIÓN 243
8.7.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad 245
8.8 PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN 246
8.9 FORMATOS DEL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN 248
9. TRABAJOS ESPECIALES 251
9.1 PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD, ACEPTACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJOS ESPECIALES 252
9.2 PLAZOS DE TRABAJOS ESPECIALES 254
9.3 PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD DE TRABAJOS ESPECIALES 254
10. SERVICIO OPCIONAL DE CABLEADO INTERIOR DE USUARIO FINAL 255

Definiciones

1) ***Acometida o conexión al domicilio del usuario final:*** Infraestructura de telecomunicaciones que permite conectar desde la caja terminal de distribución de la red local de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V (Telnor) hasta el punto de conexión terminal de la red ubicado en el domicilio del usuario.

2) ***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.

3) ***Agente Económico Preponderante:*** 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. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.

4) ***Anexo de Caja de Distribución:*** Elemento de red de Planta Externa que se instala adjunto a la Caja de Distribución que permite terminar el cable de cobre en los puertos de los equipos de telecomunicaciones para acceder a la red secundaria.

5) ***Autorizado Solicitante:*** Persona física o moral que cuenta con una autorización otorgada por el Instituto y que solicita servicios mayoristas regulados, acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de Telnor a fin de prestar servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales;

6) ***Banda inferior de frecuencias:*** Frecuencias en el par de cobre que se utilizan para ofrecer el servicio telefónico, integran el grupo de frecuencias que van desde 0 a 25 kHz.

7) ***Banda superior de frecuencias:*** Frecuencias en el par de cobre que se utilizan para ofrecer servicios de datos con las tecnologías xDSL, integran el grupo de frecuencias que van desde 26 kHz a 30 MHz.

8) ***Bucle Local:*** El circuito físico que conecta el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario a la Central telefónica o Instalación Equivalente de la red pública de telecomunicaciones desde la cual se presta el servicio al usuario.

9) *Caja de Distribución:* Elemento de la red de Planta Externa que permite la interconexión de redes de cobre entre el medio de transmisión de la Red Principal y el medio de transmisión de la Red Secundaria.

10) *Canalización:* Conjunto de ductos de concreto y cloruro de polivinilo (PVC) dentro de una obra subterránea con recubrimiento normalizado de arena o concreto.

11) *Capa 2:* Capa 2 del modelo OSI o capa de Enlace de Datos, encargada de la entrega de tramas de bits entre dispositivos en la misma red de área local (LAN).

12) *Caso Fortuito o Fuerza Mayor:* Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo extraños al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo.

13) *Central Telefónica o Instalación Equivalente:* Nodo de la red destinado a albergar equipos y dispositivos de telecomunicaciones donde se conectan los bucles de acceso local para la provisión de servicios de telecomunicaciones.

14) *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.

15) *Coubicación Externa*: Espacio arrendado, que provee las facilidades técnicas necesarias para la colocación de equipos y dispositivos de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante necesarios para acceder a los servicios de desagregación, ubicados dentro del predio donde se ubica la Central Telefónica o Instalación Equivalente abierta a la desagregación, pero fuera del edificio de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.

16) *Coubicación Interna:* Espacio arrendado dentro del edificio de la Central Telefónica o Instalación Equivalente abierta a la desagregación, que provee las facilidades técnicas necesarias para la ubicación de los equipos y dispositivos de telecomunicaciones del Concesionario Solicitante necesarios para acceder a los servicios de desagregación.

17) *Distribuidor de Fibra Óptica:* *Dispositivo que facilita la centralización, interconexión y derivaciones de* cables de fibra óptica.

18) ***Distribuidor General:*** Es una estructura organizada de tablillas denominadas horizontales y verticales, entre las cuales se realizan los puentes de pares de Red principal de cobre con los puertos de los equipos de Telnor.

19) ***Dominio Administrativo Ethernet:*** Conjunto de uno o varios nodos de concentración de acceso indirecto (NCAI) ubicados en una o varias centrales o instalaciones equivalentes relacionados a una cobertura geográfica determinada.

20) ***Ducto:*** Estructura de canalización cerrada de un diámetro específico que se emplea como vía para alojar y proteger los cables de fibra óptica o cobre de las redes de telecomunicaciones.

21) ***Espacio Vacante:*** Se refiere a los espacios al interior de las instalaciones de Telnor que no estén ocupados por equipos de telecomunicaciones y otros equipamientos auxiliares y personal necesarios para su mantenimiento, ni sean espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), y puedan ser físicamente empleados para la instalación de equipos de telecomunicaciones de Telnor o de otros Concesionarios Solicitantes.

22) ***Fibra hasta el Hogar:*** Arquitectura de despliegue de red acceso basada en fibra óptica como medio de transmisión la cual emplea tecnologías que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final.

23) ***Fibra hasta el Nodo***: Arquitectura de fibra óptica implementada desde la central telefónica hasta una terminal remota, después de la terminal remota un bucle de cobre es empleado para llegar a las premisas de los usuarios a distancias hasta 1.5Km. El ancho de banda está limitado por la longitud del bucle de cobre. (Recomendación UIT-T L.86(07/2010))

24) ***Incidencia o falla:*** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos para cada servicio indicados.

25) ***Instituto:*** El Instituto Federal de Telecomunicaciones.

26) ***Interoperabilidad:*** Características técnicas de las redes públicas, sistemas y equipos de telecomunicaciones integrados a éstas que permiten la interconexión efectiva, por medio de las cuales se asegura la provisión de un servicio de telecomunicaciones específico de una manera consistente y predecible, en términos de la entrega funcional de servicios entre redes.

27) ***Línea de Suscriptor Digital:*** Familias de tecnologías empleadas para ofrecer transporte de datos digitales sobre líneas telefónicas de cobre.

28) ***Multicast:*** Envío simultáneo de información entre un único origen a un grupo de destinos.

29) ***Multiplexor de Acceso a línea de Abonado Digital:*** Es el equipo en donde termina y concentra el tráfico de datos de un cierto número de líneas digitales provenientes de distintos clientes en un solo flujo de datos hacia la Red de Telecomunicaciones.

30) ***Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI):*** *Nodos de entrega del servicio a nivel local, regional o nacional. En ellos se localizan los puertos (pCAI) o interfaces lógicas de entrega del servicio.*

31) ***NCAI Local (NCAI-L):*** NCAI al que solo se conectan directamente los equipos de acceso.

32) ***NCAI regional (NCAI-R):*** NCAI al que se conectan directamente otros nodos locales NCAI-L además de los equipos de acceso.

33) ***NCAI nacional (NCAI-N):*** NCAI al que se conectan directamente otros nodos regionales NCAI-R y locales NCAI-L además de los equipos de acceso.

34) ***Número de Identificación de Solicitud:*** Identificador asignado a cada solicitud de servicios de desagregación.

35) ***Perfil de línea:*** conjunto de parámetros que definen las características de un servicio determinado, como el Ancho de Banda de Bajada, Ancho de Banda de Subida, Máscara de PSD a emplear, tipo de señalización, modo de operación, entre otros, de la red hacia el usuario final como a la inversa.

36) ***Planta Externa:*** Estructura que se requiere para unir la Central Telefónica o Instalación Equivalente con los equipos o elementos de red de los usuarios, o para interconectar entre sí distintas Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes.

37) ***Pozo:*** Obra civil subterránea destinada a permitir la instalación de cables, la distribución de la red, así como para alojar empalmes.

38) ***Puerto de conexión de acceso indirecto (pCAI):*** Puerto de un NCAI. Es la interfaz física (puerto) en la que se entrega el tráfico de un CS correspondiente a un determinado conjunto de equipos de acceso (DSLAM/OLT).

39) ***Punto de concentración (Local/Regional/Nacional):*** es la ubicación física del nodo cabecera de una red de agregación ya sea Local, Regional o Nacional.

40) ***Punto de Conexión Terminal con filtro centralizado***: Dispositivo unilínea que delimita la red de Telnor con la red del usuario y que separa la banda de frecuencias altas de la banda de frecuencias bajas.

41) ***Punto de Conexión Terminal:*** Dispositivo unilínea o multilínea, que delimita la red de Telnor con la red del usuario final, el cual se instala en el sitio del usuario final y sirve como frontera o demarcación de la responsabilidad de Telnor para los servicios.

42) ***Punto de Dispersión (Terminal):*** Punto de terminación de la red secundaria donde se realiza la conexión del cable de acometida que va al Usuario final. Se instala normalmente en postes, fachadas, interiores de edificios, azoteas o postes de instalación oculta, entre otros.

43) ***Punto de Interconexión:*** Punto físico o virtual donde se establece la interconexión entre redes públicas de telecomunicaciones para el intercambio de tráfico.

44) ***Red de agregación local:*** Red conformada por un NCAI, al menos un pCAI en dicho nodo y el conjunto de los medios de transmisión y enrutamiento físicos y lógicos que permiten la Concentración y Distribución de los equipos de acceso asociados.

45) ***Red de agregación regional:*** Red conformada por un NCAI-R regional, al menos un pCAI en dicho nodo, los nodos locales afectados (NCAI-L) y el conjunto de los medios de transmisión y enrutamiento físicos y lógicos que permiten la Concentración y Distribución entre estos y con sus equipos de acceso asociados.

46) ***Red de agregación nacional:*** Red conformada por un NCAI-N nacional, al menos un pCAI en dicho nodo, los nodos regionales NCAI-R y locales afectados (NCAI-L) y el conjunto de los medios de transmisión y enrutamiento físicos y lógicos que permiten la Concentración y Distribución entre estos y con sus equipos de acceso asociados.

47) ***Red de Área Local Virtual:*** *Una Red Puenteada Virtual que es una concatenación de redes de área local individuales interconectadas por puentes, incluyendo redes de área local virtual.* (Referencia: IEEE 802.1Q-2014)[1].

48) ***Red Óptica Pasiva Gigabit:*** Tecnología de acceso de fibra óptica, que transporta información en una configuración punto a multipunto mediante divisores ópticos pasivos.

49) **Red Principal:** Segmento de la red de telecomunicaciones conectado a la Central Telefónica o Instalación Equivalente por medio del distribuidor general, saliendo de esta por la fosa de cables, para ir alojados en canalizaciones de concreto o PVC hacia las Cajas de Distribución.

[1] *A concatenation of individual IEEE 802 Local Area Networks (LANs) interconnected by Bridges, including Virtual Local Area Network (VLAN) Bridges.*

50) **Red Secundaria:** Segmento de la red de telecomunicaciones conectado desde una caja de distribución y que se despliega en la vía pública por medio de puntos de dispersión hacia las cajas terminales.

51) ***Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local:*** Mediante este servicio Telnor pone a disposición del Concesionario Solicitante capacidad de transmisión entre el usuario final y un Punto de Interconexión del Concesionario Solicitante, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un usuario final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una Acometida de Telnor.

52) ***Servicio de Coubicación para Desagregación:*** Servicio de arrendamiento de espacio para la colocación de equipos y dispositivos del Concesionario Solicitante necesarios para acceder a los servicios de desagregación, mediante su ubicación en los espacios físicos abiertos o cerrados en las Instalaciones de Telnor, que incluye el acondicionamiento necesario para la instalación de equipos, la provisión de recursos técnicos, suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionados.

53) ***Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local:*** Mediante este servicio Telnor permite el uso del Bucle Local al Concesionario Solicitante, de tal manera que este último puede hacer uso parcial de la capacidad de transmisión, entregando el circuito en la Central telefónica o instalación equivalente.

54) ***Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local:*** Mediante este servicio Telnor permite el uso del Sub-Bucle Local al Concesionario Solicitante, de tal manera que este último puede hacer uso parcial de la capacidad de transmisión, entregando el circuito en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la Central telefónica o instalación equivalente.

55) ***Servicio de Desagregación Total del Bucle Local:*** Mediante este servicio Telnor permite el uso del Bucle Local al Concesionario Solicitante, de tal manera que este último puede hacer uso de la capacidad de transmisión completa, entregando el circuito en la Central telefónica o instalación equivalente.

56) ***Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local:*** Mediante este servicio Telnor permite el uso del Sub-bucle Local al Concesionario Solicitante, de tal manera que este último puede hacer uso de la capacidad de transmisión completa, entregando el circuito en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la Central telefónica o instalación equivalente.

57) ***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.

58) ***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.

59) ***Servicios Auxiliares:*** Servicios necesarios para la adecuada operación de los servicios de desagregación provistos por Telnor, que incluyen el suministro de gabinetes, cableado interno de las instalaciones y entre las instalaciones, alimentación eléctrica, cables de sujeción, servicios de mantenimiento, entre otros.

60) ***Sistema Electrónico de Gestión:*** Herramienta que tiene como objetivo permitir a los Concesionarios Solicitantes consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telnor, solicitar los servicios de interconexión, enlaces dedicados, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios.

61) ***Splitter:*** Filtro que separa las señales de frecuencias bajas de las señales de frecuencias altas, denominado frecuentemente divisor del servicio telefónico ordinario.

62) ***Sub-bucle Local:*** El circuito físico que conecta el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario a un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la Central telefónica o instalación equivalente de la red pública de telecomunicaciones desde la cual se presta el servicio al usuario.

63) ***Terminal de Banda Ancha:*** Equipos activos normalmente de tecnología xDSL localizados en un nodo, que están conectados mediante fibra óptica desde un armario ubicado en la calle hasta una OLT de la central y que alimentan al sub-bucles de cobre a partir del armario ubicado en calle que permiten el acceso hasta el domicilio del usuario final.

64) ***Terminal de Línea Óptica:*** Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones de la central que delimita la red óptica de acceso. Este elemento está

del lado de la red de fibra óptica que establece la interfaz < hacia las redes de operación que proporcionan los servicios de telecomunicaciones.

65) ***Terminal de Red Óptica:*** Equipo de telecomunicaciones ubicado en las instalaciones del cliente final que termina la red óptica de acceso. Este elemento está del lado de la red que provee la interfaz del usuario hacia la red de fibra óptica.

66) ***Tráfico:*** Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se conduce a través de una red pública de telecomunicaciones.

67) ***Ubicación distante:*** La colocación de equipos y dispositivos del Concesionario Solicitante, necesarios para acceder a los servicios de desagregación, mediante la ubicación en espacios físicos fuera de las instalaciones, en donde se encuentran los equipos de Telnor.

68) ***Unicast:*** Envío de información entre un único origen y un único destino.

69) ***Usuario Final:*** Persona física o moral que utiliza un servicio de telecomunicaciones como destinatario final.

70) ***Voz sobre IP:*** Término genérico para describir la técnica utilizada para cursar tráfico de voz sobre IP.

71) ***Zona de cobertura:*** Área geográfica en la cual están conectados usuarios finales en un punto determinado de la red.

ESPACIO EN BLANCO

Acrónimos

BRAS	Servidor de Acceso Remoto de Banda ancha
CAO	Centro de Atención de Operadores (CAO)
CCE	Centros con Capacidad de Enrutamiento
CD	Caja de Distribución
CDR	Registro de Llamadas Realizadas (CDR, por sus siglas en inglés)
CE	Coubicación Externa
CI	Coubicación Interna
CIC	Cableado Interior del Cliente
CLLI	Identificador de Ubicación de Lenguaje Común
CPE	Equipo Terminal del Usuario (CPE, por sus siglas en inglés)
CS	Concesionario Solicitante/Autorizado Solicitante
DFO	Distribuidor de Fibra Óptica
DG	Distribuidor General
DSL	Línea de Abonado Digital (DSL, por sus siglas en inglés)
DSLAM	Multiplexor de Acceso a Línea de Abonado Digital (DSLAM, por sus siglas en inglés).
FTTH	Fibra hasta el Hogar (FTTH, por sus siglas en inglés)
FTTN	Fibra hasta el Nodo (FTTN, por sus siglas en inglés)
GPON	Red Óptica Pasiva Gigabit (GPON, por sus siglas en inglés)
IDO	Indicador de Red de Origen
IDD	Indicador de Red de Destino
IP	Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés)
LAN	Red de Área Local (LAN, por sus siglas en inglés)
N.A.	Numero de A
N.B.	Numero de B
NCAI	Nodo de Conexión de Acceso Indirecto
NIS	Número de Identificación de Solicitud
N.N	Número Nacional
NTP	Punto de Terminación de la Red (NTP, por sus siglas en inglés)
OLT	Terminal de Línea Óptica (OLT, por sus siglas en inglés)
ONT	Terminal de Red Óptica (ONT, por sus siglas en inglés)

ORED A	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OSI	Interconexión de Sistemas Abiertos (OSI, por sus siglas en inglés)
pCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto
PDIC	Punto de Interconexión
POTS	Servicio Telefónico Simple (POTS, por sus siglas en inglés)
PCT	Punto de Conexión Terminal
PGE	Plan de Gestión del Espectro
PSD	Densidad Espectral de Potencia (PSD, por sus siglas en inglés)
PTR	Punto de Terminación de la Red
PVC	Cloruro de Polivinilo
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
SCD	Servicio de Coubicación para Desagregación
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución
SDCBL	Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local
SDCSB L	Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local
SDTBL	Servicio de Desagregación Total del Bucle Local
SDTSBL	Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés)
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes
TBA	Terminal de Banda Ancha
VLAN	Red de Área Local Virtual (VLAN, por sus siglas en inglés)
VoIP	Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés)

Las definiciones y abreviaturas comprendidas en la presente Oferta podrán ser utilizadas indistintamente en singular o plural, en masculino o femenino, según corresponda.

1. Introducción y Generales

La OREDA tiene como objetivo establecer los términos y condiciones para los Servicios de Desagregación, de tal forma que los Concesionarios Solicitantes 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 (SR):
    - Reventa de Línea Telefónica (SRL);
    - Reventa de Internet (SRI);
    - Reventa de Paquetes (SRP);
- Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT);
- Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB);
- Servicios de Desagregación:
    - Desagregación Total del Bucle (SDTBL);
    - Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL);
    - Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica;
    - Desagregación Total del Sub Bucle (SDTSBL);
    - 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 Telnor, 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.

Telnor 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 Telnor 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.

Telnor 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 conforme a lo señalado 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.

1.1 Prerrequisitos

Para contratar los servicios objeto de la OREDA el CS deberá:

- Ser titular de concesión para operar redes públicas de telecomunicaciones o tener Concesión única otorgado por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual deberá estar vigente, o bien, estar debidamente facultado por el Instituto para prestar servicios de telecomunicaciones mediante una Autorización para comercializar servicios de telecomunicaciones.

- Firmar el Convenio. Telnor deberá firmar el Convenio respectivo en un plazo no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la solicitud que haya realizado el CS a través del correo electrónico desagregacion@Telnor.com.

- Solicitar los servicios mediante el SEG.

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:

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

Tabla 2 Fechas para pronósticos del servicio.

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

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

Tabla 3 Fechas para ajustar los pronósticos del servicio.

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	Granularidad
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.

ESPACIO EN BLANCO

1.2.1 Formato de Pronóstico de servicio.

SOLICITUD PRONÓSTICO DE SAIB

FECHA SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____
_____
RFC: _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL PRONÓSTICO: _____
TELÉFONOS: _____ Email: _____

PRONÓSTICO DE SAIB

RATIFICACIÓN DE PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

TIPO DE SERVICIO	SCD-LOCAL SCD-L	SCD-REGIONAL SCD-R	SCD-NACIONAL SCD-N	PCAI LOCAL	PCAI REGIONAL	PCAI NACIONAL

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE PCAI´s

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD DE PRONÓSTICO DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS Email: _____

PRONÓSTICO DE DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL

RATIFICACIÓN DEL PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

TIPO DE SERVICIO SDTBL SDCBL

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE BUCLES

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

ESPACIO EN BLANCO

SOLICITUD DE PRONÓSTICO DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS Email: _____

PRONÓSTICO DE DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL

RATIFICACIÓN DEL PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

TIPO DE SERVICIO SDTSBL SDCSBL

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE SUB-BUCLES

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

ESPACIO EN BLANCO

SOLICITUD DE PRONÓSTICO COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS Email: _____

PRONÓSTICO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN

RATIFICACIÓN DEL PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

TIPO DE SERVICIO CERRADA (CC) BÁSICA (CB) EQUIPADA (CEq)

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE BUCLES

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

ESPACIO EN BLANCO

SOLICITUD PRONÓSTICO SERVICIO CABLEADO MULTIPAR

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS Email: _____

PRONÓSTICO DE CABLEADO MULTIPAR

RATIFICACIÓN DEL PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE CABLES

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD PRONÓSTICO ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS Email: _____

PRONÓSTICO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

RATIFICACIÓN DEL PRONÓSTICO SI ☐ NO ☐ SEMESTRE 1er ☐ 2do ☐ AÑO: ☐

No.	NOMBRE DE LA CENTRAL	COLONIA	CIUDAD	ESTADO	TIPO DE SERVICIO	NÚMERO DE ANEXOS

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

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 Telnor.
Existe servicio telefónico y/o de datos activo, provisto por Telnor.	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 Telnor.
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.	Telnor 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 Telnor.
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 Telnor.

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 Telnor 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 Telnor 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 de acuerdo con las prácticas comerciales de Telnor 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. En caso de que no se instale la acometida por responsabilidad de Telnor, 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 modificación del servicio conforme al procedimiento establecido para cada servicio.

1.4 Disponibilidad de recursos

1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios

Telnor 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 Telnor 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, de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso según lo estipulado en la sección 3 de la OREDA.

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

Telnor 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 las siguientes etiquetas del sistema:

- SRL:
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
- SRI y SRP:
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
  - Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;
- SRMLT;
  - No hay facilidades de Líneas Telefónicas;
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
- SAIB:
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
  - No hay puerto disponible;
  - Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;
- SDTBL y SDCBL:
  - No hay facilidades de Red Principal;
  - No hay facilidades de cableado multipar;
  - No hay facilidades de Red Secundaria;
  - No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE).

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

Cableado de DFO-TMX a DFO-CS:

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

Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta recursos de red Telnor 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:

- SRL:
    - 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.
    - 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.

- SRLMT:
    - 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.

- **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 Telnor, infraestructura de escalerilla para cable multipar entre las salas.

- Anexo de Caja de Distribución: Factibilidad de ranurar el envolvente 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 tablillas, que el proyecto de construcción del pozo del CS cumpla con lo establecido en el numeral 6.14 del apartado SERVICIO AUXILIAR DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

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 esta sección de Recursos de Red Asociados a los Servicios y su listado de recursos de red mínimos necesarios.

No es causal de negación de servicio o 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. Telnor deberá registrar en bitácora del SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que

los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

No es causal de negación de servicio 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.

1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios

Telnor podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea de desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser 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

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 solicitante (CS o Telnor) del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final[2], o en su caso si la solicitud se realiza de forma electrónica, presentar digitalizados el Formato de verificación de la voluntad del suscriptor firmado y acompañado de la identificación del usuario ((INE, IFE, Pasaporte, Cédula o Cartilla).

ESPACIO EN BLANCO

[2] 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

DATOS GENERALES

NUMERO DE LÍNEA: _____

NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO: _____

FOLIO ASIGNADO POR EL NUEVO PROVEEDOR A SOLICITUD DE CAMBIO: _____

DATOS DEL SERVICIO

SERVICIOS SOLICITADOS AL NUEVO PROVEEDOR DEL SERVICIO:

Servicio de voz: _____
Servicio de datos: _____

OBSERVACIONES: _____

SERVICIOS COMERCIALES

NUMERO DE GRUPO: SI _____ NO _____

DESAGREGAR: UNA LINEA _____ NUMERO DE LINEAS _____

Para grupo de líneas especificar cuales: _____

DESAGREGAR LÍNEA DE CABECERA DE GRUPO: SI _____ NO _____

DATOS DEL SUSCRIPTOR

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 PROVEEDRO, ASI COMO PARA EJECUTAR LA PORTABILIDAD, CUANDO APLIQUE. DE IGUAL MANERA EL NUEVO PROVEEDOR SERA EL RESPONSABLE DE RESGUARDAR LA DOCUMENTACION PROPORCIONADA POR EL USUAIO FINAL/SUCRIPTOR CUANDO SEA LLENADO ESTE FORMATO PARA SOLICITAR EL CAMBIO DE PROVEEDOR.

LA INFORMACION PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTIR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICACMENTE 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 Telnor, 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.

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.

Telnor 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:

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

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

3. De CS a CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y Telnor. En este caso se incluirá a Telnor 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 Telnor, de Telnor a CS, de CS a CS (donador-receptor):

1) Escenarios de Telnor a CS

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

   De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

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

2) Escenarios de CS a Telnor

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

   De forma alterna el Telnor podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

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

3) Escenarios de CS a CS

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

   De forma alterna el CS-B podrá cargar en el SEG el formato de verificación firmado e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

   Telnor 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.

   Telnor 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 Telnor 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 Telnor 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 Telnor, se deberá indicar en el formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final la nueva línea (Telnor) 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.

De forma alterna el CS podrá cargar en el SEG los formatos de verificación firmados e identificación en formato electrónico (extensiones .pdf o .jpg) legibles.

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:

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

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

3) 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.

1.7 Procedimiento de calificación del bucle de cobre.

La determinación de la calificación en los bucles de cobre de la red de Telnor se basa en pruebas que reflejan la velocidad máxima alcanzable por cada bucle, dicha determinación permite asignar la velocidad máxima de datos en un bucle, de la misma forma en que lo hace Telnor para sus propias operaciones.

La información disponible que indica la sección 3 de esta OREDA representa el resultado del procedimiento de pruebas descrito para la obtención de la calificación del bucle.

Adicionalmente, Telnor realizará las pruebas técnicas requeridas por el CS (quien tiene la posibilidad de participar y coordinarse con Telnor para la realización de las mismas) diferentes de las determinadas en la presente sección, sin que estas retrasen o permitan la negación de la entrega de los servicios de desagregación.

El procedimiento para la obtención de la calificación del bucle considera los siguientes escenarios: Bucle Activo y Bucle Nuevo.

Bucle Activo (Usuario Existente).

Premisas: Usuario con servicio activo de datos y/o voz.

Mecánica para calificar el bucle y determinar el ancho de banda por distancia:

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. Como ejemplo se muestran los resultados de una medición donde se observa la resistencia de aislamiento y capacitancia para un bucle en específico:

TELEFONO	Resis-tencia AB:	Resis-tencia AT:	Resis-tencia BT:	Unidad	Capaci-tancia AB:	Capaci-tancia AT:	Capaci-tancia BT:	Unidad:
9828260839	1.15	1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF

Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre

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

En el ejemplo la medición de la distancia se calcula con base en la siguiente fórmula:

$$Distancia\ (Km) = \frac{MIN(Cat,\ Cbt)}{64\ nF/Km}$$

Donde:

Cat: Capacitancia del punto A a tierra. (nF)

Cbt: Capacitancia del punto B a tierra. (nF)

MIN (Cat, Cbt): Mínimo entre Cat y Cbt

a. Con base en el dato de distancia obtenido, los valores del ancho de banda alcanzable serán los indicados en la Tabla de Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle que ejemplifica los datos para el caso de uso de tecnología ADSL2+.

Distancia Máxima (km)	Ancho de Banda ADSL2+		Velocidad máxima alcanzable por Bucle
	UpStream Max (Kbps)	DownStream Max (Kbps)	
3.5	128	1024	Hasta 1 Mbps
3.2	384	2048	Hasta 2 Mbps
2.4	384	3648	Hasta 3 Mbps
1.8	768	6016	Hasta 5 Mbps
1.5	960	12544	Hasta 10 Mbps

Tabla 6 Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle

Para cualquier otra de las tecnologías xDSL disponibles y vigentes se deberá utilizar la referencia de la recomendación de la UIT correspondiente.

2) Adicionalmente, el CS para poder contratar los servicios de bucle y sub-bucle también debe tomar en consideración que no se haya rebasado el porcentaje de penetración permitido por tecnologías existentes en la red secundaria y primaria para los servicios indicados en las reglas de penetración del PGE, conforme la siguiente tabla:

Número de Grupo	Clasificación	<= 1 Km	<= 2 Km	<= 3 Km	<= 4 Km
A	Sistemas de Alimentación de Corriente Directa (DC)	100%	100%	100%	100%
1	Servicios de Voz (POTS)	100%	100%	100%	100%
2	Semi-Banda Ancha (ISDN)	30%	30%	30%	20%
3	Banda Ancha Simétrica (SHDSL)	30%	30%	20%	20%
4	Banda Ancha Asimétrica Hasta 2.2 MHz (ADSL,ADSL2,ADSL2+)	100%	60%	50%	40%
5	Banda Ancha Asimétrica Hasta 30 MHz (VDSL2)	100%	50%	25%	0%

Tabla 7 Proporción de Penetración de Tecnologías en una unidad básica de bucle, de acuerdo al PGE

Para las tecnologías digitales (Grupos 2 al 5) la penetración máxima a ser aplicada en un mismo cable multipar, no podrá rebasar el 70% de ocupación en cualquier combinación de tecnologías de estos grupos.

Bucle Nuevo.

Premisas: Usuario sin servicio activo de datos y/o voz.

Mecánica para calificar el bucle y determinar el ancho de banda por distancia:

1) Para obtener el dato de la distancia del bucle se toma como referencia la caja de distribución asociada al domicilio del cliente. De esta forma la distancia se calcula considerando la distancia de la central a la caja de distribución de la construcción de red, adicionando 500 metros correspondientes a la distancia promedio al domicilio del cliente. Los valores del ancho de banda alcanzables serán los referidos en la Tabla de Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle.

2) Adicional a esta información se indicará si existen pares vacantes para los servicios indicados en las reglas de penetración del PGE, conforme a la tabla de Proporción de Penetración de Tecnologías en una unidad básica de bucle, de acuerdo al PGE.

1.8 Solicitudes masivas

Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes de alta masivas, el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS.

Las solicitudes masivas se reflejarán en el SEG permitiendo la carga de archivos Excel conteniendo diversas solicitudes con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación, con el fin de procesar cada registro de forma particular, asignando un número de folio a cada uno de ellos como si se hubiesen capturado de manera individual.

Para lograr lo antes planteado, Telnor pondrá a disposición del CS de forma descargable en el SEG el formato base del archivo en Excel para que éste sea llenado con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación.

En el proceso de validación de las solicitudes masivas se deben indicar para cada registro lo siguiente:

- Si la solicitud es correcta, Telnor cambiará el folio previamente asignado por el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio.

- Si es incorrecta, Telnor devolverá al CS el archivo de Excel indicando el motivo de rechazo para cada registro, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación. Los registros que se encuentren correctos se le asignará el NIS el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio.

1.9 Condiciones generales para la prestación de los servicios.

Generales:

1. Tanto Telnor como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables a Telnor ni a los CS, las cuales de manera enunciativa más no limitativa pueden consistir en: vandalismo, manifestaciones, incendios, inundaciones, temblores, obras públicas o daños provocados por terceros, etc., por ende cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. La parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la parte afectada y al Instituto. En caso de que se presente alguno de los eventos anteriores,

el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.

2. Los tiempos de autorización de permisos por parte de la autoridad para la construcción de una obra civil, no serán considerados dentro de los tiempos de entrega de Telnor, siempre y cuando haya actuado con diligencia en la realización del trámite correspondiente.

3. El encargado de realizar una obra civil, ya sea Telnor o el CS, será responsable de la tramitación de los permisos de dicha obra civil ante la autoridad competente. Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se considerarán los días de retraso atribuibles a los CS del servicio, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito, ni aquellos no imputables a Telnor o a los CS.

4. Es responsabilidad tanto de Telnor como del CS tomar las medidas precautorias necesarias en caso de fenómenos climatológicos, que pudieran afectar la prestación de los servicios de desagregación.

5. Telnor no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento, con excepción del Servicio de Reventa de Línea que los CS proporcionen a Usuarios Finales hasta el Punto de Conexión Terminal, además del mantenimiento del Bucle y Sub-bucle Local, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS.

6. Telnor y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que llegaran a ocasionar a los Usuarios Finales de cualquiera de las partes, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.

7. Telnor no será responsable cuando un CS solicite la baja de un servicio, y tal CS esté cursando tráfico en el momento de la baja, con excepción de los SRL.

8. Telnor 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.

9. Si un usuario final tiene contratados servicios de terceros o de tienda Telnor aplicarán las condiciones vigentes de acuerdo a su contrato.

10. En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente Telnor, éste se obliga a avisar en el SEG a los CS con 6 meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software se avisará al CS vía el SEG con al menos 30 días de antelación.

11. Telnor notificará a los CS con al menos 36 meses de anticipación el cierre de una Central o Instalación Equivalente. Podrá acordarse un tiempo menor entre Telnor y el CS debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, para lo cual solicitará autorización al Instituto.

12. En el caso de que la línea cuente con servicio telefónico activo se garantizará que la continuidad del servicio no sufra interrupción como consecuencia de los procesos que se llevan a cabo para habilitar la prestación de los servicios de desagregación; para lo cual el periodo sin servicio no deberá exceder de treinta minutos en el noventa y cinco por ciento de los casos, y ninguno deberá ser mayor a ciento veinte minutos, por lo que respecta a hechos imputables a Telnor.

13. En caso de que Telnor no realice la instalación o adecuación de la acometida derivado de razones asociadas al usuario, o al CS, dicha situación no será considerada dentro de los plazos. Cuando sea atribuible a Telnor será su responsabilidad ofrecer pruebas fehacientes que justifiquen las causas de que la instalación de la acometida o la adecuación de la misma no fuera posible.

14. Los servicios proporcionados por terceros no forman parte de la OREDA, por lo que deberán ser facturados y cobrados por Telnor.

15. La información sobre cualquiera de los servicios contratados por los CS será utilizada por Telnor únicamente en lo concerniente a la prestación de servicios, ya que Telnor reconoce que dicha información proporciona datos sensibles sobre intereses y estrategias de desarrollo comercial de cada uno de los CS. Por lo que no se hará del conocimiento de las áreas comerciales de Telnor ni de otros concesionarios.

16. Telnor no será responsable por la planeación del dimensionamiento de los pCAI que contrate el CS.

17. Toda comunicación entre Telnor y los CS se hará exclusivamente a través del SEG. En caso de fallas Telnor 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 alterno de comunicación.

2. 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 siguientes 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, La Paz, Saltillo, Reynosa – Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Nuevo Laredo y Matamoros, 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.

Lo anterior implica que Telnor contemple los posibles espacios para las Coubicaciones e identifique los recursos de red susceptibles de utilización, y en caso de que no exista capacidad para soportar la prestación de servicios, se debe tener claramente identificada la problemática de espacio o de los recursos de red específicos necesarios para prestar los servicios, así como una solución para prestar los servicios de desagregación cuando así se le solicite.

El CS podrá requerir adecuaciones a cualquier Central Telefónica o Instalación Equivalente para los servicios SDTBL, SDCSBL, SDTSBL y SDCSBL, en zonas metropolitanas distintas a las mencionadas anteriormente, en cuyo caso la prestación de los servicios deberá iniciar dentro de los seis meses posteriores al requerimiento, si un segundo CS solicita adecuaciones a la misma central, Telnor indicará que ya está siendo adecuada, el segundo CS podrá solicitar servicios en el momento en el que Telnor indique que han finalizado las adecuaciones correspondientes. En caso de que después de tres meses de terminadas y notificadas las adecuaciones requeridas, los CS no hayan solicitado servicios, deberán restituir en partes iguales los gastos correspondientes, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

1) Telnor informará al Instituto y a los CS dentro de los 30 días hábiles siguientes al término de los tres meses de terminadas las adecuaciones, cuando no hubiera recibido solicitudes de servicios por parte de los CS que le solicitaron la adecuación, para lo cual presentará los elementos que comprueben los gastos incurridos.

2) El o los CS que hubieran solicitado las adecuaciones deberán resarcir los gastos incurridos, en un periodo máximo de 15 días hábiles después de haber recibido la notificación.

Para que el CS solicite las adecuaciones a las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes podrá solicitar información sobre las mismas sin necesidad de que exista un Convenio firmado por las partes, según el procedimiento establecido en el apartado "Información relacionada con los servicios", referente a la información tipo "a" que contiene los elementos necesarios para que los CS decidan solicitar adecuaciones, la información no será limitada a la ciudad o localidad donde se ubiquen ni a la disponibilidad de espacio para coubicación.

La prestación de los servicios en Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes será por la cobertura de las mismas, sin considerarse delimitaciones geopolíticas.

Cuando una Central Telefónica o Instalación Equivalente sea acondicionada a solicitud de un CS, se notificará a los CS y al Instituto mediante el SEG. El listado será actualizado a más tardar un día hábil después de que fueron notificados los CS y el Instituto.

2.1 Pruebas de Primera Aplicación

Cualquier CS de manera individual o conjunta, previo al inicio de la prestación de servicios, puede solicitar que se realicen pruebas generales de la viabilidad de la implementación y procedimientos, es decir una prueba integral del servicio *(First Office Application, FOA*). Las pruebas para los servicios de desagregación estarán asociadas a la solicitud, contratación, instalación, configuración, gestión, protocolos, movimientos (altas, bajas y cambios) y facturación, o bien cualquier prueba que sea técnica y económicamente factible. Los gastos de las pruebas serán acordados entre las partes; la duración de la prueba será de un máximo de dos periodos de facturación, excepto que se acuerde de manera distinta. Al finalizar las pruebas se entregará una copia de los resultados tanto al CS como al Instituto, además de que se harán disponibles en el SEG.

3. Información relacionada con los servicios

La información con la que cuenta Telnor se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Telnor publica su OREDA o a través del SEG. Telnor utiliza el SEG para sus propias operaciones, así como las realizadas por sus filiales y subsidiarias, por lo que tanto Telnor como los CS contarán con los mismos sistemas, herramientas de consulta e información.

Dicha información corresponde a aquella con la que Telnor cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de Telnor, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG, tanto Telnor como los CS tendrán acceso a la

misma información con el mismo grado de variabilidad, ya que Telnor usa el propio SEG para acceder a la información.

La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 2 tipos:

- Información tipo "a": información básica que será accesible a partir de la publicación de la OREDA mediante la consulta y descarga de bases de datos conformada por archivos actualizados antes de firmar el Convenio de Desagregación.

- Información tipo "b": Información detallada accesible a partir de la publicación de la OREDA y después de firmar el Convenio de Desagregación asociada a variables como número de teléfono, número de usuario o dirección en específico.

La información tipo "a" y tipo "b" se pone a disposición de los CS a través de la interfaz que se ha habilitado en la página de internet donde se publica la OREDA, para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los CS. Los CS también pueden acceder a la información tipo "a" y "b" a través del SEG. Tanto en el SEG como en las bases de datos aquí clasificadas como de tipo "a" y "b" los CS tienen acceso en los mismos términos y condiciones a la información a la que Telnor tiene acceso sobre la infraestructura necesaria para brindar los servicios de desagregación, con las mismas herramientas, sistemas, procedimientos, etc.

En virtud de que la información tipo "a", que se pone a disposición de los CS tiene carácter confidencial y no ha habido una firma de convenio, se tendrá que firmar un acuerdo de confidencialidad con cada CS que lo requiera, quedando estipulado que estará prohibida la reproducción parcial o total de la información, así como su publicación a través de cualquier medio. Para el caso de la información tipo "b", los CS tendrán que firmar el Convenio de Desagregación. La información tipo "a" e información tipo "b" se actualizarán semanalmente.

La información puede consultarse y descargarse a nivel Entidad Federativa a través de la interfaz que Telnor pone a disposición de los CS y del Instituto a través de su página. Aunado a esto, los CS contarán con la opción de obtener mediante una sola descarga todas las bases de datos presentadas en la sección 3.1 de la OREDA mediante el SEG.

El Instituto podrá solicitar la agregación de nuevas bases de datos, así como modificar los rubros especificados en cada una, total o parcialmente, si en el transcurso del tiempo el Instituto considera que no resulta eficiente su utilización y se comprueba que la disposición de la misma resulta insuficiente para que los CS generen su modelo de negocio o genera desventajas competitivas para los CS.

Procedimiento para solicitar usuario y contraseña para consultar información en la interfaz en la página en que se publique la OREDA y para acceso al SEG

1) El CS que opera una red pública de telecomunicaciones solicitará a Telnor vía correo electrónico a la dirección OPERDES@Telnor.com que se le asigne un usuario y contraseña para la consulta de la información o para acceso al SEG. Con antelación dicho CS debió haber firmado el acuerdo de confidencialidad para el acceso a las bases de datos tipo "a",

2) Telnor contestará a dicha solicitud en un plazo no mayor a dos días hábiles, enviando al CS el formato correspondiente, el cual deberá ser firmado por el representante legal del CS y ser enviado al mismo correo electrónico, acompañado de copia del Título de Concesión (o Concesión Única), de copia del poder notarial que lo acredita como representante legal, y de copia de la identificación oficial del representante legal.

3) En un plazo máximo de tres días hábiles posteriores al correo enviado por el CS con la información correspondiente, Telnor contestará vía correo electrónico a la misma dirección en la que se hizo la petición, proporcionando usuario y contraseña para el acceso a la información vía la interfaz en la página de Internet de Telnor. Para el caso de CS que tengan habilitado un usuario y contraseña para consulta de información tipo "a", y hayan firmado el Convenio de Desagregación, Telnor activará los usuarios y contraseñas existentes del CS correspondiente para el acceso a la información tipo "b", además de enviar un aviso de confirmación en un plazo máximo de dos días hábiles contados a partir de la firma del Convenio de Desagregación.

Los CS podrán solicitar de acuerdo al presente procedimiento usuarios y contraseñas para acceder al sistema.

3.1 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso

La información que se pone a disposición de los CS, a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Telnor publique su OREDA, se clasifican en los siguientes 2 tipos de bases de datos, y en los *layout* que se definen a continuación. Existe información que por su naturaleza se actualiza constantemente, por lo que, para esta información como para aquellos casos donde no se cuente con la misma, se realizará una carga inicial que se irá actualizando. Las bases de datos están relacionadas entre sí, a través de los siguientes campos llave: Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente; y Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).

Información tipo "a":

La información de estas bases de datos debe estar disponible para los CS en formato .cvs o .xlsx, la fecha de actualización de estas bases se verá reflejada en la página principal de la base consultada en la interfaz.

BASE 1: Central Telefónica o Instalación Equivalente

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Tipo de tecnología en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Tipo de Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Categorización por zona económica en la que se encuentran ubicadas las Centrales Telefónica (Tipo de zona de la Central Telefónica o Instalación Equivalente: alta, media o baja).
- Estado de Acondicionamiento para Desagregación Total y Compartida del Bucle (acondicionadas, no acondicionadas y en proceso).
- Tipo de punto de acceso para desagregación (Local, Regional, Nacional).
- Listado de códigos identificadores de CD asociadas a Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes.
- Localización exacta: coordenadas geográficas (latitud y longitud) y dirección completa (Población, Municipio, Estado, calle, no. exterior, referencia (entre que calles).
- Central cuenta con rangos de numeración (Sí, No).
- Número de pares de cobre instalados en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Principal).
- Número de pares de cobre No Disponibles en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Principal).
- Número de pares de cobre libres en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Principal)
- Número de pares de cobre instalados en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).

- Número de pares de cobre No Disponibles en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).
- Número de Pares de cobre Libres en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente (Red Secundaria).
- Cobertura de fibra óptica en número de casas pasadas en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Número de usuarios atendidos con fibra óptica en cada Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas del Nodo de Concentración de FTTH
- Espacio disponible para coubicación (por modalidad).
- Espacio disponible en predio de Telnor (superficie del predio sin contar la superficie del edificio).

BASE 1.1: Central Telefónica o Instalación Equivalente /Rangos de Numeración

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Clave de larga distancia
- Serie
- Inicial
- Final

BASE 2: Cajas de Distribución (CD)

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Código identificador de Caja de Distribución (Distrito).
- Cuenta con Anexo de Caja para Desagregación (Sí, No, En proceso).

- Código identificador de Anexo de Caja de Distribución.
- Ubicación de Cajas de Distribución (latitud, longitud, Estado, Municipio, Localidad, Colonia, Calle)
- Número de pares Instalados en cada CD.
- Número de pares No Disponibles en cada CD.
- Número de pares disponibles en cada unidad básica (esta información será proporcionada cuando Telnor actualice la información de acuerdo a sus propias operaciones).
- Indicar si las Cajas de Distribución están asociadas a una TBA, mini DSLAM o equipo de acceso.
- Código identificador de TBA, mini DSLAM o equipo de acceso asociado a la Caja de Distribución.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas y las calles atendidas por rango de numeración en un formato compatible con los sistemas de información geográfica. Colonias atendidas por cada Caja de Distribución.

BASE 3: Área atendida por cobre

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en un formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Colonias atendidas por cada Central Telefónica o Instalación Equivalente asociadas a despliegue de cobre.

BASE 4: Área atendida por fibra óptica

- Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica.
- Archivo de representación vectorial de las vialidades asociadas en formato compatible con los sistemas de información geográfica.

BASE 5: Unidades básicas

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Código identificador de cada unidad básica.
- Tipo de unidad básica (10 pares/50 pares)
- Tipo de equipo de acceso asociado a la unidad básica (relacionable con la lista de especificaciones).
- Tecnología de acceso (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, entre otras) asociados a la unidad básica.
- Lista con las especificaciones de los tipos de equipos de acceso en la red de cobre (consultables en el SEG).

BASE 6: Información para el SAIB

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente donde están dados de alta los puntos de concentración.
- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Tipo de puntos de concentración (local, regional, nacional, No NCAI).
- Código identificador (CLLI) del punto de concentración instalado en la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Tecnología disponible para el PCAI.
- Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes asociadas a cada punto de concentración (Punto de Concentración Local PCL, Punto de Concentración Regional PCR, Punto de Concentración Nacional PCN).
- Código identificador del NCAI asociado.

BASE 6.1: Información para el SAIB/ Número de Puertos por Capacidad, Instalados y Libres

- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente donde están dados de alta los puntos de concentración.

- Siglas de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.
- Código identificador de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (CLLI).
- Tipo de punto de concentración (local, regional, nacional No NCAI).
- Código Identificador del Equipo de Agregación/Distribución (Nombre Oficial del Equipo).
- Puertos Instalados 1 Gb.
- Puertos Instalados 10 Gb.
- Puertos libres 1 Gb.
- Puertos libres 10 Gb.

BASE 6.2: Información para el SAIB/ Puntos de Concentración Nacional

- Punto de Concentración Nacional (PCN)
- Siglas Punto de Concentración Nacional (PCN)
- Nombre de Punto de Concentración Regional asociado al PCN
- Siglas Punto de Concentración Regional (PCR)

BASE 6.3: Información para el SAIB/ Puntos de Concentración Regional

- Punto de Concentración Regional (PCR)
- Siglas Punto de Concentración Regional (PCR)
- Nombre de Punto de Concentración Local asociado al PCR
- Siglas Punto de Concentración Local (PCL)
- Código identificador del NCAI.Región

BASE 6.4: Información para el SAIB/ Puntos de Concentración Local

- Punto de Concentración Local (PCL)
- Siglas Punto de Concentración Regional (PCR)
- Nombre de la Central Asociada al PCL.
- Siglas Punto de Concentración Local (PCL).

- Código identificador del NCAI.Región.

Información tipo "b":

Esta información debe ser accesible por el CS en forma de consulta por número de teléfono, número de teléfono virtual y usuario para líneas activas, y por dirección para búsquedas por calle y número.

BASE 7: Parámetros de configuración espectral

Telnor no cuenta con información sobre los parámetros de configuración espectral, en el momento que Telnor cuente con ella, será proporcionada a los CS.

Información relacionada a usuarios existentes.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta Telnor para dar servicio al usuario existente sea cobre, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal a la que pertenece el par de cobre;
- Longitud del Bucle Local en metros;
- Atenuación teórica del Bucle Local;
- Resistencia de Aislamiento;
- Capacitancia;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el par de cobre;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador de NCAI Regionales que atienden el distrito al que pertenece el número;
- Código Identificador de NCAI Nacionales que atienden el distrito al que pertenece el número y
- Código Identificador de las Cajas de Distribución asociadas al Bucle Local.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta Telnor para dar servicio al usuario existente sea fibra óptica o incluso cuando los servicios se brinden por cobre, pero exista infraestructura de fibra óptica asociada al cliente, se desplegará en la interfaz la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica a la que pertenece el Bucle Local;
- Código Identificador de Central Telefónica o Instalación Equivalente que atiende al Bucle Local;
- Indicar si el Bucle Local está disponible punto a punto o punto-multipunto;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);
- Código Identificador del distrito óptico al que pertenece el Bucle Local;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el Bucle Local;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;
- Código Identificador del NCAI asociado al equipo de acceso OLT;
- Código Identificador de NCAI Regionales que atienden el distrito óptico al que pertenece el número y
- Código Identificador de NCAI Nacionales que atienden el distrito óptico al que pertenece el número.

Información relacionada a una dirección. El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente. Para ello Telnor proporcionará la misma secuencia y mecanismo de búsqueda que emplea para la gestión de sus propias operaciones.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta Telnor para brindar servicios de telecomunicaciones en la dirección consultada sea cobre, se accederá a la siguiente información:

- Código identificador de la terminal principal que puede atender la ubicación ingresada
    - Porcentaje de uso crítico de la terminal;
    - Porcentaje de uso actual de la terminal;
    - Pares ocupados de la terminal;

    - Pares libres de la terminal;
    - Distancia en metros de la terminal a la central;
    - Facilidades de línea telefónica;
    - Facilidades de dispositivos;
    - Facilidades de red;
    - Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
    - Facilidades de red secundaria (en caso de existir facilidades, deberán mostrarse para la red secundaria todos los campos establecidos para la red principal en la interfaz);
- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal;
- Código Identificador del Distrito que atiende la terminal;
- Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el distrito relacionado con la terminal;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso DSLAM;
- Código Identificador de NCAI Regionales que atienden el distrito correspondiente y
- Código Identificador de NCAI Nacionales que atienden el distrito correspondiente.

En caso de que la infraestructura con la que cuenta Telnor para brindar servicios de telecomunicaciones al domicilio consultado además de cobre cuente con fibra óptica –o cuando sólo se cuente con infraestructura de fibra para la dirección correspondiente- se incluirá, además del listado anterior, la siguiente información:

- Código identificador de la terminal óptica que puede atender la ubicación ingresada
    - Bucles disponibles en la terminal óptica;
    - Facilidades de dispositivos;

- Facilidades de red;
- Facilidades de internet (velocidad máxima soportada);

- Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal óptica;
- Código Identificador del distrito óptico que atiende la terminal óptica;
- Código identificador del equipo de acceso OLT que atiende el distrito óptico relacionado con la terminal óptica;
- Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso OLT;
- Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso OLT; Código Identificador de NCAI Regionales que atienden el distrito óptico correspondiente y
- Código Identificador de NCAI Nacionales que atienden el distrito óptico correspondiente.

Sin perjuicio de la existencia de las bases de datos tipo "a" y "b", en el SEG los CS tendrán acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso Telnor bajo términos y condiciones equivalentes a las que tiene Telnor en su operación, información que podrá incluir además de la contenida en las bases antes mencionadas, cualquier otra que sea relevante para la correcta prestación de los servicios, incluyendo al menos, además de los catálogos de infraestructura, acceso a la verificación de factibilidad para brindar servicios a un número telefónico o una dirección especifica.

3.2 Procedimiento de acceso a la información contenida en el sitio de Internet

Para el acceso a la información a través de la interfaz en la página de internet, el CS deberá contar con el usuario y contraseña descritos en el punto 3.

Los pasos para ingresar al Sitio y realizar consultas serán los siguientes:

1. Entrar al sitio http://www.Telnor.com/
2. Seleccionar el apartado "Ofertas de Servicios Mayoristas".
3. Seleccionar el apartado "Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local"
4. Seleccionar el apartado "Consulta de Información"

5. Ingresar las credenciales (Usuario y Contraseña) que le fueron otorgadas por Telnor

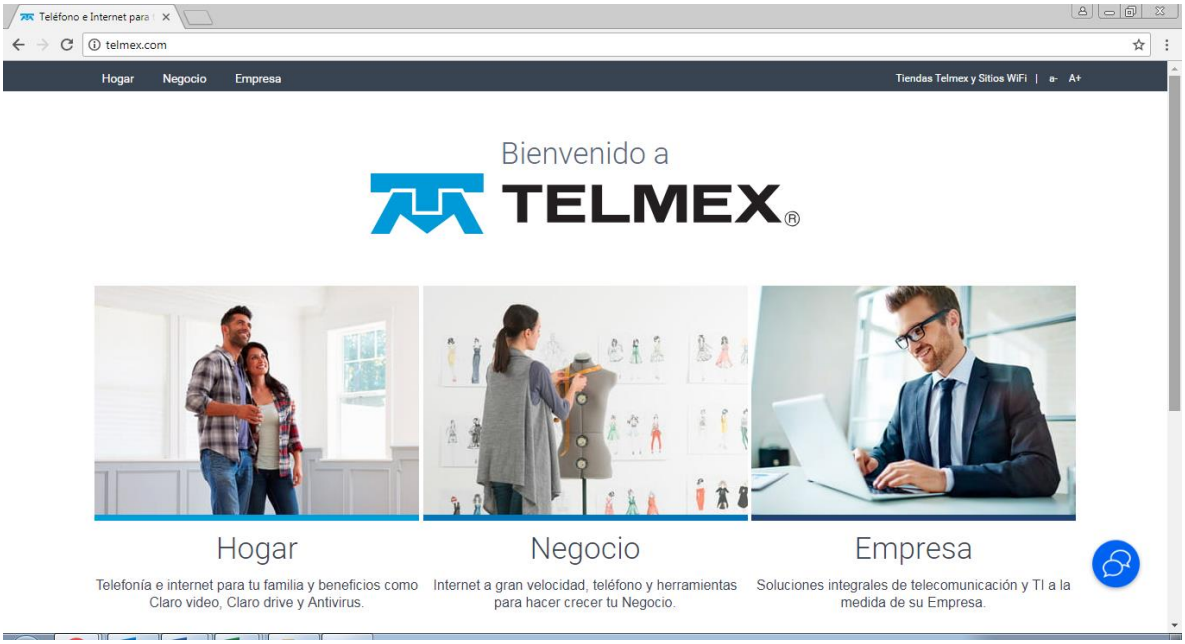
6. El CS deberá seleccionar el tipo de información en la cual está interesado

7. En la página de internet se desplegará la información solicitada

3.2.1. Guía de Acceso y uso del sitio de Internet

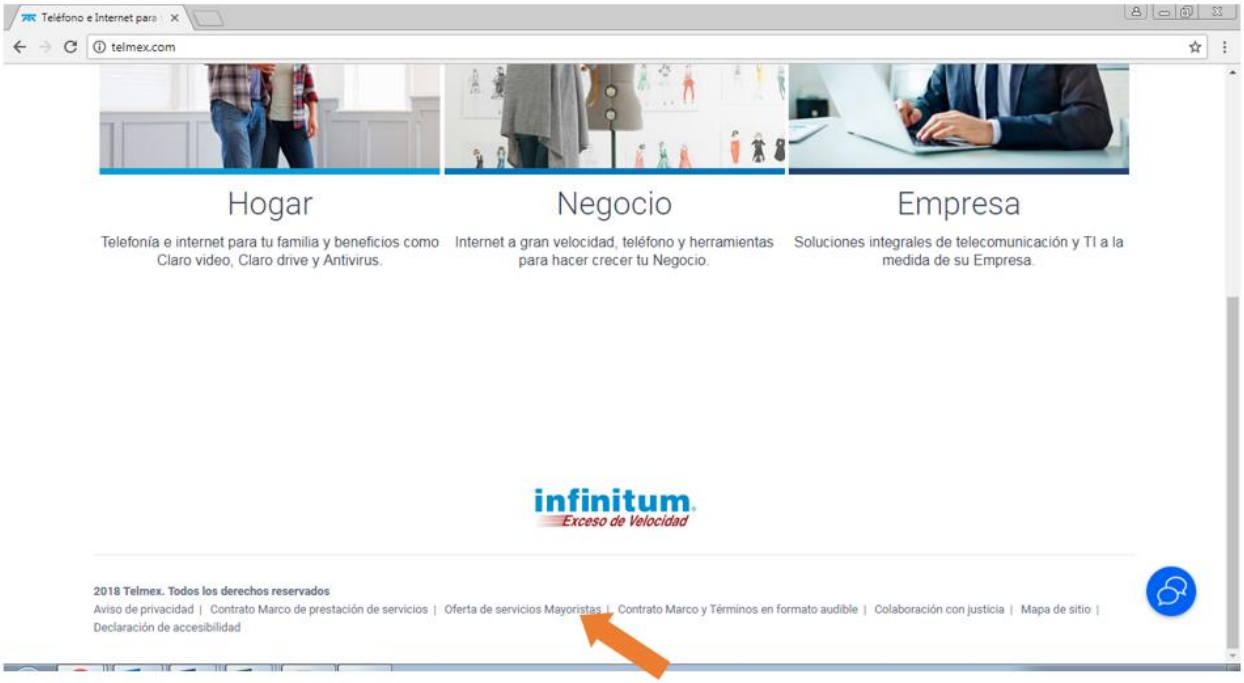
Los Concesionarios Solicitantes pueden acceder a la información de los servicios de desagregación a través del sitio web de Telnor, dicha información podrá ser consultada de manera previa a la suscripción de convenios[3]. Telnor garantizará que la información se mantenga actualizada conforme a lo señalado previamente, es decir semanalmente para ambos tipos de información tipo "a" y tipo "b". Telnor utilizará el SEG para sus propias operaciones, así como las realizadas por sus filiales y subsidiarias, por lo que tanto Telnor como los CS contarán con los mismos sistemas, herramientas, procedimientos, etc. El concesionario deberá seguir los siguientes pasos para el acceso a la misma.

1.- El CS deberá ingresar al siguiente sitio de Internet. http://www.Telnor.com/



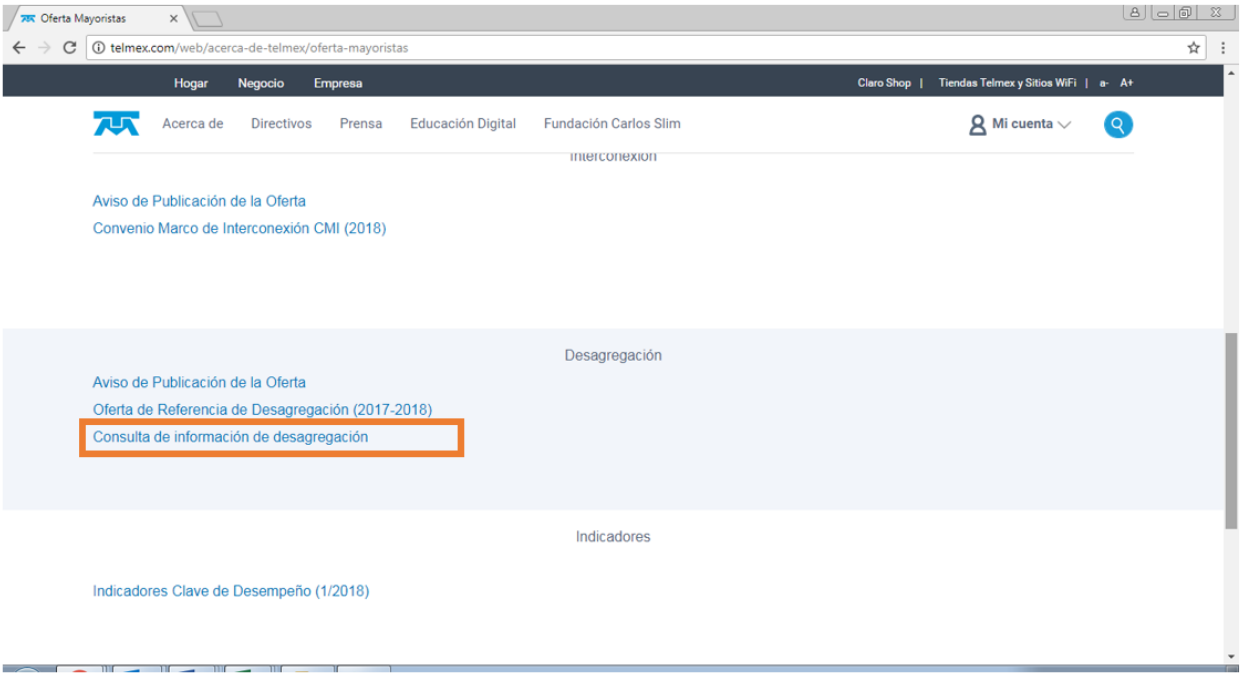
2.- El CS deberá seleccionar el apartado "Ofertas de Servicios Mayoristas" ubicado en la parte inferior de la pantalla principal de la página de Telnor.

[3] Previa firma del acuerdo de confidencialidad, para las bases Tipo B firma del convenio de Desagregación.

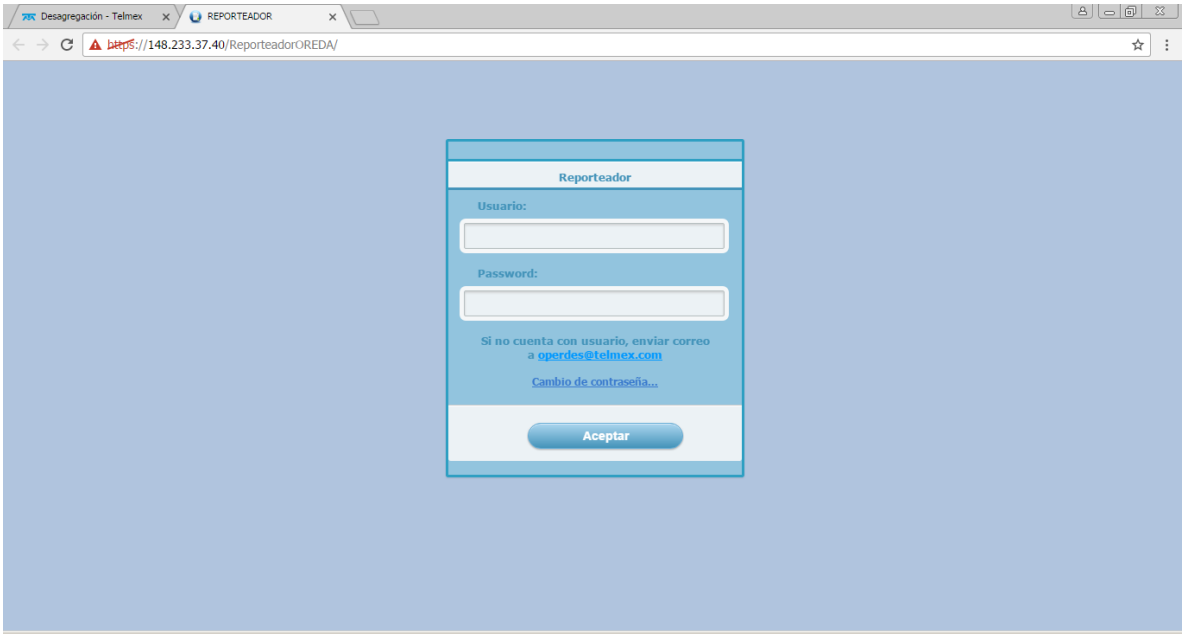


3.-El CS deberá ingresar a la opción con la leyenda "Oferta de Referencia para Desagregación del Bucle Local (OREDA)".

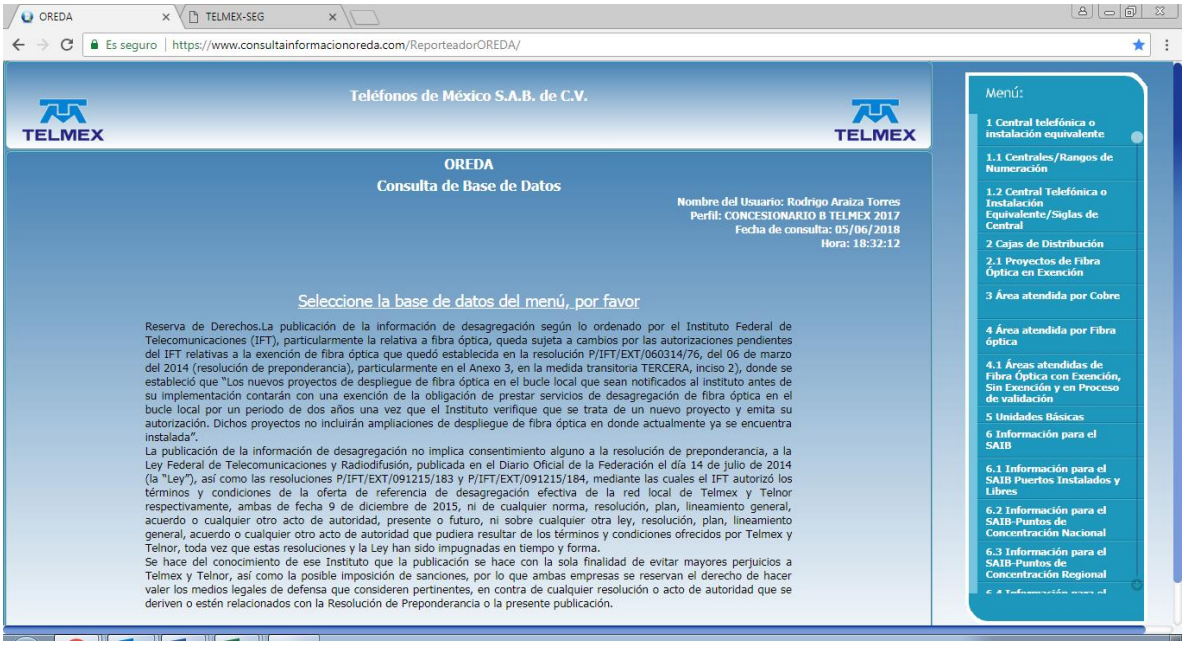
4.- Al final de la página, el CS deberá ingresar a la opción de "Consulta de información de Servicios de Desagregación"



5.- El CS deberá colocar el usuario y contraseña previamente otorgados por parte de Telnor para el ingreso a la información:



6.-El CS deberá seleccionar el tipo de base de datos de la cual requiera información



3.3 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG

La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que el Telnor utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.

En específico para acceder a la información contenida en el SEG, el procedimiento será el siguiente:

1) El CS deberá ingresar al SEG con su usuario y contraseña asignados por parte de Telnor

2) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción Consulta de Información OREDA

    a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles

    b. El CS seleccionará la categoría de interés

3) El Sistema proporcionará la información solicitada por el CS

3.4 Procedimiento de acceso a la información de forma presencial

Este procedimiento aplicará en caso de que el acceso vía internet no esté operando adecuadamente, o cuando el CS lo requiera; para acceder al mismo se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telnor (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06599, Ciudad de México), en el piso 9, Área de Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada de autorización para solicitar y recibir acceso a consulta de información presencial firmada por el representante legal del CS.

2. Una vez acreditada la identidad y autorización del Responsable del CS, éste deberá llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal de Telnor para efectuar la validación. La solicitud de información podrá contemplar la totalidad de la información de las bases de datos establecidas en el punto 3.1 de la presente OREDA.

3. Cubierto el punto anterior, en un día hábil Telnor entregará la información solicitada mediante discos compactos o unidades de almacenamiento digital.

3.5 Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno

El medio alterno para que los CS accedan a la información señalada en los puntos anteriores en caso de que el SEG no se encuentre disponible, es el siguiente:

1) El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telnor (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06599, Ciudad de México), en el piso 9, Área de Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada de autorización firmada por el representante legal del CS.

2) Una vez acreditada la identidad y autorización del Responsable del CS, Telnor facilitará un equipo de cómputo para que el CS realice la consulta de información.

3) El acceso a la información se realizará con el mismo usuario y contraseña que el CS utiliza en la interfaz de consulta a través de la página de internet de Telnor.

3.6 Procedimiento de acceso al Sistema Electrónico de Gestión a través de La Red Privada Virtual VPN

Para que los CS accedan al SEG a través de la VPN se deben considerar los siguientes puntos:

1) El Concesionario Solicitante debe tener firmada la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local OREDA, convenio y anexos.

2) Solicitar vía correo seg@Telnor.com, el inicio de solicitud para activación de la VPN.

3) Telnor enviará el siguiente formato como respuesta al correo recibido para que el CS realice el llenado del mismo y lo envíe nuevamente a Telnor escaneado en plazo máximo de 2 días hábiles.

TELMEX

COORDINACIÓN DE SEGURIDAD DE SISTEMAS

Subgerencia de Administración de Accesos a Sistemas Secundarios

SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN - SEG

FORMATO PARA ADMINISTRADOR DE USUARIOS (ABC)

Alta ☐ Baja ☐ Cambio ☐ Fecha : 28/06/2018

AL OMITIR INFORMACIÓN O NO INCLUIR LAS FIRMAS REQUERIDAS LA SOLICITUD NO PROCEDERÁ.

DATOS DEL ADMINISTRADOR

TITULAR:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	**Teléfono**	**correo electrónico**	

Firma del Titular

REPRESENTANTE LEGAL:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Empresa	**Teléfono**	**correo electrónico**	

Firma Representante Legal

AUTORIZACIÓN TELMEX

COORD. DE ATN. A OPERADORES DE TELECOM:

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	
Puesto		**Núm. de firma autorizada**	

Firma Autorización Telmex

"La cuenta de acceso y contraseña es única, personal e intransferible. El usuario se hace responsable en todo momento de ella, para las funciones especificadas en las políticas partículares del sistema."

"Es responsabilidad del ABC del Concesionario conservar el original de este formato e informar a su ejecutivo de cuenta de Telmex, la baja o cambio de funciones del solicitante."

OBSERVACIONES

Esta información tiene carácter confidencial por lo que no deberá ser copiada, distribuida, divulgada o revelada sin la autorización previa y por escrito de "TELMEX". En caso de incumplimiento a cualquiera de las disposiciones antes descritas, "TELMEX" tendrá derecho de ejercer las acciones, reclamaciones, quejas, denuncias y demás acciones judiciales o administrativas que considere procedentes, sin perjuicio de exigir el resarcimiento de daños y perjuicios.

4) Cubierto el punto anterior, Telnor en un plazo máximo de 3 días hábiles proporcionará el usuario y contraseña al CS para que pueda acceder al SEG.

5) Telnor y el CS tendrán 10 días hábiles para realizar las pruebas de manera conjunta en la habilitación de la VPN, Telnor le informará todo el protocolo de pruebas necesarias para llevar a cabo la conexión al SEG vía VPN.

6) Una vez concluidas las pruebas y el correcto acceso al SEG a través de la VPN el CS y Telnor firmaran el documento de aceptación y conformidad siguiente:

Empresa o entidad solicitante	Entregó por RCDT / TELMEX
Nombre	Nombre
Puesto	Puesto
Fecha	Fecha
Firma de aceptación	Firma

ESPACIO EN BLANCO

4. Servicio de Reventa de Línea

4.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica

El Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRL) permite la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica en las modalidades de Línea Residencial o Línea Comercial que Telnor tiene autorizado y registrado ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios incluyendo descuentos y promociones. Telnor ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de línea telefónica una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, publicará en el SEG, las solicitudes de registro autorizadas por el Instituto.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telnor pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del sistema SIANA para que sean descargados por cada CS.

Cuando el medio de acceso es cobre, se considera técnicamente factible que el CS y Telnor presten los servicios de voz y datos de forma indistinta a través de los servicios de Desagregación, por ejemplo, SRL con SAIB, SRL con SDCBL y SRL con SDCSBL. No obstante, cuando el medio de acceso sea fibra óptica, Telnor no podrá proporcionar SRL junto con SAIB.

Si el CS lo solicita, Telnor proporcionará mediante un cargo específico, no debiendo ser mayor a lo que cobra a sus usuarios finales, el equipo terminal y su instalación, incluyendo el cableado interno necesario en el domicilio del suscriptor hasta el Punto de Conexión Terminal. Por su parte, la Acometida recibirá el tratamiento previsto en el apartado 1.3.

Alcance del servicio:

En el Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Telnor realizará las siguientes actividades:

- Instalación de la línea hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación de la línea en la red y Sistemas de Gestión Telnor.

El usuario final podrá realizar llamadas locales, internacionales, mundiales (automático o a través de Operadora), a celular, códigos especiales[4], números no geográficos y cualquier otro servicio presente o futuro que Telnor ofrezca en sus ofertas a sus usuarios finales.

Los usuarios del CS adscritos al Servicio SRL podrán tener la misma funcionalidad en cuanto a servicios digitales que ofrece Telnor a sus usuarios finales, entre ellos, buzón de

[4] De acuerdo al Plan Técnico Fundamental de Numeración, el CS que desee aportar sus propias locuciones, podrá hacerlo siempre que no suponga un costo adicional para Telnor y estos se hagan a su cargo bajo el procedimiento de trabajo especial.

voz, identificador de llamada, identificador de llamada entrante ocupado, llamada en espera, sígueme, tres a la vez, etc., así como cualquier otra facilidad de línea de servicios en red que Telnor ofrezca actualmente o en el futuro a sus usuarios finales.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que Telnor provea el cableado interior y/o los aparatos telefónicos que se instalará(n) en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del SRL, bajo una contraprestación específica.

Las fallas relacionadas con el SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, Telnor habilitará el Servicio 050 neutro[37] por medio del cual se transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final y será responsable de levantar el reporte de la falla a Telnor. El CS podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicio y Atención Incidencias. La atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se realizará en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy se atienden los usuarios finales de Telnor.

Adicionalmente, y en caso de que el paquete contratado no incluya alguno de los siguientes servicios, el CS podrá contratarlos en las mismas condiciones que los usuarios finales de Telnor:

1. Buzón de Voz: Es el servicio de almacenamiento y consulta de mensajes cuando la línea está ocupada o no se pueda contestar;

2. Identificador de llamada: Servicio que muestra el número telefónico de la llamada entrante[38];

3. Llamada en Espera: Servicio que anuncia y permite tomar otra llamada entrante cuando la línea se encuentra ocupada;

4. Sígueme: Servicio que permite la transferencia de llamadas a otro teléfono ya sean locales, larga distancia o a celular;

5. Tres a la vez: Servicio que permite enlazar hasta tres usuarios en una misma conversación;

6. Cambio de Número;

[5] Es decir, sin que el cliente escuche referencia alguna a Telnor, sus servicios o cualquier otra que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca.
[6] Requiere el uso de un aparato telefónico con *display*.

7. Suspensión del número del usuario final;
8. Reactivación del número del usuario final; y
9. Cambio de domicilio

Telnor pondrá a disposición del CS en el SEG, una funcionalidad en la cual podrá realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

4.2 Servicio de Reventa de Internet y Servicios de Reventa de Paquetes

4.2.1 Servicio de Reventa de Internet

El Servicio de Reventa de Internet (SRI) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de Internet que Telnor tiene registrado ante el Instituto, ofrece, aplique o comercialice a usuarios residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios incluyendo descuentos y promociones. Para ello, publicará las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG.

En este servicio Telnor realizará el aprovisionamiento del SRI, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales[7] o residenciales, incluyendo la instalación del cableado hasta el PCT.

Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que Telnor ofrezca a sus usuarios, de lo contrario Telnor notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

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 Infinitum (Residenciales)	Infinitum 10 Mbps	10
	Infinitum 20 Mbps	20
	Infinitum 50 Mbps	50
	Infinitum 100 Mbps	100

[7] El CS podrá solicitar para usuarios comerciales la asignación de una IP fija, en las mismas condiciones en que Telnor la provee para sus usuarios.

Reventa Infinitum (Comerciales)	Infinitum Negocio 10 Mbps	10
	Infinitum Negocio 20 Mbps	20
	Infinitum Negocio 50 Mbps	50

Tabla 8 Modalidades de Reventa de Internet

Las modalidades disponibles para el SRI son las que se ofrecen para el Internet puro que se encuentran autorizadas, vigentes y publicadas en su totalidad en el SEG.

Alcance del servicio

El alcance y responsabilidad de Telnor en el SRI es el siguiente:

- Instalación del servicio hasta el PCT en el domicilio del usuario final.
- Habilitación del servicio en la red y Sistemas de Gestión Telnor.
- Servicio de Internet.

El SRI se aprovisionará de acuerdo con las siguientes características:

- Tráfico *Best Effort*
- Medio de transmisión a usuarios finales (cobre o fibra óptica)

El CS podrá solicitar los siguientes movimientos sobre el SRI:

1. Cambio de velocidad.
2. Cambio de Domicilio

Telnor pone a disposición de los CS dentro del SEG una funcionalidad en la que puede realizar la suspensión o reanudación de los servicios de los usuarios finales.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telnor pondrá a disposición de los CS un archivo donde se asocien los Servicios de Reventa de Internet prestados a cada usuario final, a través del sistema SIANA para que sean descargados por cada CS.

4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes

El Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) permite a los Concesionarios Solicitantes la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica junto con Internet, en la modalidad de paquetes, tanto para líneas residenciales como para líneas comerciales.

En este servicio Telnor realiza la provisión de los paquetes que tiene autorizados y registrados ante el Instituto, ofrece o comercializa actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios incluyendo descuentos y promociones. Telnor ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de Paquetes de Internet una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, publicará en el SEG las solicitudes que haga al Instituto.

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
	Paquete Infinitum 1499	200
Servicio Reventa Paquetes Infinitum (Comerciales)	Paquete Conectes Negocio	10
	Paquete Mi Negocio	30
	Paquete Súper Negocio	50
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 1	100
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 2	150
	Paquete Telnor Negocio Sin Límites 3	200

Tabla 9 Modalidades de Reventa de Paquetes

El CS deberá expresar la modalidad que desea contratar (residencial/comercial) en el momento de la solicitud[8], si el domicilio del usuario final para el que se ha solicitado un SRP residencial no es de una persona física, se habilitará el SRP en la modalidad comercial más parecida correspondiente a una persona moral.

[8] Si el CS lo solicita, Telnor proporcionará las modalidades del Protocolo de Internet en sus versiones 4 y 6 (IPv4, IPv6) para los servicios SRI y SRP.

Alcance del servicio

El alcance y responsabilidad de Telnor en el SRP es el siguiente:

- Instalación del servicio
- Habilitación de los servicios en la red y Sistemas de Gestión Telnor;
- Servicio de voz y de internet.

El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telnor a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Internet, para lo que Telnor otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final.

Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que Telnor ofrezca a sus usuarios, de lo contrario, Telnor notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.

El CS podrá solicitar en el formato de solicitud de Servicio Auxiliar de Cableado Interior, que Telnor provea el cableado interior y/o el módem u ONT según corresponda, los cuales se instalarán en el domicilio del usuario cuando se lleve a cabo la instalación del servicio de desagregación, bajo una contraprestación específica.

El CS podrá solicitar los siguientes movimientos:

1. Cambio de Paquete.
2. Cambio de domicilio.

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telnor pondrá a disposición de los CS diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs) a través del sistema SIANA para que sean descargados por cada CS.

4.3 Moléculas de incremento de velocidad

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 Telnor.

4.4 Venta de Módem y ONT para Reventa.

Telnor pondrá a disposición de los CS los módems y ONT, pudiendo ser solicitados por parte de los CS desde la solicitud de los Servicios que dichos equipos sean entregados, instalados, configurados y activados en el domicilio del cliente, lo cual se llevará a cabo en las mismas condiciones que Telnor tiene establecidas para sus propias operaciones.

Entrega de equipos Telnor existentes y nuevos

El CS podrá solicitar a Telnor los módems y ONT existentes en operación con el usuario final, así como solicitar la instalación de los mismos equipos que provee Telnor para sus usuarios finales. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa Telnor para brindar los servicios. Una vez cancelado el servicio con el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a Telnor.

Entrega de equipos venta Telnor (blanco)

El CS podrá adquirir bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con Telnor, sin logotipos o identificadores de Telnor (blancos). Para la entrega el CS podrá elegir en el caso de módem si será vía mensajería[9], en cuyo caso aplica una contraprestación[10] y el CS deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realiza a nivel nacional.

Para el caso de ONT es indispensable que sean instalados por Telnor, por lo cual en este caso se entregarán directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que Telnor sigue para sus propias operaciones.

Módems y ONT con proveedores alternos

El CS podrá adquirir módems y ONT con los proveedores de su elección por lo que Telnor pone a disposición de los CS en SEG, la información sobre los estándares que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan identificar los equipos de cliente (módems y ONT) de forma que sean compatibles e interoperables con los equipos de acceso (DSLAM u OLT) de Telnor.

[9] 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 alterno de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

[10] Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate

Para que el CS pueda identificar los equipos módems y ONT que deba adquirir con terceros, Telnor proveerá la información relativa a los equipos de acceso (DSLAM u OLT) que tiene instalados en cada central o instalación equivalente en las bases de datos especificadas en la sección de Información relacionada de los servicios de esta Oferta.

Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red.

El CS podrá adquirir los módems y ONT con cualquier proveedor ofreciéndose a requerimiento del CS el servicio de interoperabilidad de módems y ONT para que los mismos operen correctamente en la red de Telnor. El CS tendrá la opción de adquirir dichos equipos directamente con los proveedores indicados por Telnor o de su elección, no obstante, es altamente recomendable utilizar el servicio de interoperabilidad para minimizar las posibles afectaciones en la prestación del servicio.

Para el caso de ONT es indispensable que los equipos sean instalados por Telnor, por lo cual en este caso los CS entregarán directamente el equipo en el domicilio de los usuarios coordinando la instalación y entrega del servicio con Telnor.

Tanto para módems como para ONT el CS deberá proveer a Telnor la información de las credenciales (versión de firmware y número de serie, etc.) de los equipos que vaya a utilizar.

En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
		Equipo de Telnor (Módem / ONT)
Existente	Módem Telnor	Se utiliza el Módem Telnor en operación con el usuario final.
Existente	ONT Telnor	Se utiliza el ONT Telnor en operación con el usuario final.
Nuevo	Módem Telnor	Mensajería / Tienda Telnor[11] / Técnico

[11] Si el módem será recogido en Tienda Telnor, será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio, el módem debe recogerse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la aceptación de la solicitud del servicio, ya que de lo contrario se entenderá que el servicio no es de interés del CS y la solicitud se cancelará por no contar con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Nuevo	ONT Telnor	Telnor entrega e instala el ONT al usuario final.
		Equipo Blanco de Telnor (Módem / ONT)
Nuevo	Módem Blanco	Mensajería
Nuevo	ONT Blanco	Telnor entrega e instala el ONT al usuario final.
		Equipo de Proveedor Alterno (Módem / ONT)
Nuevo	Módem Proveedor Alterno	CS entrega e instala el Módem al usuario final.
Nuevo	ONT Proveedor Alterno	Coordinación de instalación al usuario final: ➢ CS proporciona el ONT. ➢ Telnor instala el ONT.

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los módems y ONT a Telnor, de conformidad con lo establecido en el Anexo A[12]. El CS deberá considerar que los módems y las ONT serán provistos en un plazo máximo de dos meses posterior a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los módems y ONT, para que el CS defina su propia logística de mensajería o entrega a sus usuarios. Los módems y ONT que Telnor venderá al CS en esta modalidad no llevarán logotipos de Telnor. Para este tipo de entrega se acordará con el CS el intercambio de módems correspondientes a la garantía.

Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telnor formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem Telnor, el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación y el AEP deberá proporcionar el número de guía correspondiente a través de la bitácora de seguimiento a esta solicitud dentro del SEG, o a través de la tienda comercial de Telnor, 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 blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telnor otorgará un periodo de garantía

[12] En el caso de que un grupo de CS desee adquirir el lote mínimo deberán designar un responsable encargado de concertar con Telnor la adquisición del lote mínimo, así como los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los Módem y las ONT.

de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería o a través de la tienda comercial de Telnor.

A partir de la entrada en vigor de la presente Oferta de Referencia, Telnor pondrá a disposición de los CS en el SEG toda información sobre los estándares, especificaciones y referencias que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan especificar los equipos de cliente (módems y ONT) de forma que sean compatibles e interoperables con los DSLAM/OLT de Telnor con proveedores de su elección y así efectuar las adquisiciones oportunas.

De igual forma se publicará la lista de equipos actualmente utilizados por Telnor en su operación y por tanto compatibles con las plataformas de su red de acceso xDSL tanto de cobre como FTTN especificando sus marcas, modelos, versiones y referencias de manuales de operación, así como de proveedores.

Cualquier equipo homologado por Telnor respecto a dichos estándares y configurados con dichos parámetros deberá poder conectarse e inter-operar con la red de Telnor, por lo que las pruebas de interoperabilidad solo tendrán carácter de opcionales en caso de que lo solicite el CS.

La información sobre nuevos equipos homologados e interoperables con la red de Telnor se pondrá a disposición de los CS a través del SEG y actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red. Dichos cambios en su caso deberán garantizar que soportan los equipos instalados por los CS.

Respecto a los teléfonos, los CS o los usuarios finales podrán adquirirlos directamente con algún proveedor o comprarlos en la tienda Telnor.

4.5 Registro de llamadas (CDR)

La facturación a los usuarios finales de los servicios será responsabilidad del CS, por lo que Telnor pondrá a su disposición a solicitud del CS las siguientes opciones:

1) Diariamente los tráficos cursados por cada usuario final (CDRs), a través del sistema SIANA para que sean descargados por los CS. La información de los CDRs será conforme al formato establecido en el numeral 4.4.1 "Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea", a fin de que sean descargados por cada CS.

2) De igual forma que los clientes empresariales, se proporcionará a través del Sistema SIANA en Línea acceso a reportes con la siguiente información:

- Acceso en línea a las bases de datos de los detalles de consumos de cada usuario final contratado con el CS antes de su facturación.
- Disponibilidad de doce meses de facturación.
- Confidencialidad de la información con clave de acceso y conexiones seguras (SSL).

4.5.1 Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea

No	NOMBRE	TIPO	FORMATO	LONGITUD	DESCRIPCION
	REGISTRO HEADER			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el caso del "header" el valor debe ser cero.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.
4	Filler	C	X(93)	93	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	REGISTRO DETALLE			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identificador de registro que para el caso del "detalle" el valor debe ser uno.
2	Numero de A	N	9(15)	15	Número de origen (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) rellenando las posiciones disponibles con ceros.
3	Numero de B	N	9(15)	15	Número de destino (justificado a la derecha, es decir el número recorrido a la derecha de la columna) rellenando las posiciones disponibles con ceros.
4	Fecha de inicio	N	X(08)	8	Fecha en que inicio la llamada (AAAAMMDD).
5	Duración	N	9(06)	6	La duración será minutos (las primeras 4 posiciones) y segundos (las últimas 2 posiciones). En todos los casos justificado a la derecha.
6	Hora inicio	N	9(06)	6	Hora en la cual inició de la llamada (HHMMSS).
7	Clave de Servicio	C	X(03)	3	Indica el tipo de tráfico: Detalle de Llamadas Entrantes, Local, LD, QLLP 044, QLLP 045, 800s, Operadora, Servicios Especiales (Emergencia), etc.
8	NIM	N	9(01)	1	0:Nacional, 1:Internacional, 2:Mundial, 9: Local. En caso de no usarse se llenará con ceros.
9	Clave x Cobrar	N	9(01)	1	2: Por Cobrar (Cobro en el destino), 4: Normal (Cobro en el origen)

No	NOMBRE	TIPO	FORMATO	LONGITUD	DESCRIPCION
10	Filler	C	X(44)	44	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.
	REGISTRO TRAILER			100	
1	Identificador de reg.	N	9(01)	1	Identifica el tipo de registro que para el "trailer" el valor debe ser 9.
2	Operador Emisor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del Operador que presenta los registros.
3	Operador Receptor	N	9(03)	3	Clave (CIC) del CS que recibe los registros.
4	Fecha proceso	N	X(08)	8	Fecha de proceso del archivo (AAAAMMDD).
5	Total de llamadas	N	9(15)	15	Total de registros que contiene el archivo.
6	Filler	C	X(70)	70	Caracteres en blanco para completar la longitud del registro a 100 posiciones.

Tabla 11 Registro de consumos

Notas:

1) En todos los campos excepto el filler, los espacios que no se utilicen se llenaran con ceros.

2) La información estará disponible para su descarga en archivo electrónico comprimido en el sistema SIANA en línea.

3) El detalle de llamadas entrantes sólo aplica para usuarios finales que tengan contratado el servicio.

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

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento. Si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno.

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

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de SRL, SRI y SRP. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío,

validación y Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que a través del Sistema Electrónico de Gestión SEG sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red de Telnor cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado (no aplica para SRL existente y activo, únicamente se realiza el cambio administrativo); y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes. La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible).
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo al perfil requerido, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) así como seleccionado la siguiente información: ✓ Seleccionar módem/ONT: • Entrega de equipos Telnor existentes y nuevos. • Entrega de equipos venta Telnor (blanco) - Tienda Telnor* - Técnico** - Mensajería al domicilio del usuario* • Módems/ONT con proveedores alternos ✓ Seleccionar programación de cita (fecha y hora) para la atención del servicio. * Sólo módem. En caso de mensajería Telnor proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo. **La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. Sólo para el caso de servicios nuevos el módem se podrá entregar por Técnico. ✓ Seleccionar cableado interior en el domicilio del Usuario Final: • Telnor • CS Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos de Telnor, el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta

Etapa	Descripción
	como Usuario Nuevo, asimismo SEG registrará el domicilio en la base de datos de Telnor[13]. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS. Se abrirá un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telnor y el CS para dar seguimiento a la instalación: **Usuarios Existentes:** Habilitación remota (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud con y sin provisión de equipo por Telnor). ✓ **Voz:** Se realizará el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados. ✓ **Datos:** Se habilitará el servicio con el perfil solicitado. ✓ **Voz + Datos:** Se realizará el cambio administrativo para el servicio de voz, activando/desactivando los servicios digitales o de marcaciones requeridos y se habilitará el servicio de datos con el perfil solicitado con la molécula de velocidad que en su caso se hubiera contratado. **Usuarios Nuevos:** Habilitación presencial. Telnor asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio, el CS podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados por Telnor[14]. ✓ **Acometida Existente:** (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud con y sin provisión de equipo por Telnor). • Ejecución de prueba de la acometida: para asegurar que las facilidades permiten la prestación de los servicios. • Instalación de cableado interior: sólo si fue solicitado por el CS. • Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS.

[13] En caso de que el CS registre información de nuevos domicilios no válidos en el SEG, el CS deberá pagar al Telnor una pena convencional por un mes de renta del servicio solicitado.

[14] El CS deberá proporcionar un número de contacto (en el SEG) para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

Etapa	Descripción
	• Habilitación del servicio. **Sin Acometida:** (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud indistintamente de la provisión de equipo por Telnor). • Instalación de la acometida, incluye el primer CIC. • Instalación de CIC adicional: sólo si fue solicitado por el CS. • Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS. • Habilitación del servicio. Al finalizar la instalación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio. Si el técnico de Telnor o de los CS no se presenta a la habilitación, o no se cuenta con el equipo en el domicilio al momento de la habilitación, se dará lugar a una visita en falso. En caso de que resulte en una visita en falso se deberán cubrir los gastos por la parte que incumplió (CS o Telnor). Se indicará si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. ✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Nota:

Asimismo, se debe considerar que el cambio de Concesionario deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en la bitácora en el SEG.

Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:

Este procedimiento indica la forma en la que se programarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de Telnor en el domicilio del Usuario Final.

Actividad	Descripción
Programación de visita	Telnor proporcionará fecha y horario para instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, tanto Telnor como los CS deberán de coordinarse para la llegada al domicilio 30 minutos antes de que cita confirmada y en su caso, realizar un cambio de horario. Con el objetivo de que los CS puedan notificar a su usuario final la visita o el cambio para ser concluida el mismo día.
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y horario proporcionados por Telnor en el SEG o sugiere un nuevo horario y/o fecha para instalación.
Reprogramación de visita	El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telnor asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Telnor con al menos 36 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.
Visita en falso	Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que Telnor se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telnor desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telnor esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá: ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio.

Actividad	Descripción
	✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. **Atribuible a Telnor.** Si por causas atribuibles a Telnor no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telnor deberá: ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B". ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. **Tercer visita atribuible a Usuario Final.** Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá: ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. En caso de visita en falso se registrará en bitácora el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.

Nota:

El registro, modificación y confirmación de fechas y horarios se hará a través del SEG.

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 Telnor 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)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a través del SEG para que el CS manifieste su intención de modificar las características de algún servicio contratado, confirmando que cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones solicitadas (no aplica para SRL); y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud (No aplica a SRL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar las modificaciones solicitadas de acuerdo al perfil requerido, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar: ✓ 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 Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio; se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telnor y el CS para dar seguimiento a la modificación: ✓ **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 2 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 2 días hábiles. Al finalizar las actividades de modificación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	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.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:

Etapa	Descripción
	✓ Se incluirán los gastos de instalación/habilitación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRL, SRI y SRP

Los servicios de suspensión y reactivación se ofrecen sólo para SRL, SRI y SRP y el objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación de los servicios de Reventa en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio que desea suspender o reactivar y Validación de la solicitud; y **(ii)** Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de Telnor, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspender/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
Suspensión	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Reactivación	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de 2 horas a partir de la solicitud, atendiéndose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telnor.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Etapa	Descripción
	✓ El cobro será aplicado conforme a las prácticas y operaciones de Telnor

Procedimiento de baja de SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de SRL, SRI y SRP; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de dar de baja servicios, verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja del (los) servicio (s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS se dará de baja en un plazo máximo de 1 día hábil. Cuando el módem/ONT sea de Telnor, el CS será responsable de tramitar con su usuario la devolución del equipo y así mismo regresarlo a Telnor, tal y como Telnor lo realiza con sus propios usuarios, lo cual deberá suceder en el plazo máximo correspondiente al siguiente ciclo de facturación. Telnor procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud. El CS contará con un plazo de 40 días hábiles para recuperar el número que se haya solicitado.

Notas:

El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

Procedimiento de cancelación de una solicitud en proceso de implementación SRL, SRI y SRP

El objetivo y alcance de este procedimiento aplica para los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación o un cambio de domicilio y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación en el SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar la cancelación; y **(ii)** Cancelación de(las) solicitudes(s) en proceso de implementación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRL, SRI y SRP

En caso de que el CS requiera modificaciones para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente al nuevo servicio solicitado y el formato de baja del servicio existente. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino y la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta. Asimismo, se debe considerar que el cambio de desagregación de una modalidad a otra deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en la bitácora en el SEG.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SRL, SRI y SRP

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRL, SRI o SRP, dicho cambio será atendido conforme las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRL, SRI y SRP, el usuario final mantiene su número

telefónico (donde aplique). El CS deberá enviar la solicitud a Telnor a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica. Ver apartado *Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta).*

4.7 Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa.

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día hábil.
- 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 Telnor que estuvieran en funcionamiento.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telnor 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 5 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 5 hábil a partir de la solicitud con o sin provisión de equipo).

4.8 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, 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 que permiten al CS replicar el servicio de Telnor en las mismas condiciones que a sus usuarios:

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.

- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de nueve días hábiles a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas a partir de las solicitudes realizadas.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.6 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

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 por concesionario. Al menos 85%
- Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 95%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja por concesionario.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta

satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

Metodología

El cálculo de los indicadores de reparación de fallas se realiza de la siguiente forma y se mide para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja, tal como está establecido en el Título de Concesión de Telnor.

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\textit{Reparación de Fallas} = \frac{Fallas\ efectivas\ reparadas\ en\ el\ plazo\ a\ medir\ en\ \ días\ hábiles}{Fallas\ Efectivas}\ x\ 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles) = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja conforme a los procedimientos formales de Telnor. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre.

Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

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

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio de Reventa

Resistencia y Capacitancia

Referente a los parámetros de calidad que deben de cumplirse al momento de la habilitación de los Servicios de Reventa, se miden los siguientes parámetros eléctricos, los cuales se consideran adecuados si la medición resultante de la prueba queda dentro de los valores indicados en la siguiente tabla:

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

Tabla 12 Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Los parámetros señalados son los que Telnor utiliza para su propia operación.

Usuario existente.

No proceden pruebas en el bucle, se comprobará la presencia de tono en la línea y la ausencia de ruidos

Procedimiento para la realización de pruebas del Bucle de fibra óptica (GPON)

Usuario existente o nuevo

Antes de la ejecución efectiva de la reventa se realizará una prueba de potencia óptica por usuario y se registrará el valor, el cual debe estar en el rango de -15 a -27 dBm.

Potencia

Parámetro	Valor Aceptable
Potencia	Mayor a -27 dBm Menor a -15 dBm

Tabla 13 Valores aceptables de potencia

Para los servicios que se prestan por Fibra óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:

Latencia ≤ 45 (ms)

Pérdida de paquetes ≤ 0.4%

Disponibilidad del servicio ≥ 99.90%

Pruebas de la Conexión de datos

Se realizará una prueba de sincronía entre el modem y el DSLAM o entre la ONT y la OLT de la línea. Se comprobarán y registrarán los resultados de la prueba y se le comunicarán al CS. Si los valores mínimos no se cumplen la prueba se considerará fallida y el servicio no se considerará entregado.

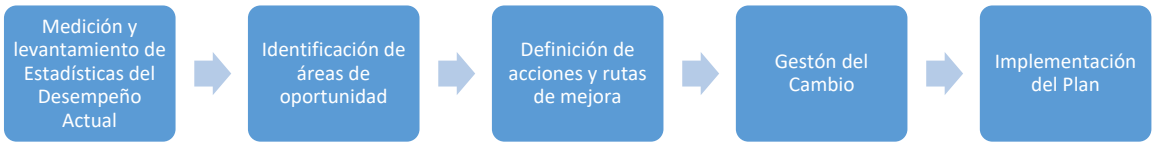
Los parámetros que se probarán son la velocidad de sincronización de bajada y subida. Sus valores mínimos serán los correspondientes al perfil comercial.

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

4.8.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad

A partir de las mediciones y estadísticas que se obtengan durante medio año de operación de los parámetros e indicadores de calidad que se proponen en el presente documento, mismas que deberán estar disponibles para los CS y para el Instituto, se elaborará una estrategia que permita mejorar el desempeño de los mismos, lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras. Lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras.

Componentes del Plan de Mejora de Indicadores de Calidad



Si al término de medio año existen evidencias suficientes para determinar mejoras en los parámetros, se llevará a cabo entonces la identificación de áreas de oportunidad, mientras que, si no existen tales evidencias, el ejercicio se podrá realizar al cabo de un año.

4.9 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa

Las pruebas de entrega a ser realizadas para los Servicios de Reventa ofrecidos a los CS serán en todo momento las correspondientes a las que Telnor utiliza para sus propias operaciones.

- *Servicio de Reventa de Línea Telefónica*

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia y cuyo valor deberá encontrase dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 4.7 de Parámetros e indicadores de calidad de esta OREDA.

Metodología

La medición de los parámetros indicados se realiza en forma remota[15] utilizando los recursos de la propia central o cabezas de prueba de la red al término de la ejecución y se registrarán los valores indicando el cumplimiento de acuerdo a la tabla de Parámetros Eléctricos de la sección 4.7 de esta Oferta.

En caso de que la medición eléctrica remota no pueda realizarse, el técnico llevará a cabo las mediciones en el domicilio del usuario con el equipo empleado por Telnor en el PCT, por lo que es necesario desconectar el fusible en la central, con el fin de consultar velocidades de subida y de bajada.

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

[15] 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.

En caso de no cumplimiento de los umbrales de aceptación, se procederá a realizar las actividades conducentes hasta lograr su cumplimiento.

Una vez asegurados los parámetros correctos, se reportarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlos.

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	Resis-tencia AB:	Resis-tencia AT:	Resis-tencia BT:	Unidad	Capaci-tancia AB:	Capaci-tancia AT:	Capaci-tancia BT:	Unidad:
34467875	9828260839	1.15	1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF

Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre

- *Servicio de Reventa de Internet*

Para el caso de servicios de Reventa de Internet se tienen dos 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	TELEFONO	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 Telnor a fin de consultar velocidades de sincronía de subida y bajada cuando el medio de transmisión es cobre.

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 la ONT al PCT y con el medidor de potencia empleado en Telnor 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 la ONT.

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.

Fibra:

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	POTENCIA	UNIDAD
47309889	5559203297	-18.1	dBm

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en fibra

4.10 Formatos de los servicios de Reventa

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN REVENTA DE PAQUETES INTERNET

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE REVENTA PAQUETES INTERNET

SERVICIO EXISTENTE ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR _____
SERVICIO NUEVO ☐

RESIDENCIAL ☐
COMERCIAL ☐ IP FIJA ☐

ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS

MÓDEM/ONT EXISTENTE ☐
MÓDEM/ONT BLANCA ☐
CABLEADO INTERIOR ☐
EXTENSIONES DE CABLEADO INTERIOR ☐ NUMERO DE EXTENSIONES: 1( ) 2( )

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA ☐
CAMBIO DE PAQUETE ☐
CAMBIO DE DOMICILIO ☐
ALTA/BAJA SERV. DIGITALES ☐
ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN MARCACIONES ☐
BAJA ☐

PAQUETE INTERNET: _____

SERVICIOS DIGITALES

	BUZÓN	IDENTIFICADOR	SIGUEME	3 A LA VEZ	LLAMADA ESPERA
ACTIVAR	☐	☐	☐	☐	☐
DESACTIVAR	☐	☐	☐	☐	☐

ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN DE MARCACIONES

	MARCACION CELULAR LOCAL	MARCACION HACIA 900
ACTIVAR	☐	☐
DESACTIVAR	☐	☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____

Email: _____
OBSERVACIONES: _____

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD SUSPENSIÓN/REANUDACIÓN DEL SERVICIO

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____

TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD SUSPENSION/REANUDACION DEL SERVICIO

SRLT	SRI	SRPI

TIPO DE SERVICIO:

RESIDENCIAL ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐

COMERCIAL ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO

SUSPENDER ☐

REACTIVAR ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____

RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____

TELÉFONO: _____ MOVIL: _____

DOMICILIO

CALLE: _____

No. EXT. _____ No. INT. _____

ENTRE CALLES: _____

COLONIA: _____ C.P.: _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO:

Email: _____

OBSERVACIONES: _____

MOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD SERVICIO AUXILIAR CABLEADO INTERIOR

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____

TELEFONOS _____ Email: _____

CABLEADO INTERIOR

SRLT	SRI	SRPI	SAIB	SDTBL	SDCBL	SDTSBL	SDCSBL

MOVIMIENTO SOLICITADO: FECHA DE HABILITACIÓN DEL SERVICIO

(Aplica para movimiento de alta o cambio de domicilio en servicio nuevo)

CABLEADO INTERIOR

EXTENSIONES DE CABLEADO INTERIOR NÚMERO DE EXTENSIONES: 1 ( ) 2 ( )

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____

RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____

TELÉFONO: _____ MOVIL: _____

DOMICILIO

CALLE: _____

No. EXT. _____ No. INT. _____

ENTRE CALLES: _____

COLONIA: _____ C.P.: _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO:

Email: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTAS: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

5. Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

5.1 Descripción del Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica

Servicio mayorista que hace uso de la red telefónica de Telnor 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, cuando sea procedente.

5.1.1 Premisas e Implicaciones del Servicio.

- Es técnicamente factible que a través del SRMLT el CS y Telnor presten el servicio de voz y datos de forma indistinta a través de los servicios de desagregación cuando el medio es par de cobre. Por ejemplo: SRMLT con SAIB, SRMLT con SDCBL, SRMLT con SDCSBL y SRMLT con SRI al considerarse técnicamente factible. No obstante, cuando el único medio de acceso sea fibra óptica, Telnor no podrá proporcionar SRMLT junto con SAIB.
- Adoptar las disposiciones relativas al tratamiento de la numeración a 10 dígitos y realizar las modificaciones que permitan implementar el SRMLT.
- Telnor prestará el SRMLT bajo demanda, 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 Telnor o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios.
- No están considerados en esta solución los Clientes PABX de líneas y/o de troncales.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- Los planes y paquetes comerciales de Telnor sobre línea telefónica no podrán ser activados para este servicio.

Es responsabilidad de Telnor:

- Realizar el enrutamiento de la llamada a la red del CS, con base en la marcación correspondiente al Usuario final.
- Llevar el control de la llamada (señalización, establecimiento y liberación) y proporcionar los servicios digitales indicados en este documento.
- Garantizar la calidad de las llamadas procesadas dentro de su red y hasta el punto de interconexión con el CS en el caso de la entrega del tráfico.
- No se proporcionan servicios de valor agregado tales como VPN ni se realizan traducciones numéricas de códigos o servicios especiales como por ejemplo 800, 900, Servicios Especiales (030, 911, etc.)

Tanto Telnor como el CS deben generar sus propios CDR. Con el CDR que genere el CS debe de cobrar a su cliente y conciliar el tráfico entregado por Telnor. Los registros generados por Telnor son para realizar la conciliación del tráfico entregado.

El proceso de Conciliación de CDR se realizará mediante el intercambio de información y archivos entre el CS y Telnor, en los formatos ya definidos en la OREDA vigente.

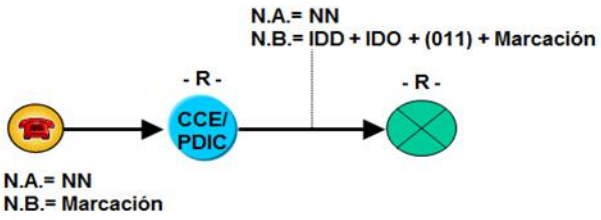
Es responsabilidad del CS:

- Realizar el análisis numérico del enrutamiento de la llamada de dígitos.
- Completar la llamada al destino ya sea local, de servicios especiales, 911, LD Internacional, Servicios de Valor agregado, etc. Para el caso del servicio 911, el CS tiene la obligación de atender en tiempo y forma lo dispuesto en materia de Seguridad y Justicia.
- Realizar la facturación al Cliente que adoptó el Servicio.
- El CS es el responsable de tramitar las llamadas de LDI y LDM.
- La relación con el cliente final.

5.1.2 Arquitectura

A continuación, se muestran los diferentes esquemas de arquitectura y envío de las marcaciones al usuario final a los que se les aplique el servicio SRMLT.

DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX →OPERADOR



A manera de ejemplo, en los siguientes esquemas se muestra el envío de dígitos para algunas marcaciones:

DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155)

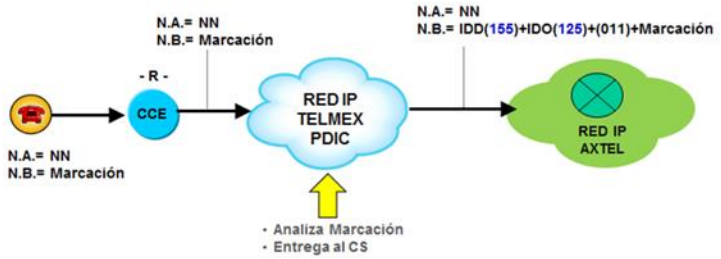


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)

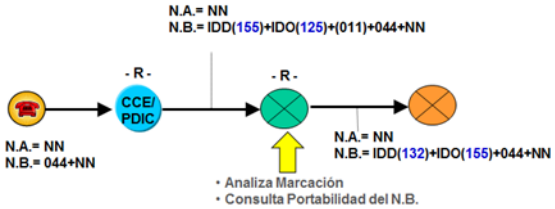


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → IUSACELL(132)

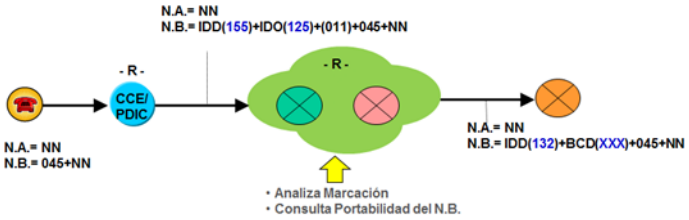


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)

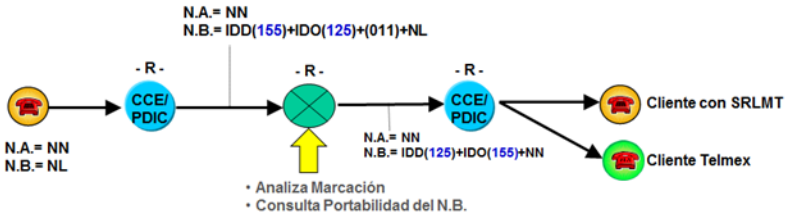


DIAGRAMA DE ENTREGA DE LLAMADA TELMEX(125) → AXTEL(155) → TELMEX(125)

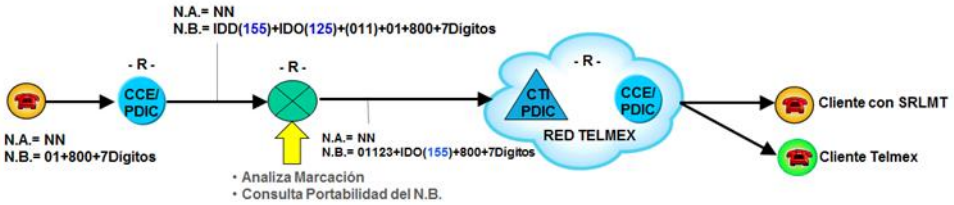
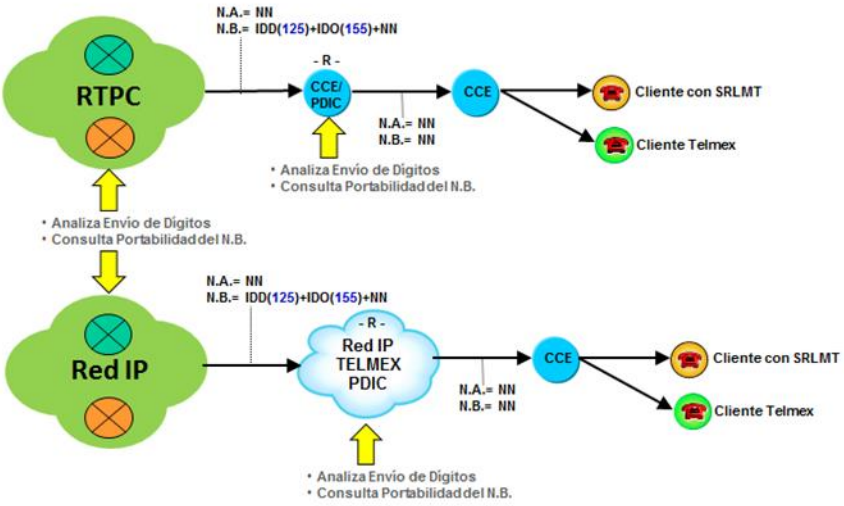


DIAGRAMA DE LLAMADA TERMINAL AXTEL(155) → TELMEX(125)



5.1.3 Características técnicas

A fin de proporcionar el Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica a líneas residenciales (SRMLT), se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas, que permitirán la tramitación del tráfico en esta configuración:

- Para lograr que la entrega de todo el tráfico originado en la red de Telnor hacia el concesionario solicitante (CS) se realice de manera eficiente (local, larga distancia internacional, resto del mundo, códigos de servicios especiales, etc.), se ha considerado llevar a cabo el etiquetado de este tráfico anteponiendo al Número Nacional 3 dígitos numéricos (011), además del etiquetado ya considerado y configurado hoy en el SW desarrollado en las centrales para el intercambio de tráfico de Interconexión entre concesionarios, como es la identificación de la red destino y origen (IDD e IDO).

- El etiquetado del tráfico que se enviaría a la red del CS para este servicio será:

- IDD + IDO + (011) + Marcación al Usuario final.

Donde la Marcación al Usuario final = "NN, como Numero Nacional a 10 dígitos"

- La factibilidad de implementación se realizará por CS y por central, es decir; si un CS ya tiene este servicio en una central y requiere de un nuevo SRMLT, ya no es necesario volver a realizar factibilidad de la central, pero si otro CS requiere del servicio en esta misma central, es necesario realizar la factibilidad de implementación de la central para ese CS.
- El tiempo para la configuración de los datos en la central será de 5 días hábiles.
- Se debe de acordar entre Telnor y el CS el calendario de inicio/termino de las pruebas.
- La entrega del tráfico para este servicio debe ser por cualquier punto de Interconexión establecido de común acuerdo entre las partes.
- No se realiza validación de marcaciones incorrectas ni traducción de Servicios Especiales debido a que la llamada se le entrega al CS tal cual fue marcada por el cliente.
- Se tienen definidos 287 puntos de interconexión (TDM e IP) donde se puede entregar el servicio.
- Es importante señalar que el tráfico terminado (llamadas entrantes) en este tipo de usuarios, no sufrirá ninguna afectación y se mantendrá enrutado y señalizado (envío de dígitos), como hoy se hace para cualquier cliente de Telnor.

5.1.4 Señalización e identificación de códigos IDD e IDO

- El etiquetado del tráfico a intercambiar con los Concesionarios que deseen aplicar la solución debe ser IDD + IDO + (011) + Marcación al usuario final.
- En la siguiente tabla se muestran los Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos que se deben de considerar entre Telnor y el CS para este servicio.

Casos de Tráfico, Marcaciones y envío de Dígitos

Casos de tráfico	Marcación	Envío de dígitos al CS
Llamada Local	Número Local	NB. = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada Nacional	01+Número Nacional (10 dígitos)	NB. = IDD+IDO+(011)+01+NN
Llamada Local a un operador celula CPP	044+Número Celular Nacional (10 dígitos)	NB. = IDD+IDO+(011)+044+NN
Llamada Local a un operador celula MPP	Número Celular Nacional (10 dígitos)	NB. = IDD+IDO+(011)+NN
Llamada Naciona a un operador Celular CPP	045+Número Celular Nacional (10 dígitos)	NB. = IDD+IDO+(011)+045+NN
Llamada Nacional a un operador Celular MPP	01+Número Celular Nacional (10 dígitos)	NB. = IDD+IDO+(011)+01+NN
Llamada a servicios NO Geográficos	01+200+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+01200+7 dígitos
	01+201+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+01201+7 dígitos
	01+800+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+01800+7 dígitos
	01+900+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+01700+7 dígitos
	01+700+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+01700+7 dígitos
Llamada a Servicios Especiales de Operadora	020	NB. = IDD+IDO+(011)+020
	051	NB. = IDD+IDO+(011)+051
	055	NB. = IDD+IDO+(011)+055
	090	NB. = IDD+IDO+(011)+090
Llamadas a Servicios Especiales Semiautomáticos por Operadora	02+NN	NB. = IDD+IDO+(011)+02NN
	09+NI/NM	NB. = IDD+IDO+(011)+09+NI/NM
Llamadas a Servicios Especiales	030	NB. = IDD+IDO+(011)+030
	031	NB. = IDD+IDO+(011)+031
	040	NB. = IDD+IDO+(011)+040
	050	NB. = IDD+IDO+(011)+050
	07X	NB. = IDD+IDO+(011)+07X
Llamadas a Servicios de Emergencia	06X	NB. = IDD+IDO+(011)+06X
	08X	NB. = IDD+IDO+(011)+08X
	911	NB. = IDD+IDO+(011)+911
Llamadas de LD Internacional o Mundial	00+CP+NI/NM	NB. = IDD+IDO+(011)+00+CP+NI/NM
Llamadas a Servicios No Geográficos Internacional	001+800+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001800+7 dígitos
	001+888+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001888+7 dígitos
	001+877+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001877+7 dígitos
	001+866+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001866+7 dígitos
	001+855+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001855+7 dígitos
	001+844+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001844+7 dígitos
	001+880+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001880+7 dígitos
	001+881+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001881+7 dígitos
	001+882+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001882+7 dígitos
	001+883+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001883+7 dígitos
	001+884+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001884+7 dígitos
	001+885+7 dígitos	NB. = IDD+IDO+(011)+001885+7 dígitos

*/ Para el caso de la llamada local el envío de dígitos al CS sería como: N.B. =IDD + IDO + (011) + NN (donde NN es número nacional a 10 dígitos)

Notas:

1. *El operador deberá terminar las llamadas respetando el plan de señalización y numeración vigente.*

2. *La marcación 911 se enviará al CS quien será responsable del trámite de la llamada.*

3. *En lo que respecta a la presuscripción de LD Internacional y Mundial, esta quedará desactivada al momento de aplicar la Desagregación del cliente en esta modalidad.*

5.1.5 Lista de servicios digitales aplicables

- Los servicios digitales serán:
- Tres a la Vez,
- Sígueme,
- Caller ID,
- Llamada en Espera.
- Por la naturaleza de estos servicios, deberán seguir siendo proporcionados y administrados por la central que origina la llamada, en este caso por la central de Telnor, de acuerdo con lo requerido por el CS en el SEG. La activación/desactivación de facilidades no se entrega al CS.

5.1.6 Interfaces de Usuario y de Red

- La interfaz de conexión del usuario final se mantiene sin cambio respecto al servicio de Reventa actualmente en operación, es decir, a través del aparato telefónico conectado a la línea.
- Interfaz de red: El tráfico generado por el usuario final se entregará al CS a través de las rutas ya definidas para el intercambio del tráfico, con las adiciones a la señalización indicada en la tabla anterior "Casos de Tráfico, Marcaciones y el envío de Dígitos".

5.1.7 Otros aspectos del servicio

La implementación del servicio estará en función de:

- La definición de puntos de interconexión de cada CS es donde tenga presencia.
- Previamente a la implementación de este servicio, será necesaria la realización de pruebas de interconexión en la primera central, donde se apliquen los desarrollos establecidos.

5.2 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT

Procedimiento de Activación en Central

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Etapa	Descripción
Envío de solicitud y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, realizando en línea y a través del SEG la validación necesaria para iniciar con la etapa de Factibilidad Técnica, así como seleccionado la siguiente información: • Central en donde requiere el servicio • Código de identificación de Operador Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha en que tendrá lista la Factibilidad Técnica.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar en la Central la configuración del servicio, en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Si el servicio es factible**, se continuará con el proceso de configuración de la solución. ✓ **Si no es factible proporcionar el servicio**, se informará al CS la justificación de los motivos, así como las evidencias correspondientes. Después de revisada la factibilidad en Central, se procederá directamente a la etapa de configuración de la solución en central. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.

Etapa	Descripción
Configuración de la Solución SRMLT en Central	Una vez determinada la factibilidad Técnica en central se procederá con la configuración de los datos, la cual se llevará a cabo en un periodo de 5 días hábiles. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.
Realización de Pruebas en Central	Previamente a la implementación del servicio, será necesaria la realización de pruebas en la primera central donde se aplique el SRMLT por lo que se debe de acordar el calendario de inicio/término de las pruebas entre Telnor y el CS, de tal manera que se valide el intercambio de dígitos y la terminación de las llamadas. Estas pruebas se llevarán a cabo mediante la ejecución de bitácora entre el CS y Telnor de las diferentes marcaciones que puede realizar el Cliente del SRMLT a la entrega de servicio. Nota: Este paso se aplica sólo para la primera solicitud que se realice en una central por cada CS.

Procedimiento de contratación y entrega SRMLT (Alta de línea)

Este procedimiento podrá aplicarse única y exclusivamente cuando el CS ya cuente con la activación del servicio en la central correspondiente.

El objetivo de este procedimiento es definir las actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del servicio de SRMLT. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de contratar el servicio para un cliente, y la evaluación en SEG que confirma que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio en la Central correspondiente; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final (Sólo usuarios existentes).
Envío, Validación y Factibilidad de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace

Etapa	Descripción
	referencia el numeral 1.8), realizando en línea y a través del SEG la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo al perfil requerido, así como seleccionado la siguiente información: ✓ En caso de usuarios nuevos seleccionar si desea: • Cableado Interior Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS; notificará su llegada al domicilio del usuario y el inicio y fin de todas las actividades. Se abrirá un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telnor y el CS para dar seguimiento a la instalación: Usuarios Existentes: Habilitación remota (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud con y sin provisión de equipo por Telnor). ✓ Se realizará la configuración correspondiente y el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). Usuarios Nuevos: Habilitación presencial. Telnor asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio. ✓ Acometida Existente: (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud con y sin provisión de equipo por Telnor. • Instalación de cableado interior, sólo si fue solicitado por el CS.

Etapa	Descripción
	✓ Sin Acometida: (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud indistintamente de la provisión de equipo por Telnor. • Instalación de la acometida, incluye el primer CIC. • Instalación de CIC adicional, sólo si fue solicitado por el CS.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. • Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: • Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. • El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de modificación del SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la modificación del servicio de SRMLT 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 a través del SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para procesar las modificaciones requeridas; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento de las modificaciones, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) realizando en la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del

Etapa	Descripción
	domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo al perfil requerido, especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar: ✓ Indicar si se habilitarán/deshabilitarán servicios digitales y/o marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). ✓ Indicar fecha de activación de los nuevos servicios digitales y/o marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones). Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para modificar el servicio el día confirmado por el CS; ✓ Se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados (entendiendo esto último como restricción de marcaciones), en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Suspensión/Reactivación de SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la suspensión/reactivación del Servicio Mayorista de Reventa de Línea Telefónica en caso de que el CS lo requiera; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Ingreso del CS al módulo de suspensión de servicios en el SEG para proporcionar la referencia del servicio y validación del número a suspender o reactivar y **(ii)** Ejecución de la suspensión/reactivación por parte de Telnor, lo que detonará los procesos de facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio a Suspender/Reactivar. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique), así como la asignación de forma automática del NIS de seguimiento.
Suspensión	Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio en un plazo no mayor a 1 día hábil.
Reactivación	En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de 2 horas a partir de la solicitud, atendiéndose la misma en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo las propias operaciones de Telnor.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura. ✓ El cobro será aplicado conforme a las prácticas y operaciones de Telnor

Procedimiento de baja de SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja el servicio de SRMLT; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío y validación de la solicitud a través del SEG que confirme que cuenta con todos los elementos para que el CS manifieste su intención de dar de baja los servicios; y (ii) Baja del servicio y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio en

Etapa	Descripción
	operación. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS se dará de baja en un plazo máximo de 1 día hábil. Telnor procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud.

Procedimiento de cancelación de solicitud en proceso de implementación SRMLT

El objetivo y alcance de este procedimiento es aplicable a los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación a través del SEG de que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Cancelación del (los) servicio(s).

Etapa	Descripción
Envío de solicitud y Validación de solicitud	El CS deberá ingresar la solicitud a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio en que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela la solicitud, no se aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SRMLT

En caso de que el CS requiera realizar una modificación para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud vía SEG en el formato correspondiente al nuevo servicio. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino, el CS deberá seguir el procedimiento que se lleva actualmente en el SEG, así como la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos

respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta dando seguimiento por medio del SEG.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SRMLT

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS desee mantener el SRMLT, dicho cambio será atendido conforme a las políticas actuales de contratación de los servicios. En el movimiento de SRMLT, el usuario final mantiene su número telefónico (donde sea aplicable). El CS deberá enviar la solicitud a Telnor a través del SEG, mediante el formato correspondiente. El servicio en el nuevo domicilio dependerá de la factibilidad técnica y de que la configuración inicial del SRMLT en la central que proveerá se haya realizado, en caso contrario se deberá realizar el procedimiento correspondiente.

5.3 Plazos de entrega de SRMLT

- Validación de la solicitud en máximo un día hábil.
- Factibilidad Técnica para Activación de servicio en Central: máximo 3 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Configuración de servicio en Central: máximo 5 días hábiles posterior a la Factibilidad Técnica.
- 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 Telnor que estuvieran en funcionamiento.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telnor 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 5 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 5 hábil a partir de la solicitud con o sin provisión de equipo). Parámetros de Calidad de SRMLT

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e

indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

5.4 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 que permiten al CS replicar el servicio de Telnor en las mismas condiciones que a sus usuarios:

- Validación de la solicitud: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.

- Revisión de Factibilidad Técnica en Central: 90% de las solicitudes en máximo de 3 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 5 días hábiles a partir de la solicitud.
- Configuración de la Solución SRMLT en Central: 90% de las solicitudes en máximo de 5 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 7 días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de 8 días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de siete días hábiles. El 10% restante en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.
- Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas a partir de las solicitudes realizadas.

Metodología

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

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 por concesionario dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 85%

- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos 95%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).

Metodología

Los indicadores de reparación de fallas se calculan de la siguiente forma y se miden para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja por concesionario, tal como está establecido en el Título de Concesión de Telnor.

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de Fallas} = \frac{Fallas\ efectivas\ reparadas\ en\ el\ plazo\ a\ medir\ en\ \ días\ hábiles}{Fallas\ Efectivas}\ x\ 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario *en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja conforme a los procedimientos formales de Telnor. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre.

Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

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

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

ESPACIO EN BLANCO

5.5 Formatos de SRMLT

SOLICITUD SERVICIO REVENTA MAYORISTA DE LÍNEA TELEFÓNICA

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____
MOVIL:

SERVICIO MAYORISTA DE REVENTA DE LINEA TELEFONICA

SERVICIO EXISTENTE ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
SERVICIO NUEVO ☐

RESIDENCIAL ☐
COMERCIAL ☐
ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS

EXTENSIONES DE CABLEADO INTERIOR ADICIONAL ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA ☐ _____
CAMBIO DE DOMICILIO ☐ _____
BAJA ☐ _____

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____

RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____

No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
Email: _____
OBSERVACIONES: _____

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL:
DOMICILIO FISCAL:

RFC: CUENTA FACTURACIÓN
NOMBRE DEL RESPONSABLE:
TELEFONOS Email:

SOLICITUD SUSPENSION/REANUDACION DEL SERVICIO

TIPO DE SERVICIO:

RESIDENCIAL ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
COMERCIAL ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO

SUSPENDER ☐
REACTIVAR ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE:
RFC: INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA:
TELÉFONO: MOVIL:
DOMICILIO
CALLE:
No. EXT. No. INT.
ENTRE CALLES:
COLONIA: C.P.:

POBLACIÓN: ESTADO:
Email:
OBSERVACIONES:

MOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

6. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

6.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local es aquel mediante el cual Telnor pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida de Telnor. El SAIB será ofrecido por Telnor de manera que permita al CS disponer del tráfico de datos originado por el usuario, ya

sea por medio de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso realizando la conexión al DFO Telnor.

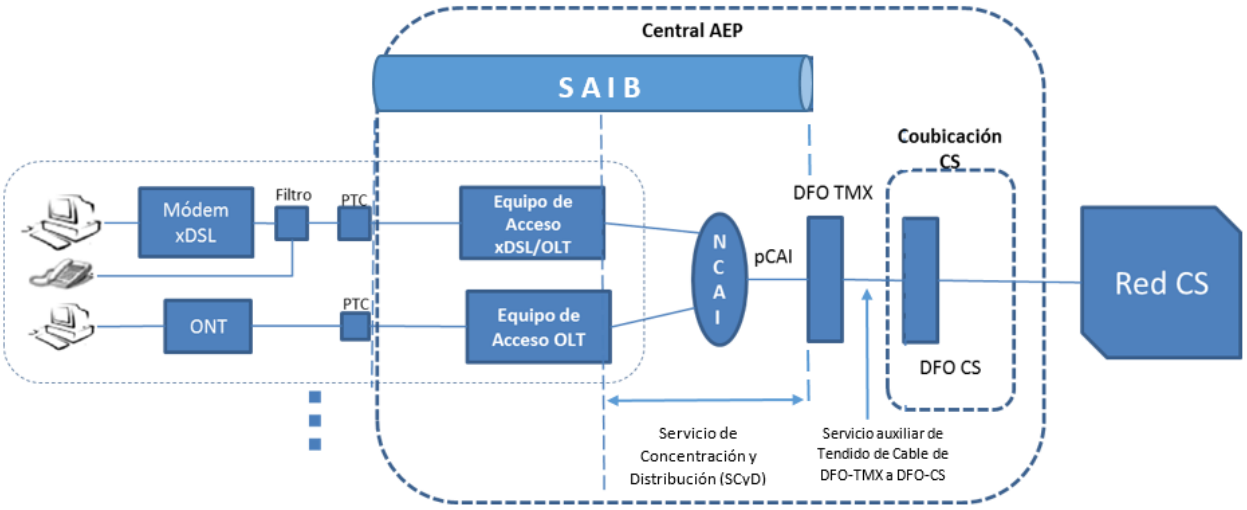
El SAIB se compone de dos conjuntos de funcionalidades:

El primer conjunto de funcionalidades se relaciona con la conexión del usuario y la componen el trasporte de los datos originados por el equipo terminal del usuario sea este un modem xDSL o un ONT entregados en el Punto de Conexión Terminal (PCT), y transportados mediante un bucle de cobre o de fibra óptica hasta la central telefónica o instalación equivalente donde radican los equipos de acceso DSLAM *(Digital Subscriber Line Acces Mutliplexer*) o módulos OLT (Optical Line Terminal o Unidad Óptica Terminal de Línea), así como las funciones de interacción entre ambos equipos necesarias para establecer y garantizar dicha transmisión con una calidad definida correspondiente al perfil del servicio y a las características y naturaleza del bucle.

Estas funcionalidades incluyen la recepción y posterior entrega en el puerto Ethernet del equipo de acceso (xDSL/OLT) de las señales enviadas por el modem del usuario de acuerdo a interfaz de Capa 2 (según el tipo de acceso xDSL o GPON).

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 TELNOR 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

El SCyD recibe una señal Ethernet que integra los flujos de datos agregados de cada uno de los usuarios identificados por la misma VLAN correspondientes a cada uno de los equipos de acceso y los agrega a los que provienen del resto de los equipos de acceso de la central o instalación equivalente o de otras centrales de la misma área de agregación local para entregarlos a un puerto de un NCAI local o en su caso transportarlos y agregarlos en un NCAI regional o nacional según el nivel de agregación que corresponda al pCAI solicitado por el CS.

Telnor pone a disposición del CS el SCyD por lo cual el CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo a la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente. También el CS podrá utilizar enlaces propios o arrendados para la conducción del tráfico proveniente de los diferentes puntos de concentración, a otro punto de interés del CS.

Las políticas comerciales que se prestarán a los CS en este servicio estarán sujetas a los SLA, perfiles y anchos de banda, entre otros criterios que Telnor utiliza para prestar los servicios a sus usuarios finales. Por tanto, la configuración de velocidad de bajada y subida de datos en los equipos de acceso será la correspondiente a la oferta comercial de Telnor.

A través de las consultas de información el CS contará con los mismos elementos con que cuenta Telnor para determinar los posibles perfiles de velocidad que podría solicitar para sus clientes, incluyendo las características técnicas de los equipos de acceso (DSLAM-OLT) y las condiciones de los bucles.

El CS podrá proveer el servicio de datos al usuario final, mientras que la telefonía tradicional podrá proporcionarse a través de la banda baja por parte de otro Concesionario en la modalidad de reventa de línea, o por parte de Telnor.

Dadas las limitantes técnicas y tecnológicas de la red de Telnor, cuando el SAIB sea provisto sobre accesos de FTTH o TBA (Terminales de Banda Ancha o también conocidas como FTTC), no podrá proveerse el servicio de línea telefónica tradicional (Conmutación por establecimientos de Circuitos y Multiplexación por División de Tiempo) por parte de Telnor.

Los perfiles de los servicios de datos que podrá proporcionar el CS dependerán del medio de acceso desplegado hacia al domicilio del usuario y de los servicios que Telnor ofrece, así como de las condiciones de la red. Es decir, la calificación de bucle en xDSL y los criterios técnicos serán los mismos que los que Telnor ofrece a sus propios usuarios. Para GPON la calificación del bucle no es necesaria puesto que la velocidad configurada es asegurada por las características técnicas de la fibra óptica.

El SAIB contempla las siguientes características:

- Servicio mayorista de acceso indirecto con entrega local, regional o nacional en puertos de Acceso Indirecto pCAI.
- Dos calidades de tráfico, basadas en la prioridad de las tramas marcadas con P-bit=5 y P-bit=0, es decir, VoIP y BE (best effort) respectivamente.[16]
- El tráfico soportado es Unicast[17].
- Acceso de usuario con un ancho de banda definido en contratación y de conformidad con los perfiles de servicio especificados en este documento.
- Interfaces Ethernet entre equipo de usuario y equipo de acceso (xDSL/OLT) así como entre equipos de Telnor y del CS en ambos lados del pCAI.
- Tráfico ascendente (usuario-red) conformado por el equipo del cliente para adecuarse a las características del servicio y calidades contratadas y sobre el que el equipo de acceso ejerce las funciones de control conforme con las características del servicio contratado.
- Tráfico descendente (red-usuario) conformado por el equipo de borde de red (equipo del CS).
- Medio de acceso a Usuarios Finales (cobre o fibra óptica).

[16] Si TELNOR comercializara otro tipo de calidades diferentes deberá incorporarla en la Oferta de Referencia y ponerla a disposición de los CS como mínimo con una antelación de seis meses a su comercialización.

[17] El servicio de tráfico Multicast se proporcionará cuando lo soporte la Red de Telnor y ofrezca servicios que utilicen esta funcionalidad o cuando el o los CS que lo requiera(n) asuma (n) la totalidad de los costos incurridos o asociados a las adecuaciones en la red para la habilitación del mismo, a partir de lo cual dicho servicio será puesto a disposición del resto de los Concesionarios.

Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el servicio son las siguientes:

- xDSL/POTS.
- FTTH con tecnología xPON.
- Cualquier otra que TELNOR tenga instalada en su red.

El SAIB considerará el procedimiento de portabilidad cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre el tráfico de voz (POTS) seguirá cursando por la infraestructura de Telnor, aun cuando pueda ser el propio CS u otro Concesionario el comercializador del servicio a través de la modalidad de reventa y sea éste quien lo facture al usuario final.

Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio[18].

Opciones de comercialización. Velocidades y calidades de tráfico comercializables.

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

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

Perfiles del servicio

Los perfiles de servicio ofrecidos para el SAIB serán los que Telnor tiene autorizados y/o registrados ante el Instituto, con base en el tipo de tecnología instalada en la red o los que vayan a desarrollar que serán puestos a disposición de los CS. El CS podrá solicitar el cambio

[18] Para que el Usuario Final pueda hacer uso de su derecho de portar su número telefónico se deberá prever la obtención del NIP con antelación a la realización del puente, así como que este no caduque, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad vigentes.

de perfil que estará sujeto a su factibilidad técnica. No obstante, para garantizar la definición de los mismos, su control de calidad y la garantía de sus prestaciones dichos perfiles cumplirán con los siguientes criterios y condiciones de prestación.

Como norma general estarán disponibles para los CS todos los perfiles de servicio que Telnor suministra a sus propios usuarios con independencia de su forma de comercialización, es decir, ya sea en esquema puro o empaquetado.

Las políticas comerciales que se prestarán a los CS en este servicio estarán sujetas a los SLA especificados en esta sección.

La velocidad de sincronía se establece entre el módem del Usuario Final y el puerto de acceso del equipo en la central. Dependiendo de la condición física del medio de acceso la señal puede sufrir atenuación y como consecuencia puede existir una disminución en la velocidad, por ello se establecerá un umbral de tolerancia entre la velocidad de sincronización en subida y bajada y las nominales del 20%.

Para el SAIB sobre un bucle de fibra óptica, para todos los perfiles siempre y cuando se encuentren dentro del rango del equipo de red de acceso (OLT), la velocidad no se verá afectada.

Cualquier perfil con características diferentes a las especificadas actualmente (en términos de velocidad de subida y bajada, calidad o nueva tecnología) que fuera implementada por Telnor en sus servicios estará disponible para los CS una vez que se lo autorice el Instituto. Para ello, Telnor publicará las nuevas ofertas comerciales autorizadas y los correspondientes perfiles disponibles para el SAIB en el SEG, así como las solicitudes ingresadas al IFT.

La especificación de cualquier perfil disponible para SAIB será la siguiente:

- Velocidad nominal de bajada.
- Velocidad nominal de subida.
- Tipo de servicio (Datos, doble calidad, doble calidad con portabilidad).
- Calidad (BE, VoIP).

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

Acceso	Velocidad nominal de bajada (Mbps)	Velocidad nominal de subida (Kbps)	Tipo de servicio	Calidad
Cobre, FTTN, FTTC	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		
	150	15,000		
	200	20,000		

6.2 Módem y ONT del usuario final para SAIB

La instalación y configuración de los equipos de usuario final (Módems y ONT), así como las actuaciones en el domicilio del cliente necesarias para la activación del servicio serán realizadas por el CS. Para ello el CS podrá adquirir los módems con cualquier proveedor ofreciendo Telnor a requerimiento del CS el servicio de interoperabilidad de módems para comprobar que los mismos operan correctamente en la red. Asimismo, el CS podrá adquirir los módems a Telnor en las condiciones descritas más adelante.

Asimismo, para el caso de las ONT, el CS podrá adquirir éstos equipos compatibles con los equipos de acceso de la red de Telnor a cualquier suministrador o al propio Telnor. En este caso el CS deberá presentar a Telnor la certificación del fabricante de la compatibilidad de la ONT con el correspondiente equipo de acceso de Telnor. Los equipos de acceso correspondientes al usuario en cuestión (DSLAM, TBA u OLT) serán identificados por Telnor a través del SEG, señalando marca modelo y versión de software. Asimismo, dichos datos serán confirmados por Telnor junto a la notificación de factibilidad del procedimiento de contratación.

Además, Telnor pondrá a disposición de los CS a través del SEG toda la información sobre sus equipos de acceso así como los estándares, especificaciones, fichas técnicas y referencias que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan solicitar los equipos de cliente (módems y ONT), de forma que sean compatibles e

interoperables con los DSLAM/OLT de Telnor con proveedores de su elección y así efectuar las adquisiciones oportunas.

Cualquier equipo módem homologado por Telnor, respecto a dichos estándares y configurados con dichos parámetros deberá poder conectarse e interoperar con la red de Telnor, por lo que las pruebas de interoperabilidad solo tendrán carácter de opcionales en caso de que lo solicite para el CS. De igual forma Telnor publicará en el SEG la lista de equipos (módem/ONT) actualmente utilizados por Telnor en su operación y por tanto homologados y compatibles con las plataformas de su red de acceso xDSL tanto de cobre como FTTH especificando sus marcas, modelos, versiones y referencias de manuales de operación, así como de proveedores. Adicionalmente, la lista de equipos que Telnor publicará en el SEG, contemplará los dispositivos (módem/ONT) que han sido aprobados y rechazados mediante pruebas de interoperabilidad.

Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red. Dichos cambios en su caso deberán garantizar que soportan los equipos instalados por los CS.

Módems y ONT suministrados por Telnor.

En caso de suministro por Telnor de los equipos de usuario final, Telnor pondrá a disposición de los CS los módems y ONT blancos y sin el logotipo de Telnor, configurados de acuerdo a las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio.

Los CS desde la solicitud de los Servicios podrán solicitar que los módems y /ONT[19] 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 mensajería[20] en cuyo caso aplica una contraprestación[21], 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.

A solicitud del CS, en el caso de usuarios nuevos y ONT blancas, se podrán suministrar por parte de personal de Telnor al momento de la instalación del servicio o deberán estar disponibles en

[19] En el caso de ONT 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 ONT correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLT, debido que las ONT no son interoperables entre distintos proveedores. Para lo cual se hace a disposición del CS un listado en el SEG que indica todos los ONT compatibles, así como los que han aprobado o han sido rechazados mediante pruebas de interoperabilidad.

[20] 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 alterno de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.

[21] Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate

el domicilio del usuario si son de adquisición del CS a fin de validar la conectividad, la configuración en todo caso la hace el CS.

Para las ONT, el CS deberá atender lo establecido en el apartado "Autoconfiguración de credenciales de CS" adelante descrito.

En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del módem u ONT para el servicio de SAIB son los siguientes.

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
		Equipo Blanco de Telnor (Módem / ONT)
Existente o Nuevo	Módem Blanco	Mensajería / / Técnico (sólo servicios Nuevos)
Existente o Nuevo	ONT Blanco	Telnor entrega el ONT al usuario final.
		Equipo de Proveedor Alterno (Módem / ONT)
Existente o Nuevo	Módem Proveedor Alterno	CS entrega e instala el módem al usuario final.
Existente o Nuevo	ONT Proveedor Alterno	Coordinación de instalación al usuario final:

Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telnor 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.

Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los módems y las ONT blancos a Telnor, de conformidad con lo establecido en el Anexo A[22]. El CS deberá considerar que los módems y las ONT serán provistos en un plazo máximo de dos meses posterior a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud los puntos de distribución donde recogerá o recibirá

[22] En el caso de que un grupo de CS desee adquirir el lote mínimo deberán designar un responsable encargado de concertar con Telnor la adquisición del lote mínimo, así como los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los módems y las ONT.

los equipos para que el CS defina su propia logística de mensajería o entrega a sus usuarios. Para este tipo de entrega se acordará con el CS el intercambio de módems correspondientes a la garantía.

En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente Telnor, se obliga a notificar a los CS a través del SEG con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Por los mismos medios Telnor notificará de actualizaciones de software de equipos terminales (módems /ONT) que impacten en la provisión del servicio con 30 días naturales de antelación. En ambos casos este plazo contabilizará respecto de la fecha de inicio de la comercialización por Telnor de servicios o terminales afectados por los cambios antes citados.

Servicio de Interoperabilidad del módem

Telnor implementará un servicio de interoperabilidad de carácter opcional, a fin de validar la compatibilidad con los equipos de acceso DSLAM y TBA susceptibles de soportar el servicio de desagregación SAIB. A través de este servicio se realizan pruebas en un ambiente de laboratorio respecto al funcionamiento y conectividad DSL/ FTTN-GPON y cualquier otro que Telnor tenga en operación donde se verificará que el módem/ONT bajo prueba sea interoperable con los equipos de la red de acceso de Telnor, para las tecnologías que Telnor tiene activas.

Las pruebas que serán realizadas y los parámetros que serán verificados durante la revisión de los equipos, serán suministradas a los CS por Telnor y estarán basados en las recomendaciones internacionales de UIT-T (serie G) que definen las tecnologías DSL y serán al menos: el reporte de atenuación (ATTN), margen señal a ruido (SNRM), máxima velocidad y tiempo de sincronía, con base a la distancia y el diseño de cada perfil de línea. Las pruebas se realizarán a cada modelo de módem de cada marca que sea ingresado para el servicio de interoperabilidad. Para evitar repetir las pruebas sobre el mismo equipo Telnor publicara en el SEG todos los modelos de equipos comprobados y el resultado de las pruebas realizadas.

Los módems que el CS ingrese para el procedimiento de interoperabilidad deberán cumplir con las condiciones mínimas establecidas en la presente sección y el Anexo G2: "Requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los Módems de los CS con la red de acceso xDSL de Telnor". Los requerimientos, parámetros e información necesaria para las pruebas de interoperabilidad de los equipos ONT, Telnor los publicará en el SEG.

SOLICITUD PRUEBA DE INTEROPERABILIDAD DE MÓDEM

FECHA SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____
_____
RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN: _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELÉFONOS: _____ Email: _____

INTEROPERABILIDAD DE MÓDEM

Se verificará que el módem sea interoperable con los equipos de la red de acceso de Telmex, para las tecnologías que Telmex tiene activas, para comprobar la operación del equipo en la red.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS QUE SE DEBEN CUMPLIR:

Las especificaciones técnicas y/o recomendaciones internacionales con las cuales debe cumplir el CS para su equipo terminal de cobre y fibra.

ETSI-TS 101 952-1 V1.1.1	ITU-T G.992.5
ETSI-TS 101 952-2-1	ITU-T G.993.2
ETSI-TS 101 952-2-2	ITU-T G.994.1
ITU-T G.993.1	ITU-T G.997.1
ITU-T G.993.2	ITU-T K.21
ETSI 300 386	TR-069 del Broadband
ITU-T G.992.3	ITU-T K-34
ETSI 300 386, (EMC)	

REQUERIMIENTOS DE LAS MUESTRAS:

Cantidad de muestras	5
Fuentes de alimentación	5
Microfiltros	5
Cables RF-11 (Telefónico)	5

Modelo: _____
Número de serie: _____
Marca: _____
Modelo: _____
Número de serie: _____
Marca: _____
Modelo: _____
Número de serie: _____
Marca: _____
Modelo: _____
Número de serie: _____
Marca: _____
Modelo: _____
Número de serie: _____
Marca: _____

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

Procedimiento de interoperabilidad del módem

En caso de que el CS así lo requiera aplicará el siguiente procedimiento:

1) El CS deberá presentar solicitud por tipo o modelo de módem/ONT a través del SEG.

2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de un día hábil, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un NIS. Si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento.

3) Al momento de la validación de la solicitud, Telnor emitirá la cotización correspondiente a los CS, una vez aceptada, Telnor en un plazo no mayor a tres días hábiles notificará al CS la fecha[23] en la que podrá ingresar el módem/ONT a Laboratorio Telnor para iniciar las pruebas. Una vez que se haya recibido el módem/ONT, el Laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS y facturará el servicio correspondiente, la respuesta será de acuerdo a lo siguiente:

   a. El módem/ONT es interoperable, se notificará al CS y se integrará a la lista de módems interoperables.

   b. Si el módem/ONT no pasa la prueba, se enviará respuesta[24] incluyendo descripción pormenorizada del incumplimiento, con el objetivo de que el CS pueda realizar los ajustes necesarios al módem/ONT, podrá reingresarlo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.

4) Una vez reingresado el módem/ONT, Telnor realizará nuevamente las pruebas y en caso de que dichas pruebas sean favorables se liberará el módem/ONT para puesta en operación. Si las pruebas no son favorables se emitirá el dictamen correspondiente en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir del reingreso con su descripción detallada y se publicará en el SEG.

[23] El día de entrega no excederá los 10 días hábiles desde la validación de la solicitud.
[24] Este plazo de prevención sólo se permitirá una vez.

Procedimiento de Conciliación en caso de que el módem/ONT del CS presente fallas sin haber utilizado el servicio de interoperabilidad

En caso de que el CS no presentara solicitud previa para el servicio de interoperabilidad de los módems y estos cumplan con las especificaciones y criterios definidos por Telnor y éstos llegaran a presentar falla durante la operación, se procederá considerando lo siguiente:

1) De conformidad con el Anexo C (Fallas), Telnor proporcionará en un plazo máximo de dos días, de manera temporal o permanente a solicitud del CS, un módem/ONT a los usuarios del CS afectados.

2) Telnor a solicitud del CS realizará pruebas de interoperabilidad en el módem/ONT en donde se detectó la falla,

3) En un plazo máximo de 20 días hábiles se le notificarán al CS los ajustes que debe realizar al módem/ONT. Posterior a haber realizado los ajustes necesarios el CS deberá reingresar el módem/ONT a fin de comprobar que opere dentro de parámetros aceptables, dicho reingreso será por una única ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.

4) En caso de que Telnor sea responsable por la falla, se realizarán los ajustes necesarios a fin de corregirla en un plazo máximo de 20 días hábiles, se comunicarán al CS y se publicarán en el SEG las correcciones realizadas para conocimiento de todos (de lo contrario, el CS asumirá los costos asociados). Esta información debe comprender la descripción detallada de las pruebas de interoperabilidad, los parámetros que se medirán, los valores requeridos para su aceptación y las correcciones realizadas por Telnor en su red.

Autoconfiguración de credenciales de CS

Para que exista la posibilidad de que el CS pueda autoconfigurar sus credenciales de los módems u ONT blancas que ya están homologadas[25] para interoperar con la red de Telnor[26], es necesario que el CS que desee esta alternativa, solicite directamente al proveedor de los

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

[26] Es importante mencionar que en el caso de módems/ONT homologadas por Telnor 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 Telnor, 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 Telnor hacia los modelos de módem/ONT del CS correspondientes, siempre y cuando sus módems/ONT estén gestionados/alcanzables desde los sistemas Telnor.

módems/ONT sus credenciales, así como demás configuraciones y direcciones de red que considere necesarias, 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 Telnor) 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 posibilidades[27]:

1) Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales, así como demás configuraciones y direcciones de red que considere necesarias, a Telnor[28] para que se realice la carga de las mismas, correspondientes a un lote de módems/ONT 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.

Con la finalidad de permitir la autoconfiguración y administración remota por parte del CS, los módem/ONT deberán seguir las siguientes referencias internacionales:

- TR-069 del Broadband forum: CPE WAN Management Protocol (CWMP).
- TR-142 del Broadband forum: Framework for TR-069 enabled PON devices.

6.3 Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente en efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las

[27] 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 Telnor.

[28] En este caso de que Telnor realice la configuración del módem/ONT y se presente una falla resultado de una configuración errónea, se contabilizará como una falla atribuible a Telnor.

actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento (si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno).

Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta).

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del SAIB. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad Técnica de la solicitud a fin de que a través del SEG sea verificado que el CS ingresó los datos correctos y que la red de Telnor cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes. La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible).
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8), determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionado la siguiente información: El CS deberá: ✓ Seleccionar módem/ONT: • Entrega de equipos venta Telnor (blanco) - Mensajería al domicilio del usuario* - Técnico** • Módems/ONT provisto por CS ✓ Seleccionar programación de cita (fecha y hora) para la atención del servicio. * Sólo módem. En caso de mensajería Telnor proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo.

Etapa	Descripción
	** La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. Sólo para el caso de servicios nuevos el módem también se podrá entregar por Para el caso de SAIB no existe el escenario de re-uso de módems/ONT, es decir, equipos existentes. Telnor 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 Telnor le comunicara los parámetros de configuración que correspondan. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio de acuerdo a lo seleccionado por el CS.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	**Usuarios Existentes:** Habilitación presencial de Telnor y el CS en el domicilio del cliente (en un máximo de 5 días hábiles si el equipo lo provee el CS y 5 días hábiles si el equipo es provisto por Telnor) ✓ Se habilita el servicio asegurándose el CS que el usuario final cuenta con los equipos. o El CS deberá realizar el cambio de módem al PCT. Telnor se encargará de instalar la ONT. o El CS llamará al 01800-4040734 en el que proporcionará el número de serie y el número de servicio (número de línea/suscriptor), para la activación y sincronía en la red de Telnor. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos. **Usuarios Nuevos:** Habilitación presencial de Telnor y el CS en el domicilio del cliente[29]. ✓ **Acometida Existente:** (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud y 5 días hábiles con provisión de equipo por Telnor). ✓ **Sin Acometida:** (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud indistintamente de la provisión de equipo) si existen recursos de red, se probará la acometida y se remplazará en caso de ser necesario.

[29] El CS deberá proporcionar un número de contacto para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

Etapa	Descripción
	o El CS deberá conectar el módem/ONT al PCT. Telnor se encargará de instalar la ONT. o El CS llamará al 01800-4040734 en el que proporcionará el número de serie del módem y el número de línea/suscriptor, para la activación y sincronía en la red de Telnor. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos de la ONT. Si el técnico de Telnor o de los CS no se presenta a la habilitación, o no se cuenta con el equipo en el domicilio al momento de la habilitación, se dará lugar a una visita en falso. Se indicará si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez realizada la activación y sincronía, Telnor realizará una prueba de sincronía la cual será almacenada en el SEG, para que el CS pueda consultarla.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación de los gastos de habilitación y de la renta correspondiente al perfil habilitado de acuerdo con los precios establecidos en el anexo de Tarifas correspondiente de esta OREDA.

Nota:

La configuración del módem/ONT, cuando aplique, y la provisión de los servicios de datos, son responsabilidad del CS. A tal efecto y cuando Telnor sea encargado de la instalación de la ONT el CS le suministrará los parámetros de configuración que correspondan.

Asimismo, se debe considerar que el cambio de concesionario deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerar como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en la bitácora en el SEG.

Citas para la instalación de servicios SAIB:

Este procedimiento indica la forma en la que se agendarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de Telnor en el domicilio del Usuario Final.

Actividad	Descripción
Programación de visita	Telnor proporcionará fecha y horario para instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, tanto Telnor como los CS deberán de coordinarse para la llegada al domicilio 30 minutos antes de que cita confirmada y en su caso, realizar un cambio de horario. Con el objetivo de que los CS puedan notificar a su usuario final la visita o el cambio para ser concluida el mismo día.
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y horario proporcionados por Telnor en el SEG o sugiere un nuevo horario y/o fecha para instalación.
Reprogramación de visita	El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telnor asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Telnor con al menos 36 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.
Visita en falso	Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que Telnor se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telnor desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telnor esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá: ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.

Actividad	Descripción
	Atribuible a Telnor. Si por causas atribuibles a Telnor no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telnor deberá: ✓ Cubrir la penalización de la visita en falso. ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. **Tercer visita atribuible a Usuario Final.** Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá: ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. En caso de visita en falso se registrará en bitácora el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.

Nota:

El registro, modificación y confirmación de fechas y horarios de atención se hará a través del SEG.

Procedimiento de modificación de velocidad de SAIB

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la modificación de los anchos de banda del SAIB a petición del CS; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad técnica de la solicitud a fin de que a través del SEG el CS pueda verificar que el ancho de banda solicitado es compatible con la modificación del bucle requerido; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio con la modificación solicitada, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica de la modificación (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8), determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para ejecutar los cambios solicitados, especificando el NIS de Referencia del servicio a modificar: ✓ Seleccionar nuevo perfil de datos. ✓ Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actividades necesarias para modificar el servicio en un plazo no mayor a 2 días hábiles.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado de conformidad con lo requerido por el CS. ✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos del cambio y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de baja de SAIB

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de SAIB; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de dar de baja servicios, verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja del(los) servicio(s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8), validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS Telnor procederá a dar de baja el servicio en un máximo de 1 día hábil, así como la facturación asociada a partir de la solicitud.

Procedimiento de cancelación de solicitud en proceso de implementación SAIB

El objetivo y alcance de este procedimiento aplica para los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación o un cambio de domicilio y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Cancelación del (los) servicio (s).

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá ingresar la solicitud a través del SEG indicando el NIS de Referencia del servicio que desea cancelar. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de tres días hábiles de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SAIB

En caso de que el CS requiera modificaciones para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente al nuevo servicio solicitado y el formato de baja del servicio existente. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio

de destino y la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta. Asimismo, se debe considerar que el cambio de desagregación de una modalidad a otra deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en la bitácora en el SEG.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SAIB

Aplican los movimientos de baja y alta del servicio conforme a los procedimientos correspondientes y dicho cambio será atendido conforme las políticas actuales de los servicios.

6.4 Plazos de Entrega de SAIB.

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día hábil.
- 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 blanco que el CS provea.
- Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo 5 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud para el servicio en que Telnor 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 con y sin a partir de la solicitud con provisión de equipo por parte de Telnor).
- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo día 5 hábil indistintamente de quien provisione el equipo).

6.5 Parámetros e indicadores de calidad para SAIB

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, 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 validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo un día hábil. El 10% restante en un máximo de dos días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telnor en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos con acometida y recursos de red: 90% en un máximo de cinco días hábiles. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.
- Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de cinco días hábiles indistintamente de la provisión de equipo. El 10% restante en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos de entrega señalados en la sección 5.4 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

Parámetros para Reparación de Fallas

En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas, se tiene el siguiente alcance:

Total de reparaciones atendidas por concesionario:

- dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 85 %
- dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Objetivo 95%

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Metodología

El cálculo de los indicadores de reparación de fallas se calcula de la siguiente forma, y se mide para reparaciones en 1, 3 y 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja:

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario, que son atendidas dentro del plazo a medir (1, 3, 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\textit{Reparación de Fallas por CS} = \frac{Fallas\ efectivas\ reparadas\ en\ el\ plazo\ a\ medir\ en\ \ días\ hábiles}{Fallas\ Efectivas}\ x\ 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario en el plazo a medir (días hábiles) = Es la cantidad de fallas reparadas por concesionario dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán 1, 3 y 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja conforme a los procedimientos formales de Telnor. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 99.5% al trimestre.

Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

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

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio

Para la entrega, continuidad de servicio y atención de fallas de conexiones de usuario.

Valores y parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia para accesos de cobre:

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

Tabla 14. Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Sincronía DSL (para SAIB en cobre):

Se hará una prueba de sincronía entre el módem y el DSLAM, cuyos valores deberán encontrase dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. Estos

valores servirán de referencia a efectos de continuidad de servicio y reparación de fallas junto con los parámetros de aceptación de la prueba de provisión del pCAI según la recomendación Y.1564 de la ITU-T.

Valores y parámetros ópticas para accesos GPON:

Parámetro	Valor Aceptable
Potencia óptica	Mayor a -27 dBm Menor a -15 dBm

Tabla 15. Valores aceptables de potencia

Sincronía (para SAIB en GPON):

Se hará una prueba de sincronía antes de la entrega del servicio entre la ONT y la OLT cuyos valores deberán encontrarse dentro de los umbrales de aceptación establecidos en esta sección. Estos valores servirán de referencia a efectos de continuidad de servicio y reparación de fallas junto con los parámetros de aceptación de la prueba de provisión del pCAI en el servicio SCyD de acuerdo con la recomendación Y.1564 de la ITU-T.

Parámetros de calidad para cada clase de servicio

A continuación, para el SAIB se establecen valores cuantitativos de los parámetros de calidad del tráfico sobre medio de transmisión de cobre y fibra óptica de forma indistinta:

Clase de Servicio	Valor máximo de pérdida de tramas	Retardo medio unidireccional	Variación de retardo (percentil 95%)
BE P-Bit=0 (cero)	0.8%	-	-
VoIP P-Bit=5 (cinco)	0.02%	45 ms	10 ms

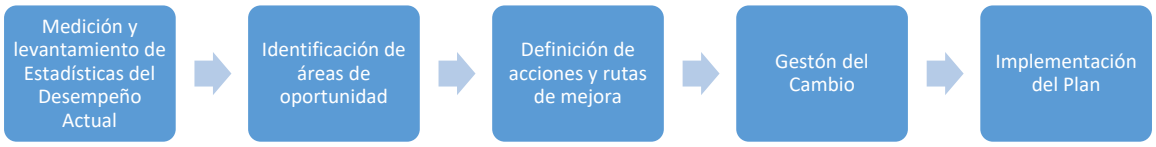
Parámetros basados en la recomendación Y.1564 de la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

6.5.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad

A partir de las mediciones y estadísticas que se obtengan durante medio año de operación de los parámetros e indicadores de calidad que se proponen en el presente

documento, mismas que deberán estar disponibles para los CS y para el Instituto, se elaborará una estrategia que permita mejorar el desempeño de los mismos, lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras. Por lo anterior, la implementación del Plan de Mejora requerirá de tiempo hasta conseguir un nivel de maduración adecuado.

Componentes del Plan de Mejora de Indicadores de Calidad



Si al término de medio año existen evidencias suficientes para determinar mejoras en los parámetros, se llevará a cabo entonces la identificación de áreas de oportunidad, mientras que, si no existen tales evidencias, el ejercicio se podrá realizar al cabo de un año.

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 DSLAM[30] y cuyos valores deberán encontrase dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección 6.1 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 6.5 de Parámetros e indicadores de calidad.

Metodología

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

[30] 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, debido a que en las centrales telefónicas no se cuenta con cabezas de prueba, se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red. En el caso en que las centrales telefónicas para medio de transmisión de cobre no cuentan con cabezas de prueba el AEP deberá indicar en el SEG al momento de la contratación si la central telefónica cuenta con dicha capacidad.

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	TELEFONO	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 Telnor 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 4.8.

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.

ORDEN DE SERVICIO	TELEFONO	POTENCIA	UNIDAD
47309889	5559203297	-18.1	dBm

Ejemplo de parámetros para el servicio de datos en fibra

6.7 Formatos de SAIB

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN REVENTA DE INTERNET

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____
_____
RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE (SAIB)

SERVICIO EXISTENTE ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
SERVICIO NUEVO ☐

SUMINISTRO DE ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS

MÓDEM/ONT ☐

ENTREGA:

POR MENSAJERIA ☐
RECOGER EN TIENDA TELMEX ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO:

ALTA ☐ VELOCIDAD 5( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 50 ( ) 100( ) 150 ( ) 200 ( )
CAMBIO DE VELOCIDAD ☐ VELOCIDAD 5( ) 10 ( ) 20 ( ) 30 ( ) 50 ( ) 100( ) 150 ( ) 200 ( )
BAJA ☐

REFERENCIA DEL SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DÓNDE SE ENTREGARÁ EL TRÁFICO DE DATOS SAIB
☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
Email: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

6.8 Puntos de Concentración para el SAIB a través del Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)

Telnor definirá los sitios para la entrega del tráfico del SAIB tomando en cuenta los criterios de eficiencia, factibilidad técnica, competencia y minimización de costos. A través de las consultas de información que el CS podrá realizar de conformidad con lo señalado en la sección 3 "Información relacionada con los servicios" de la OREDA, el CS podrá conocer los puntos de concentración para la entrega de tráfico del SAIB a través del Servicio de Concentración y Distribución.

La información de la estructura de los puntos de entrega conforme a sus niveles de agregación se describe en la sección 3 de esta OREDA en el SCyD.

6.9 Servicio de Concentración y Distribución.

Red de agregación Ethernet

La red de agregación Ethernet de Telnor la constituyen los puertos Ethernet de los diferentes equipos de acceso (DSLAM y/o OLT) en su lado de red junto con el conjunto de sistemas de transmisión, conmutación y enrutamiento organizados en nodos. Dicha red agrega los flujos de tráfico recibidos de los distintos usuarios etiquetados e identificados mediante sus VLAN de cliente (C-VLAN) y los agrega de acuerdo con el estándar IEEE 802.1Q (Q in Q), etiquetándolos mediante las correspondientes VLAN de servicio (S-VLAN) para su posterior transporte y entrega a nivel de Capa 2, desde el puerto de salida del equipo de acceso al Puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicado en el Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) elegido por el CS.

La misma red y mediante el mismo sistema (Q in Q) se encarga de la distribución y entrega en sentido descendente de dichos flujos de tráfico desde dicho puerto (pCAI) hasta cada uno de los equipos de acceso donde se eliminarán las etiquetas de las S-VLAN y se entregarán las C-VLAN a los equipos terminales conectados en los PCT de los sitios de los usuarios finales.

El Servicio de Concentración y Distribución permite la agregación del tráfico de SAIB generado por los usuarios y la entrega del mismo a los CS. Dicha agregación se puede llevar a cabo en tres niveles: local, regional y nacional.

La configuración mínima de la red de agregación para su uso por un CS incluye un conjunto de funcionalidades que permiten la administración del tráfico, al menos un Nodo de Concentración de Acceso Indirecto (NCAI), y al menos un puerto de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI) que físicamente se ubica en un Punto de Concentración local, regional o nacional, así como las VLAN respectivas por cada pCAI habilitado en

el punto de concentración siendo el resto ampliaciones y/o cambios. En el momento de la contratación el CS deberá indicar el nivel de agregación (local regional o nacional), y los pCAI deseados.

El NCAI (Nodo de Conexión de Acceso Indirecto): Nodos de entrega del servicio a nivel local, regional o nacional. En ellos se localizan los puertos (pCAI) o interfaces lógicas de entrega del servicio.

El pCAI: Puerto de un NCAI. Es la interfaz física (puerto) en la que se entrega el tráfico de un CS correspondiente a un determinado conjunto de equipos de acceso (DSLAM/OLT).

El CS definirá los nodos (NCAI) en que deberán habilitarse los puertos (pCAI) para el intercambio de tráfico del SAIB. En cada NCAI, Telnor habilitará el puerto o puertos de interconexión para la correcta prestación del SAIB contratado por el CS. Por su parte el CS hará lo propio en su lado de la red. El dimensionamiento de estos puertos será el necesario para soportar el tráfico intercambiado de acuerdo a la calidad provista por la red de Telnor para sus usuarios.

Telnor y el CS definirán, la cantidad de usuarios que concentrará en cada pCAI, La unidad de contratación es el perfil asociado al usuario (velocidad de transmisión), la capacidad en Megabits utilizada por dicho perfil en cada puerto de interconexión será la que corresponda a los parámetros de calidad establecidos para el servicio.

Cada NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red de transporte el cual tiene conectados diferentes equipos de la red de acceso (xDSL y GPON). En cada equipo de acceso se establece un enlace lógico por medio de una S-VLAN, que se utiliza para transportar el tráfico del SAIB hasta el punto de conexión a un equipo del CS, de tal forma que cuando se solicita un NCAI se establecen conexiones lógicas (S-VLAN) de todos y cada uno de los equipos de acceso conectados al NCAI y son concentradas en un pCAI.

La planeación del dimensionamiento de los pCAI será efectuada por Telnor y el CS administrará la capacidad del pCAI de conformidad con esta Oferta y de la calidad del servicio comprometida y medida mediante los correspondientes parámetros de calidad.

En una misma central o instalación equivalente de Telnor pueden existir uno o más NCAI, que a su vez pueden, en algunos casos, pertenecer a diferentes dominios administrativos. Esto obedece a la topología de la red de Telnor. Cada NCAI constituye un nodo de concentración local, regional o nacional. Es por ello que Telnor pone a disposición de los CS a través del SEG la información sobre los usuarios asociados a cada NCAI.

Telnor de conformidad con lo establecido en la sección 2 "Información Relacionada con los Servicios" de esta OREDA proporcionará a los CS la información relativa a los NCAI y los dominios Ethernet a los que pertenecen, así como el nivel de concentración local, regional y nacional al que están asociados. Adicionalmente, para mayor entendimiento de dicha información el CS puede consultar la descripción de la forma o estructura de los listados de las centrales o instalaciones equivalentes a través del SEG.

El uso de la infraestructura y el mantenimiento asociado que Telnor realizará para el SAIB abarca desde el PCT, los equipos de acceso, el pCAI correspondiente, la conexión del DFO Telnor hasta el DFO del CS o donde Telnor entrega en punta el servicio a solicitud del CS, utilizando los medios de transmisión de la red de Telnor. Los equipos de la red de transmisión Telnor asociados a los pCAI, así como los puntos de concentración local, regional y nacional, realizándose de acuerdo a estándares certificados por organismos internacionales de estandarización para el correcto establecimiento, uso y mantenimiento de redes de tecnología Ethernet. En el SEG se pondrá a disposición de los CS las especificaciones técnicas, guías de uso y manuales de configuración y programación de todos los equipos que constituyen la red de agregación Ethernet de Telnor relacionados con el SAIB.

Cuando el CS solicite que el SCyD se entregue en ubicación distante se realizará bajo las condiciones del servicio de Tendido de Cable sobre infraestructura desagregada de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura Pasiva.

Telnor podrá habilitar nuevos equipos de acceso en los diferentes NCAI, lo cual será notificado a los Concesionarios Solicitantes a través del SEG, para que a su solicitud las S-VLAN de los nuevos equipos sean incluidas en sus pCAI.

Para la entrega de tráfico SAIB a sitios que se encuentren en ubicación distante, los CS podrán utilizar enlaces de transporte propios o arrendados.

En caso de requerir el transporte o entrega de tráfico de datos entre NCAI del mismo nivel que no se comuniquen entre ellos, es decir que no pertenezcan al mismo dominio administrativo Ethernet, el CS podrá elegir entre la utilización de los servicios de enlaces de transporte (propios o arrendados) o solicitar la entrega en un pCAI de un NCAI que tenga la capacidad de agregación del tráfico de dichos nodos. En caso de que los NCAI del mismo nivel que no se comuniquen entre ellos se encuentren en la misma central o instalación equivalente, a solicitud del CS Telnor deberá agregar todo el tráfico de dichos NCAI en un solo NCAI previamente contratado sin necesidad de contratar enlaces de transporte.

La conexión entre los puntos de presencia de los CS y los NCAI podrá llevarse a cabo mediante infraestructuras de terceros. Telnor ofrecerá asimismo el transporte de la señal

para los CS interesados. Se podrá acordar entre varios CS la compartición de infraestructuras de transporte sin autorización previa de Telnor.

El transporte entre niveles de agregación se realizará mediante la configuración de VLAN por troncal. En caso de saturación de la troncal Telnor deberá facilitar la agregación de varias troncales agrupadas para la conducción de tráfico a efectos de optimizar el uso de la red evitando establecer interfaces paralelas. Si varios NCAI locales reportan o están dentro de un dominio administrativo de nivel regional se establece solo un canal de transporte para llevar el tráfico de los mismos y se entrega en un solo puerto pCAI al siguiente nivel. Este mismo esquema aplica para el transporte y entrega del tráfico de nivel regional al nacional.

En la siguiente imagen se muestran los elementos que intervienen la red de agregación Ethernet, a fin de que el CS pueda identificar el plan de S-VLAN y sus dominios administrativos en los nodos de concentración (NCAI), así como su alcance hasta los puertos de entrega pCAI:

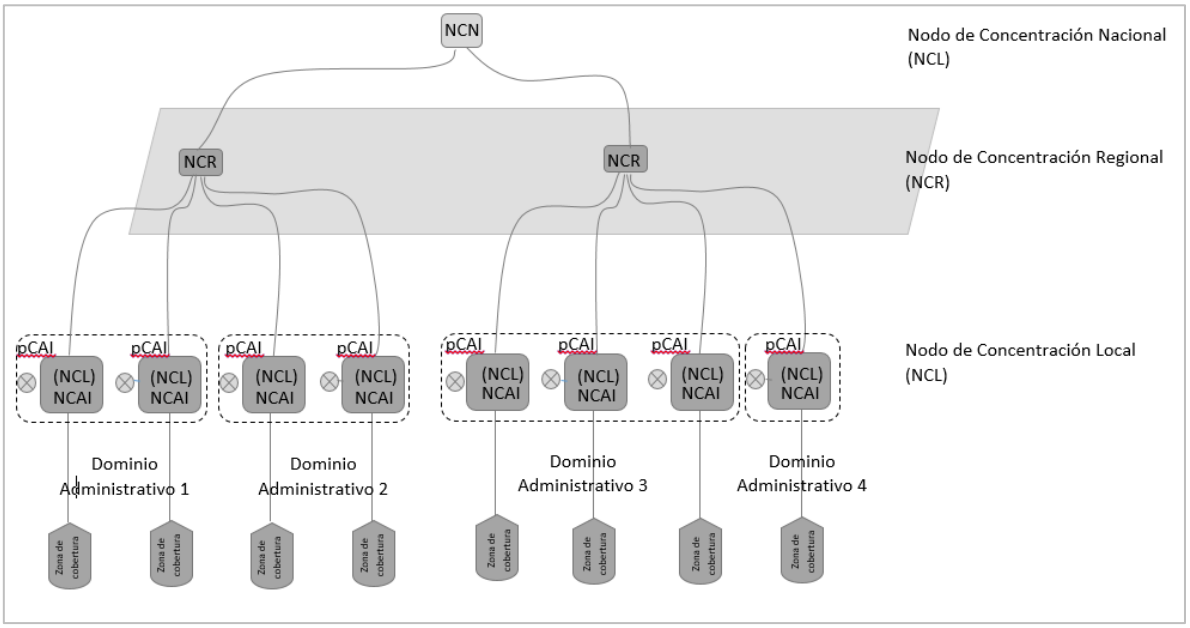


Diagrama de red con los elementos que intervienen en el SCyD[31]

Información técnica sobre las infraestructuras del SAIB.

Las descripciones detalladas de todos los elementos que intervienen y son necesarios para la contratación del SAIB, los relacionados con los Dominios Administrativos de la red, los nodos de concentración de acceso indirecto (NCAI), los puertos de conexión

[31] Figura con fines exclusivamente ilustrativos del funcionamiento del servicio.

de acceso indirecto (pCAI), los equipos de acceso (DSLAM/OLT) que reportan o pertenecen a cada NCAI y los mapas de cobertura de los usuarios conectados a dichos equipos están disponibles de conformidad con la sección 2 de la OREDA "Información relacionada con los servicios" para su consulta en el SEG. Telnor será responsable de actualizar esta información a medida que se realicen cambios en la estructura, o en la arquitectura local, regional o nacional de la Red de Agregación Ethernet y de los recursos asociados, dominios administrativos y planes de las VLAN.

6.10 Servicio de Concentración y Distribución-Local.

La agregación a nivel local consiste en concentrar los flujos del tráfico de datos provenientes de los equipos de acceso xDSL (DSLAM) y GPON (OLT) que conectan físicamente al usuario final dentro de una zona de cobertura y entregarlos a través de uno o más puertos de conexión de los Nodos de agregación local (NCAI-L).

El tráfico de datos generado por los usuarios finales se transporta en la red de agregación Ethernet a través de S-VLAN, de acuerdo al plan de VLAN indicada en la presente OREDA. Esta red de agregación base integra desde los puertos de los equipos de acceso (DSLAM y OLT) hasta los Puertos de Conexión de Acceso Indirecto (pCAI), ubicados en un nodo (NCAI) de concentración local. El puerto es físico e individual para cada CS realizando la conexión del DFO Telnor hasta el DFO del CS o donde Telnor entrega en punta el servicio a solicitud del CS.

La red de agregación local está conformada por un NCAI, al menos un pCAI y el conjunto de los medios de transmisión que permiten la Concentración y Distribución de los equipos de acceso conectados a dicho NCAI. La zona de cobertura asociada será la correspondiente a los usuarios conectados a los equipos de acceso conectados al NCAI y aparece descrita de conformidad con la sección de Información relacionada con los servicios para su consulta mediante el SEG.

Cuando un CS solicita un pCAI en un NCAI (local) se realiza la configuración de las S-VLAN desde los equipos de Acceso de un NCAI hasta el pCAI, es decir, se configuran los equipos de acceso conectados al NCAI.

El CS podrá solicitar todos los NCAI-L de una misma central o instalación equivalente para lograr la cobertura total del edificio, o podrá solicitar sólo NCAI-L específicos del mismo edificio de acuerdo con su interés de cobertura, para lo cual Telnor pondrá a disposición de los CS en el SEG los mapas coberturas de los NCAI que se encuentren dentro de las centrales. El CS podrá ampliar o reducir los NCAI-L a través del procedimiento de ampliación/eliminación de cobertura por NCAI, en el mismo nivel de agregación.

6.11 Servicio de Concentración y Distribución-Regional

La agregación a nivel regional se realiza mediante la conducción y concentración del tráfico de SAIB procedente de NCAI -L de diferentes zonas de cobertura pertenecientes a una misma región, siendo esta última un mismo dominio administrativo.

Cuando un CS solicita un pCAI en un nodo regional (NCAI-R) se realizará la configuración de las S-VLAN desde los equipos de Acceso hasta el pCAI en el nodo regional (NCAI-R), es decir, se configuran todos los equipos de acceso existentes de los NCAI -L elegidos por el CS en esa región.

El CS podrá solicitar todos los NCAI-L de una región para lograr la cobertura total de la misma, o podrá solicitar NCAI específicos de la región de acuerdo con su interés de cobertura. Posterior a la habilitación del SCyD-R el CS podrá ampliar o reducir la cobertura a través del procedimiento de ampliación/eliminación de cobertura por NCAI, en el mismo nivel de agregación.

6.12 Servicio de Concentración y Distribución-Nacional

La agregación a nivel Nacional se realiza mediante la conducción y concentración del tráfico procedente de NCAI de diferentes zonas de cobertura pertenecientes a diferentes regiones.

Cuando un CS solicita un pCAI en un nodo de agregación nacional (NCAI-N) se realizará la configuración de las S-VLAN desde los equipos de Acceso hasta el pCAI del nodo nacional, es decir, se configuran los equipos de acceso existentes de los NCAI elegidos por el CS de las diferentes regiones (que constituyen dominios administrativos diferentes).

El CS podrá solicitar todos los NCAI-R de cada región accesible desde el NCAI-N para lograr la cobertura total de dicha región desde el nodo nacional, o podrá solicitar NCAI específicos accesibles desde dicho NCAI-N. El CS podrá ampliar o reducir la cobertura a través del procedimiento de ampliación/eliminación de cobertura por NCAI, en el mismo nivel de agregación.

6.13 Características de configuración física y lógica del pCAI

La configuración física de la interfaz es:

La conexión del equipo de Red del CS se realizará en el puerto del NCAI (pCAI). Esta interconexión utilizará alguna de las interfaces siguientes Según IEEE 802.3-2008 sección 3:

La conectividad física GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m) o con interfaces 1000BASE-LX 10 μm SMF (8dB @ 1310 nm, 5 km).

La conectividad física 10 GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 4 10GBASE-SR 50 μm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m) o con interfaces 10GEBASE-LR 10 μm SMF (9.4dB @ 1310 nm, 10 km).

Todos los puertos estarán sujetos a la disponibilidad en la red.

Los puertos Gigabit Ethernet se deben configurar en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva.

Para el nivel local:

- 100Base-xx: n x 10 Mbps hasta 100 Mbps.
- 1000Base-xx: n x 100 Mbps hasta 1Gbps.
- 1000Base-xx 1 GbE
- 10GBase-xx: 10 GbE
- En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.
- Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telnor el estándar a utilizar, teniendo en cuenta que el CS pueda requerir conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps.

Para el nivel regional:

- 1000Base-xx 1 GbE
- 10GBase-xx: 10 GbE
- En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.

- Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telnor el estándar a utilizar.

Para el nivel nacional:

- 1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva
- 10GBase-xx: 10 GbE
- En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva
- Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telnor el estándar a utilizar teniendo en cuenta que el Telnor deberá aceptar solicitudes del CS válidas para obtener conectividad hasta distancias de 40Km en velocidades de 1Gbps y de 10Gbps

Las características técnicas de la interfaz (pCAI) son:

- El tipo de fibra a utilizar será la correspondiente a los interfaces estandarizados en IEEE 802.3-2008. Los conectores de remate en el DFO deben ser SC/UPC.

6.14 Plan de VLAN: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional

Para la asignación de los identificadores de S-VLAN de servicio, se requiere una administración del plan de S-VLAN, la cual contempla:

- Configurar una S-VLAN para el intercambio de tráfico de SAIB entre cada equipo de acceso (DSLAM/OLT) y el pCAI de conexión al CS.
- Configurar las S-VLAN necesarias en tantos pCAI como requiera el CS para el intercambio de tráfico proveniente de diferentes equipos de acceso (DSLAM/OLT).
- Validar que en la asignación de identificadores de S-VLAN en un pCAI no existan duplicidades. Los identificadores de S-VLAN son únicos e irrepetibles en un dominio administrativo, no obstante, se pueden repetir en diferentes dominios administrativos.

- Validar que para cada equipo de acceso sólo se asigna una S-VLAN por CS.

- Tampoco puede haber duplicidades de las C-VLAN en el ámbito de la misma S-VLAN.

Dimensionamiento de los pCAI y control de tráfico.

Como se menciona anteriormente el pCAI es la interfaz en la que se entrega el tráfico de un CS correspondiente a un determinado conjunto de equipos de acceso (DSLAM/OLT).

El CS definirá los nodos (NCAI) en que deberán habilitarse los puertos (pCAI) para el intercambio de tráfico del SAIB. La capacidad del puerto será la necesaria y suficiente para que el tráfico de los CS cumpla con los parámetros de calidad de acuerdo a su clase de servicio. En cada NCAI, Telnor habilitará el puerto o puertos de interconexión para el SAIB con el CS. Por su parte el CS hará lo propio en su lado de la interfaz de red.

Dimensionamiento de los pCAI.

El dimensionamiento de estos puertos será el necesario para soportar el tráfico intercambiado de acuerdo al número de equipos de acceso conectados vía S-VLAN al pCAI el número de usuarios activos, sus perfiles de servicio y la calidad establecida para el servicio.

Control de tráfico (descendente) por CS

En sentido descendente (desde pCAI a DSLAM/OLT) se establecerán los mecanismos necesarios en la red Ethernet para asegurar el correcto funcionamiento de los servicios y la no interferencia de unos sobre otros. Este aspecto es particularmente relevante entre servicios de CS diferentes.

Se podrán establecer por Telnor las medidas siguientes:

- Medidas de protección contra bucles físicos. En el puerto pCAI, el NCAI de la red Ethernet podrá bloquear el puerto cuando detecte un bucle físico y quedará bloqueado mientras perdure el bucle.

- Medidas de protección contra saturación de interfaces. Para evitar que errores de configuración u otro tipo de problemas en los módems/router de los CS puedan provocar saturación en alguno de los enlaces (GbE) entre nodo NCAI y DSLAM/OLT, se aplicará un rate limit por S-VLAN entre pCAI-E y DSLAM/OLT. Este límite permitirá

el funcionamiento normal de todos los servicios de acuerdo con la calidad establecida mediante los correspondientes parámetros de calidad. Este rate_limit se realizará en base a la capacidad agregada del servicio por S-VLAN y respetará los bits de prioridad incluidos en las C-VLAN .

Control de tráfico (ascendente) por Telnor.

- En sentido ascendente el nodo de acceso (DSLAM/OLT) realizará el control de tráfico. Este límite permitirá el funcionamiento normal de todos los servicios de acuerdo con la calidad establecida mediante los correspondientes parámetros de calidad. El rate_limit se realizará en base a la capacidad agregada del servicio por S-VLAN y respetará los bits de prioridad incluidos en las C-VLAN.

6.15 Servicio a Ubicación Distante

El CS podrá solicitar que el SCyD sea terminado en un DFO para CS, de acuerdo con el Servicio de Tendido de Cable sobre Infraestructura Desagregada de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura Pasiva. En cuyo caso, las características del cable de fibra óptica deberán permitir distancias de conectividad de hasta 40Km en velocidades de 1Gbps y de hasta 70 Km en 10Gbps, con cargo al CS mediante trabajo especial.

6.16 Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicios (s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento en que se decidió terminar el procedimiento. El CS se compromete a habilitar el equipamiento necesario para la interconexión con los pCAI en su lado correspondiente de la red. Asimismo, si el CS cancela la solicitud del punto de interconexión deberá compensar a Telnor por los costos incurridos no recuperados.

Para que el CS previamente a la contratación pueda consultar los equipos de acceso y sus unidades básicas asociados a cada NCAI, la consulta se realizará conforme a lo establecido en la sección 3 de esta OREDA en lo relativo a la información tipo "b".

El CS podrá tener acceso a la infraestructura de obra civil, incluyendo cualquier elemento o característica que sea necesaria para la correcta prestación de los servicios

de desagregación solicitados, de conformidad con la Oferta de Compartición de Infraestructura de Telnor.

Procedimiento de Solicitud y Entrega de SCyD:

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la solicitud y entrega de los servicios SCyD en el punto de interconexión; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad técnica de la solicitud en la que el CS solicita un pCAI, a fin de que a través del SEG sea verificado que cuenta con todos los elementos para el suministro y brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de puesta en servicio del pCAI.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y análisis de Factibilidad Técnica determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionando la siguiente información: ✓ Nivel de agregación en el que desea contratar su servicio. ✓ Ubicación distante. El CS deberá enviar el NIS de Referencia del servicio de Compartición de Infraestructura[32], aplicando el procedimiento de la sección 7.7 Servicio de Cableado Multipar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática un NIS por SCyD, un NIS o referencia por NCAI y un NIS o referencia por cada pCAI. *En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado 1.4, a través del SEG Telnor notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. El CS podrá solicitar el Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA, aplicando el procedimiento de dicha sección.

[32]Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y dependiendo de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.

Etapa	Descripción
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor notificará cuando esté disponible el servicio en un plazo máximo de 17 días hábiles (contados a partir de tener el enlace listo) indicando las VLAN configuradas a su servicio local, regional o nacional.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Los resultados de la prueba realizada en el momento de la habilitación del servicio se capturarán en el SEG. Adicionalmente el CS tendrá 5 días hábiles para realizar la prueba en conjunto del servicio[33], en caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio. Una vez realizada la aceptación del servicio, se entregará un Acta de Recepción del Servicio por SCyD, comenzará la facturación y se comenzará a suministrar el tráfico correspondiente.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Solicitud de pCAI por SCyD.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la solicitud de un nuevo pCAI en un SCyD en operación; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad técnica de la solicitud de servicio a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación del servicio.

[33] Si el CS acudió a la realización de pruebas y éstas no fueron satisfactorias se realizarán las adecuaciones correspondientes hasta que el servicio esté habilitado conforme a las pruebas.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y análisis de Factibilidad Técnica determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) así como seleccionando la siguiente información: ✓ Especificando como referencia el número de NIS de Referencia de SCyD en el cual desea habilitar un nuevo pCAI. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento. *En caso de no existir facilidades, el CS podrá solicitar el Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA, aplicando el procedimiento de dicha sección.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor realizará la habilitación del pCAI en un plazo máximo de 17 días hábiles, una vez que el CS acepte el servicio. Si el CS no acepta se entenderá que rechazó el servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	En el momento de la entrega del servicio Telnor asignará un nuevo NIS de Referencia para el pCAI. Una vez realizada la aceptación del servicio, se entregará un Acta de Recepción del Servicio por pCAI, comenzará la facturación y se comenzará a suministrar el tráfico correspondiente.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD[34]:

[34] El procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD, aplica para el mismo nivel de agregación.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la ampliación o eliminación de un NCAI por SCyD en operación; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad técnica a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega e inicio del servicio.

Etapa	Descripción
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS realizará la validación y el análisis de Factibilidad Técnica a través del SEG determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) especificando el NIS de Referencia. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento para cada NCAI que se desea agregar. *En caso de no existir facilidades, el SEG notificará al CS, con la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. el CS podrá solicitar el Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA, aplicando el procedimiento de dicha sección.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez recibida la aceptación por parte del CS considerando los siguientes escenarios, en donde Telnor notificará al CS cuando esté disponible el servicio indicando las VLAN configuradas a su servicio local, regional o nacional: Coubicacion Interna: ✓ Se habilitará el servicio en un plazo máximo de 20 días hábiles, por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI que se habiliten en el SCyD, y 1 día adicional por cada 5 equipos de acceso adicionales, los cuales se contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud. Coubicacion Externa: ✓ Se habilitará el servicio en un plazo máximo de 30 días hábiles, por cada NCAI que se habilite en el SCyD, los cuales se contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud.

Etapa	Descripción
	Ubicación Distante: ✓ El servicio será instalado en un máximo de 45 días hábiles por cada SCyD habilitado, los cuales se contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Los resultados de la prueba realizada en el momento de la habilitación del servicio se capturarán en el SEG. Adicionalmente el CS tendrá 5 días hábiles para realizar la prueba en conjunto del servicio[35], en caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio. Una vez realizada la aceptación del servicio, se entregará un Acta de Recepción del Servicio por SCyD comenzando la facturación y se comenzará a suministrar el tráfico correspondiente.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Nota:
El CS deberá verificar que la habilitación del NCAI sea posible de acuerdo a la cantidad de pCAI que tenga habilitados en el SCyD.

Procedimiento de Baja del SCyD

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los Servicios de Concentración y Distribución prestados a través de uno o varios pCAI en un NCAI; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación a través del SEG de la solicitud de baja de los servicios, verificando de que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja de los pCAI.

[35] Si el CS acudió a la realización de pruebas y éstas no fueron satisfactorias se realizarán las adecuaciones correspondientes hasta que el servicio esté habilitado conforme a las pruebas.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación de baja, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) indicando el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento.
Baja de servicio	Una vez asignado el NIS se dará de baja el o los pCAI en un plazo máximo de 1 día hábil, así como la facturación asociada a partir de la solicitud Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS y deberá registrar en bitácora dicha recuperación.

Procedimiento de Migración de puerto pCAI por incremento de capacidad

En caso de que el CS requiera realizar una migración y cambio de puerto pCAI debido a necesidades de capacidad, dicha migración será atendido conforme las políticas actuales de contratación y baja de los servicios. El CS deberá enviar la solicitud a Telnor a través del SEG, mediante el formato correspondiente, de conformidad con el apartado Solicitud de pCAI por SCyD. El servicio en el nuevo pCAI dependerá de la factibilidad técnica prevista en el apartado 1.4,. Derivado que la migración del pCAI implica migración de usuarios del puerto actual al nuevo puerto, Telnor y los CS deberán coordinarse para realizar dichas actividades las cuales no deberán exceder 3 meses desde el envío de la solicitud.

6.17 Plazos de Entrega de SCyD

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo cuatro días hábiles.

- Habilitación y entrega del SCyD en Coubicación interna (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 20 días hábiles por hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, que se contabilizarán a partir de la solicitud, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.

- Habilitación y entrega del SCyD en Coubicación externa (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 30 días hábiles por hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, que se contabilizarán a partir de la solicitud, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.

- Habilitación y entrega del SCyD en Ubicación distante (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 45 días hábiles por hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, que se contabilizarán a partir de la solicitud, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.

6.18 Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Concentración y Distribución. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, 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 validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de 4 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 6 días hábiles.

- Habilitación de Servicio auxiliar de concentración y distribución (Coubicación Interna): 90% de las solicitudes en 20 días hábiles por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo. El 10% restante en 30 días hábiles más los días que se hayan adicionado.

- Externa): 90% de las solicitudes en 30 días hábiles por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo. El 10% restante en 45 días hábiles más los días que se hayan adicionado.

- Habilitación de Servicio auxiliar de concentración y distribución (Ubicación Distante): 90% de las solicitudes en 45 días hábiles por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos

adicionales se aumentará un día a dicho plazo. El 10% restante en 68 días hábiles más los días que se hayan adicionado.

Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 6.17 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Parámetros e Indicadores 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, no se diferencia por nivel de SCyD, teniendo el siguiente alcance:

Para un SCyD Local en el 90% de los casos, reparación en 24 horas. El 10% restante en un máximo de 36 hrs.

Para un SCyD Regional en el 90% de los casos, reparación en 16 horas. El 10% restante en un máximo de 24 hrs.

Para un SCyD Nacional en el 90% de los casos, reparación en 12 horas. El 10% restante en un máximo de 18 hrs.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados las 24 horas del día, dichos tiempos no aplicarán para los casos fortuitos o de fuerza mayor.

Parámetros e indicadores para las pruebas del SCyD

Para la entrega del SCyD se ejecutarán pruebas basadas en la recomendación Y1564 de la ITU-T. Las pruebas se considerarán satisfactorias cuando cumplan con los siguientes resultados:

- Retardo de tramas (Latencia) ≤ 30 ms en pCAI Local y Regional, ≤ 50 ms pCAI nacional
- Variación del retardo (Jitter) ≤ 30 ms en pCAI Local y Regional, ≤ 50 ms pCAI nacional
- Perdida de tramas ≤ 0,4% en pCAI Local y Regional, ≤ 1% pCAI nacional
- Disponibilidad del servicio ≥ 99,9 %

Parámetros Técnicos

- Tamaño máximo de trama (MTU) Ethernet de 1,518 bytes en el pCAI.

6.19 Procedimiento para la realización de pruebas para el SCyD

Pruebas de aceptación de alta de un puerto pCAI.

Para verificar el adecuado funcionamiento del SCyD a la entrega el servicio se realizará el siguiente protocolo de recepción del servicio:

En el pCAI se conectará un equipo generador de señales Ethernet y se establecerán 1 VLAN cuya suma de ancho de banda será igual al ancho de banda contratado en el pCAI.

Para evitar la interrupción de servicios activos se establecerá un puerto de prueba auxiliar (PPA) al cual se conecta un loopback físico. Este puerto de prueba se establecerá en uno de los equipos Ethernet del NCAI en el lado de los equipos de acceso.

Se ejecutarán pruebas basadas en la recomendación Y.1564 de la ITU-T en ambos sentidos o en *loop back*.

La prueba se considerará satisfactoria cuando cumpla con los siguientes resultados medidos en un sentido:

- Retardo medio de tramas (Latencia)) ≤ 30 ms en pCAI Local y Regional, ≤ 50 ms pCAI nacional

- Variación del retardo (Jitter) ≤ 30 ms en pCAI Local y Regional, ≤ 50 ms pCAI nacional
- Perdida de tramas ≤ 0,4% en pCAI Local y Regional, ≤ 1% pCAI nacional
- Disponibilidad del servicio ≥ 99,9 %

Una vez que el servicio haya sido probado, se procederá a firmar un documento de entrega del servicio que incluirá un informe de los resultados de la prueba de acuerdo al formato del Anexo 2 que acompaña a la recomendación Y.1564.

Si no cumple se abrirá una incidencia para el CS y se volverá a la actuación de prueba, para que el CS proceda a agendar otra fecha. Si el problema fuera de Telnor, se abrirá una incidencia, que será informativa para el CS. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al CS la disponibilidad de pruebas. En este caso el exceso de tiempo contaría como retardo en la entrega.

ESPACIO EN BLANCO

6.20 Formatos SCyD

SOLICITUD SERVICIO SCYD

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SERVICIO CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN (SCYD)

FECHA DE RATIFICACIÓN

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA			
BAJA		REFERENCIA ASOCIADA	
CAMBIO DE ANCHO DE BANDA (Aplica solo en Regional)		REFERENCIA ASOCIADA Pcai	
EXTENSIÓN DE NCAI		REFERENCIA DEL SCD ASOCIADO	
ELIMINACIÓN DE NCAI		REFERENCIA DEL SCD ASOCIADO	

SCYD LOCAL	SCYD REGIONAL	SCYD NACIONAL

UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL SCYD

NOMBRE Y/O SIGLAS DEL SCYD:

ESTADO:
LOCALIDAD:
MUNICIPIO:
COLONIA:

NCAI SOLICITADOS (Regional y Nacional):

Punto de Concentración	NCAI	REGION ID	CENTRAL Y SIGLAS
Identificador/Nombre			

CANTIDAD DE PCAI SOLICITADOS: Ancho de banda por PCAI:

PCAI	
1 Gbps	10 GBPS

REFERENCIA COUBICACION: CLLI COUBICACIÓN EXISTENTE:
NOMBRE DEL OPERADOR QUE COMPARTE:

REFERENCIA SERVICIOS DE TENDIDO DE CABLE COMPARTICIÓN:

DOMICILIO PARA PCAI, NCAI

DOMICILIO EDIFICIO O INSTALACIÓN TELMEX
SIGLAS DE LA CENTRAL.
CALLE:
No. EXT.
ENTRE CALLES:
COLONIA: C.P.
POBLACIÓN: ESTADO:
OBSERVACIONES:

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

6.21 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 Trafico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.

En este servicio Telnor realiza el estudio y la adecuación del DFO del lado Telnor, con un cable de 48 fibras ópticas tipo multimodo, escalerilla y pasos necesarios para llegar a la sala del CS. El estudio de Telnor considerará la posibilidad de compartir infraestructura ya existente para sus propias operaciones con el fin de no cobrar al CS por instalaciones innecesarias. Telnor entregará una cotización al CS con el desglose de los costos exclusivamente incurridos por la instalación del cable, detallando los costos unitarios asociados a los materiales, mano de obra y actividades a realizar (escalerillas de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.). Además, hará disponible en el SEG las rutas que siguen las escalerillas que Telnor emplea en sus operaciones dentro de una central. 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 Telnor 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 Telnor la fusión de la fibra.

Una vez aceptada la cotización Telnor hará 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 para Telnor, se pueda utilizar. Los cargos recurrentes quedarán repartidos de manera proporcional (o prorrata) entre el número de CS. Las modularidades son de 48 Fibras ópticas para cada cableado requerido.

El servicio se muestra en la figura siguiente:

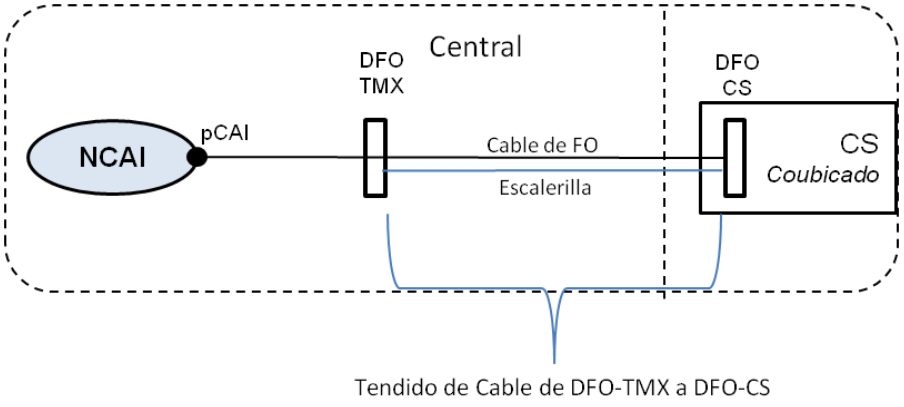


Figura 12: Servicio Tendido de Cable DFO-TMX a DFO-CS.

Las características técnicas del cable con fibra óptica multimodo son:

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

6.22 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS está de acuerdo en efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Procedimiento de contratación y entrega para el servicio de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Servicio de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG confirmando que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar su solicitud a través del SEG, validando que cuenta con todos los criterios para que Telnor continúe con la etapa de análisis de Factibilidad Técnica. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Existen facilidades**, Telnor enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos,

Etapa	Descripción
	unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado, tipo de cableado, conectores, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación. En un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telnor revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio. ✓ **No existen facilidades**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación, así como las evidencias correspondientes. En este caso Telnor, a solicitud del CS, iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales de esta OREDA.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización por parte del CS: ✓ Si solicitó la fusión de la fibra (con y sin DFO), el CS deberá permitir el acceso de Telnor a su Coubicación y una vez garantizado lo anterior, se habilitará el servicio. ✓ Si el CS no solicitó la fusión de la fibra, Telnor entregará el servicio en punta. ✓ Si el Cableado fue solicitado junto con Coubicación se habilitará en el plazo de entrega del servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez instalado el servicio se le notificará al CS, se entregará el Acta de Recepción del Servicio y comenzando la facturación.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación o habilitación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Baja (Cableado de DFO-TMX a DFO-CS)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación a través del SEG de la solicitud de baja del servicio, confirmando por este medio que la solicitud cuenta con todos los elementos para ser procesada; y **(ii)** Baja del (los) servicio(s) y de la facturación correspondiente

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, especificando el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS Telnor procederá a dar de baja el servicio en un máximo de 1 día hábil a partir de la solicitud.
Facturación	Telnor procederá a dar de baja la facturación asociada a partir de la solicitud. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS y deberá registrar en bitácora dicha recuperación.

Nota:

El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

6.23 Plazos de Entrega de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS

En esta sección se muestran los plazos de entrega referentes a los procedimientos del Servicio de Cableado DFO-DFO. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor.

- Habilitación del servicio en un plazo máximo de 30 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.

Si la habilitación del cableado se solicita junto con la Coubicación, se respetan los plazos de la Coubicación.

6.24 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega para el servicio auxiliar de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS

Si Telnor fusiona la fibra a solicitud del CS, Telnor realiza las pruebas de correspondencia en los puertos que haya contratado y subirá al SEG las evidencias correspondientes, en caso de que el CS opte por la entrega en punta sólo se entrega físicamente el cable y una vez que el CS haya fusionado las fibras el CS podrá realizar la prueba de correspondencia y deberá compartir sus resultados a Telnor.

Telnor entregará un acta de recepción del servicio de cableado de DFO-TMX a DFO-CS, el cual en el caso de la entrega de la fibra en punta contendrá la guía de las correspondencias con código de colores, para la correcta fusión de las fibras por parte del CS.

6.25 Formatos de cableado DFO-TMX A DFO-CS

SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLE DE DFO-TELMEX A DFO-CS

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SERVICIO AUXILIAR DE TENDIDO DE CABLE DE DFO-TELMEX A DFO-CS

FECHA PROPUESTA PARA INSTALACIÓN [ ]

SERVICIO PRONOSTICADO: SI [ ] NO [ ] FECHA RATIFICACIÓN: [ ]

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA [ ]
BAJA [ ]
ALTA CON FUSIÓN DE FIBRA ÓPTICA [ ]

DOMICILIO DE CENTRAL CON DFO-TELMEX Y DFO-CS

CALLE: _____
No. EXT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P. _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
OBSERVACIONES: (Ingresar referencia de la ubicación del DFO del CS para su localización)

7. Servicio de Desagregación.

Dadas las características comerciales de los servicios de desagregación física del bucle, las siguientes modalidades SDTBL, SDTSBL, SDCBL, SDCSBL se agrupan en esta sección, puesto que comparten procedimientos de contratación, modificación del bucle, parámetros y plazos de entrega.

Estos servicios Telnor los proporcionará cuando menos bajo los mismos términos y condiciones que aplica para su propia operación.

En estos servicios, el CS es el responsable de la configuración de la velocidad de acceso a Internet sobre la línea del usuario final, no obstante, la velocidad que el CS podrá ofrecer dependerá de las condiciones físicas del Bucle Local de Telnor, y de que dicha oferta no afecte los servicios que Telnor u otros CS proporcionen a través del mismo cable multipar. A petición del CS y en coordinación con éste, Telnor realizará las pruebas técnicas requeridas por el CS sin que ello signifique un retraso en la entrega de los servicios.

Telnor y el CS son responsables de cumplir con el PGE que constituye el Anexo D de la OREDA, así como de proporcionar la información solicitada en los formatos correspondientes para la contratación de estos servicios, con el objeto de minimizar las interferencias entre los servicios. Por tanto, en caso de presentarse alguna interferencia se procederá como está establecido en el propio PGE aprobado por el Instituto.

La solicitud de servicio auxiliar de Anexo de Caja de Distribución para el SDTSBL y SDCSBL, se realizará en el SEG.

A fin de coadyuvar a que el servicio al usuario final/suscriptor no sea suspendido por más de 30 minutos en el 95% de los casos, y en ningún caso se excedan los 120 minutos, Telnor informará al CS el momento en que realice el puente hacia la tablilla horizontal o el Anexo de Caja de Distribución, y el CS será responsable de tener activos los servicios (un número telefónico y el servicio de internet) y los equipos terminales necesarios para proporcionar los servicios de telecomunicaciones.

Cuando el usuario tenga un servicio activo se mantendrán las condiciones técnicas del bucle en caso de que no sea técnicamente factible habilitar al usuario con las especificaciones del CS, de acuerdo a lo establecido en el PGE.

En el caso de usuarios nuevos, el CS será responsable de notificar al usuario que Telnor instalará la acometida hasta su domicilio.

La prestación de estos servicios iniciará como se indica en la sección 2 de esta OREDA, y la Información relativa a las centrales o cajas de distribución acondicionadas y disponibles para la Desagregación se encontrará disponible conforme se describe en la sección 3 de esta OREDA.

La provisión del módem y el cableado interior, así como el mantenimiento de los mismos, serán responsabilidad del CS. Asimismo, a solicitud del CS, Telnor deberá proporcionar el servicio de cableado interno para el domicilio del suscriptor, con un cargo específico en todos los servicios de desagregación que correspondan. Telnor realizará estas actividades en los mismos términos y condiciones que aplica a sus Usuarios Finales.

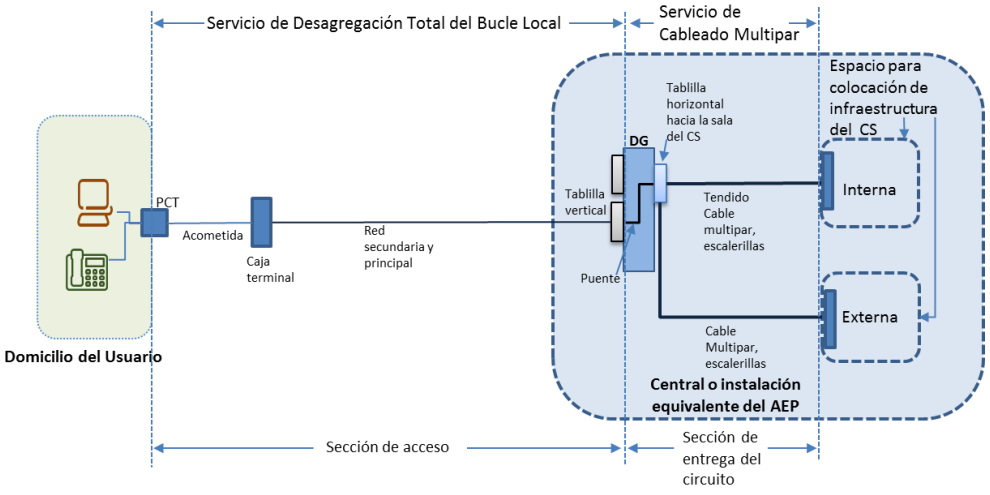
7.1 Servicio de Desagregación Total del Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local.

7.1.1 Servicio de Desagregación Total del Bucle Local

En el SDTBL Telnor provee el Bucle Local al CS, de tal manera que este último pueda hacer uso de la capacidad de transmisión completa, entregando Telnor el circuito en el espacio para coubicación. El CS podrá acceder al Bucle Local de cobre en toda su trayectoria física y podrá disponer de las frecuencias del bucle indicadas en el PGE, con el fin de brindar servicios a través del mismo cable de la red principal y de la red secundaria a la que pertenece el bucle desagregado.

Para poder acceder a un cliente vía esta modalidad de desagregación son necesarios dos servicios: el servicio en la sección de acceso (SDTBL) y el servicio de entrega del circuito hasta el espacio para coubicación del CS (Servicio de cableado multipar). El SDTBL comprende la conexión desde el PCT ubicado en el domicilio del usuario, la acometida, caja terminal, red secundaria, red principal y remate del par de cobre en la tablilla vertical del Distribuidor General ubicado en la Central Telefónica o Instalación Equivalente de Telnor. La sección de entrega del circuito hasta el espacio para coubicación del CS (servicio de cableado multipar) comprende el puente entre la tablilla vertical y horizontal del DG, el cableado multipar instalado entre la tablilla horizontal en el DG de Telnor y el espacio para coubicación del CS, cuando sea necesario la instalación de escalerillas y los elementos necesarios para el tendido del cableado multipar.

La siguiente figura muestra el esquema del SDTBL y el Servicio de Cableado Multipar.



Para que el SDTBL se lleve a cabo de forma efectiva es necesario que previamente a que Telnor entregue el circuito al CS, se deba contar con los siguientes elementos:

- Un espacio para coubicación donde el CS coloque su infraestructura de tal forma que Telnor pueda hacer la entrega del circuito de la Central o Instalación Equivalente a la cual pertenece el bucle a desagregar, conforme a lo establecido en la sección "Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle" de la presente oferta.

- Cableado multipar entre la tablilla horizontal instalada por Telnor en el DG de Telnor y el espacio para coubicación el CS donde ubique su infraestructura en la Central o Instalación Equivalente a la cual pertenece el bucle a desagregar.

- Infraestructura necesaria por parte del CS para recibir el bucle desagregado.

A solicitud del CS, Telnor instalará el cableado multipar correspondiente a la sección de entrega del circuito, el cual comprende la instalación de tablilla horizontal en el DG de Telnor, tendido de cable multipar (en caso necesario escalerillas y los elementos requeridos para el tendido del cableado multipar) entre la tablilla horizontal instalada en el DG de Telnor y el espacio para coubicación de equipos y dispositivos del CS, necesarios para acceder a los servicios de desagregación, dejándose en punta el cableado y entregando Telnor la identificación de las posiciones de los pares en la tablilla. Para el etiquetado de la identificación del cableado multipar se llevará a cabo conforme a lo establecido en el "Anexo G3 Guía para el etiquetado de cable multipar Instalado dentro de un edificio TELNOR".

Las especificaciones técnicas del cable a suministrar son las que se describen en la sección "7.14 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar" de esta Oferta.

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

En caso de que se requiera tendido de cable multipar 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 de Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable y el Acta de Entrega de Servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos.

Para la entrega del circuito y habilitación del SDTBL, Telnor realizará el puente entre las tablillas verticales y tablillas horizontales. El puente consiste en la conexión entre la tablilla vertical donde se conecta el par procedente del usuario final y la tablilla horizontal donde se remata el cableado multipar que va a al espacio para coubicación. Al momento del puente Telnor y el

CS se deberán coordinar para identificar los pares a conectar en el puente y el CS pueda identificar en el cableado multipar a qué par corresponde el circuito entregado.

Las actividades que Telnor realizará en el SDTBL para la entrega y eficiente prestación del servicio consisten en:

- Puenteo entre las tablillas verticales y tablillas horizontales.
- Instalación del PCT en el domicilio del usuario, en el caso de que el Bucle Local correspondiente al par de cobre no disponga de PCT.

Responsabilidad de Telnor y recursos asociados al SDTBL y Cableado Multipar

Telnor será responsable del mantenimiento del SDTBL desde el PCT hasta las conexiones de entrega en el espacio para la colocación de equipos y dispositivos del CS conforme a lo establecido en el numeral 8 (Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle) de la presente oferta, en su caso, punto de presencia (incluye el puente entre la tablilla horizontal y la tablilla vertical donde se conecta el par procedente del usuario final y el cableado multipar que va a la coubicación del CS).

El tipo de mantenimiento a realizar estará en función del segmento del Bucle Local y hasta el punto de entrega del circuito identificado con daño. Por otra parte, las actividades primordiales a seguir son:

1) Ubicación del daño
2) Cuando el daño se localiza en el Bucle Local:
    a. Identificación de un par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico
    b. Reasignación del SDTBL al par libre en buen estado eléctrico y físico y se notifica al CS la nueva posición de la tablilla.
    c. Cuando no exista un par libre en buen estado eléctrico y físico, Telnor procederá con la localización del daño eléctrico y/o físico para su reparación
3) Cuando el daño se localice en el puente entre la tablilla horizontal y la tablilla vertical del DG de Telnor, será sustituido
4) Cuando el daño se localice en el cableado multipar que va del Distribuidor General de Telnor y el espacio para la colocación de infraestructura del CS, será sustituido.

5) Cuando el daño se localice en las tablillas verticales u horizontales del Distribuidor General se reparará el daño.

6) Cuando el daño se localice en el par procedente del usuario final, el elemento dañado será sustituido.

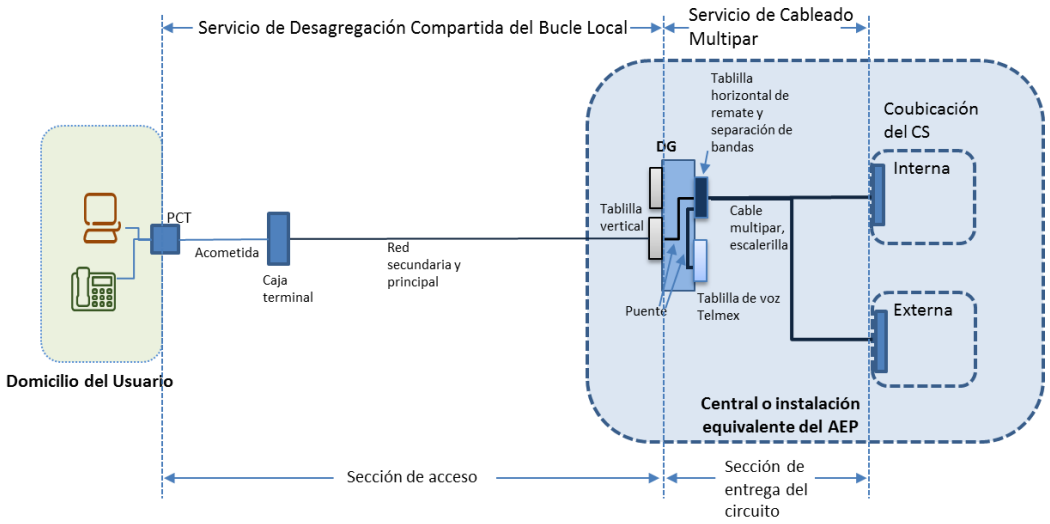
7.1.2 Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local.

En el SDCBL Telnor provee el Bucle Local al CS, de tal manera que este último pueda hacer uso de la capacidad de transmisión parcial, entregando Telnor el circuito en el espacio para coubicación 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 SDCBL consiste en compartir el Bucle Local entre Telnor y el CS; Telnor mantiene la gestión de la banda baja de frecuencias, y el CS proporciona el servicio de datos en la banda de frecuencias alta, siempre que no interfiera con los servicios que Telnor u otro Concesionario proporcionan a través del mismo cable multipar de la red principal y de la red secundaria de acuerdo con el PGE.

Para poder acceder a un cliente vía esta modalidad de desagregación son necesarios dos servicios: el servicio en la sección de acceso (SDCBL) y la sección de entrega del circuito hasta el espacio para cubicación del CS (Servicio de cableado multipar). El SDCBL comprende la conexión desde el PCT ubicado en el domicilio del usuario, la acometida, caja terminal, red secundaria, red principal y remate del par de cobre en la tablilla vertical del Distribuidor General ubicado en la Central Telefónica o Instalación Equivalente de Telnor. La sección de entrega del circuito hasta el espacio para coubicación del CS (servicio de cableado multipar) comprende el puente entre la tablilla vertical y la tablilla horizontal con separación de bandas y el cableado multipar instalado entre la tablilla horizontal con separador de bandas del DG de Telnor y el espacio coubicación del CS, cuando sea necesario la instalación de escalerillas y los elementos necesarios para el tendido del cableado multipar.

La siguiente figura muestra el esquema del SDCBL y Servicio de Cableado multipar.



Servicio de Desagregación Compartida del Bucle y Servicio de Cableado Multipar

Telnor instalará divisores (splitters) en las tablillas del DG que corresponden a la sección de entrega del circuito, para separar el servicio de voz del servicio de datos. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de telecomunicaciones al usuario final, no obstante, el servicio de telefonía será gestionado por Telnor, ya sea que Telnor provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS deberá proporcionar la instalación de los divisores de banda de frecuencias (microfiltro) en el domicilio del usuario, cuando el PCT no incluya splitters.

Para que el servicio de SDTBL se lleve a cabo de forma efectiva es necesario que antes de que Telnor entregue el circuito al CS, se deba contar con los siguientes elementos:

- Un espacio para coubicación donde el CS coloque su infraestructura de tal forma que Telnor pueda hacer la entrega del circuito de la Central o Instalación Equivalente a la cual pertenece el bucle a desagregar, conforme a lo establecido en la sección "Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle" de la presente oferta.

- Cableado multipar entre la tablilla horizontal instalada por Telnor en el DG de Telnor y el espacio para coubicación el CS donde ubique su infraestructura en la Central o Instalación Equivalente a la cual pertenece el bucle a desagregar.

- El CS contar con la infraestructura necesaria para recibir el bucle desagregado.

A solicitud del CS, Telnor instalará el cableado multipar correspondiente a la sección de entrega del circuito, el cual comprende la instalación de tablilla horizontal con separador de bandas en el DG de Telnor, tendido de cable multipar (en caso necesario escalerillas y los elementos

requeridos para el tendido del cableado multipar) entre la tablilla horizontal instalada en el Distribuidor General de Telnor y el espacio para coubicación de equipos y dispositivos del CS, necesarios para acceder a los servicios de desagregación, dejándose en punta el cableado y entregando Telnor la identificación de las posiciones de los pares en la tablilla. Para el etiquetado de la identificación del cableado multipar se llevará a cabo conforme a lo establecido en el "Anexo G3 Guía para el etiquetado de cable multipar Instalado dentro de un edificio TELNOR".

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

En caso de que se requiera tendido de cable multipar correspondiente a la sección de entrega del circuito, 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 de Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable y el Acta de Entrega de Servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos.

Las especificaciones técnicas del cable a suministrar son las mismas descritas para el SDTBL, las cuales se describen en la sección "7.14 Servicio Auxiliar de Cableado Multipar" de esta Oferta.

Para la entrega del circuito y habilitación del SDCBL, Telnor realizará el puente entre la tablilla vertical y la tablilla horizontal con separación de bandas. El puente consiste en la conexión entre la tablilla vertical donde se conecta el par procedente del usuario final y la tablilla horizontal con separador de bandas donde se remata el cableado multipar que va al espacio para coubicación del CS. Al momento del puente Telnor y el CS se deberán coordinar para identificar los pares a conectar en el puente y el CS pueda identificar en el cableado multipar a que par corresponde el circuito entregado.

Las actividades que Telnor realizará en este servicio de desagregación consisten en:

- Puenteo entre las tablillas verticales y tablillas horizontales.
- Instalación del PCT en el domicilio del usuario, en el caso de que el Bucle Local correspondiente al par de cobre no disponga de PCT.

Responsabilidad de Telnor y recursos asociados al SDCBL

Telnor es responsable de proveer el Bucle Local al CS, del mantenimiento desde el PCT hasta el espacio para coubicación del CS (incluye los puentes entre la tablilla horizontal, divisores de frecuencia, tablilla vertical donde se conecta el par procedente del usuario final y el cableado multipar).

El tipo de mantenimiento a realizar estará en función al segmento del Bucle Local y hasta el punto de entrega del circuito en el espacio para la colocación de infraestructura del CS identificado con daño. Por otra parte, las actividades primordiales a seguir son:

1) Ubicación del daño
2) Cuando el daño se localiza en el Bucle Local:
    a. Identificación de un par libre en buen estado eléctrico y físico
    b. Reasignación del SDCBL al par libre en buen estado eléctrico y físico y se notifica al CS la nueva posición de la tablilla.
    c. Cuando no exista un par libre en buen estado eléctrico y físico, Telnor procederá con la localización del daño eléctrico y/o físico para su reparación
3) Cuando el daño se localice en el puente entre la tablilla horizontal y la tablilla vertical del DG de Telnor, será sustituido.
4) Cuando el daño se localice en el cableado multipar que va del Distribuidor General de Telnor y el espacio para la colocación de infraestructura del CS, será sustituido.
5) Cuando el daño se localice en las tablillas verticales u horizontales del Distribuidor General o en el separador de frecuencias se reparará el daño.
6) Cuando el daño se localice en el par procedente del usuario final, el elemento dañado será sustituido.

7.1.3 Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica.

Por medio de los siguientes servicios el CS podrá acceder al bucle de fibra óptica de Telnor en su modalidad punto a punto.

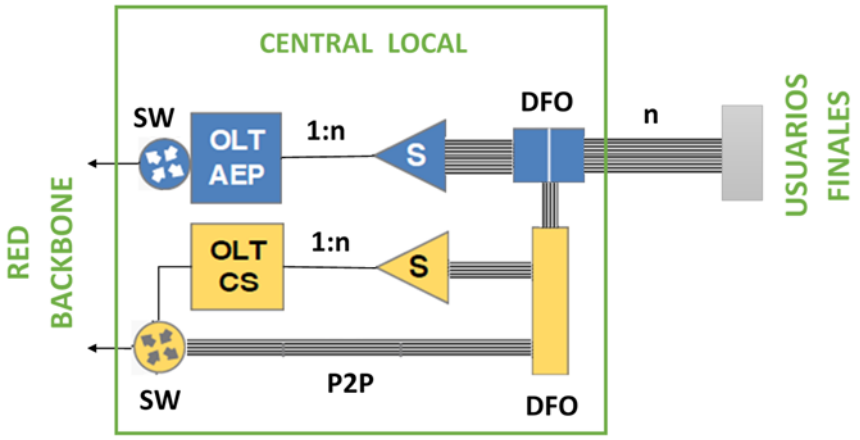
Descripción del servicio

El servicio de desagregación física de fibra óptica es aquel mediante el cual Telnor pone a disposición del CS la fibra óptica de su red local bajo una configuración punto a punto (PTP) en el Distribuidor de Fibra Óptica (DFO) en sus instalaciones, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales que se conectan a la red pública de telecomunicaciones mediante una Acometida de Telnor.

El acceso físico será ofrecido por Telnor de manera que permita al CS disponer de la fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal (PCT) en el sitio del usuario final hasta la Central.

Los CS pueden establecer el acceso terminando las secciones de fibra óptica a través de:

1. La interconexión con sus propias fibras alimentadoras en el DFO;
2. La instalación de sus propios DFOs y Divisores de Señal en las coubicaciones;
3. La instalación de sus propios equipos (OLT y switch de transporte) en las coubicaciones;



Arquitectura o configuración genérica de la provisión del Servicio de Desagregación Física de Fibra Óptica.

Telnor pondrá a disposición de los CS en el SEG toda información sobre los estándares, disponibilidad, especificaciones y referencias de la fibra óptica que utiliza para sus operaciones.

Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio.

Para efectos de procedimientos de contratación, modificación y baja se utilizarán en lo aplicable los PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL y SDCBL.

7.2 Servicio de Desagregación Total del Sub Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local.

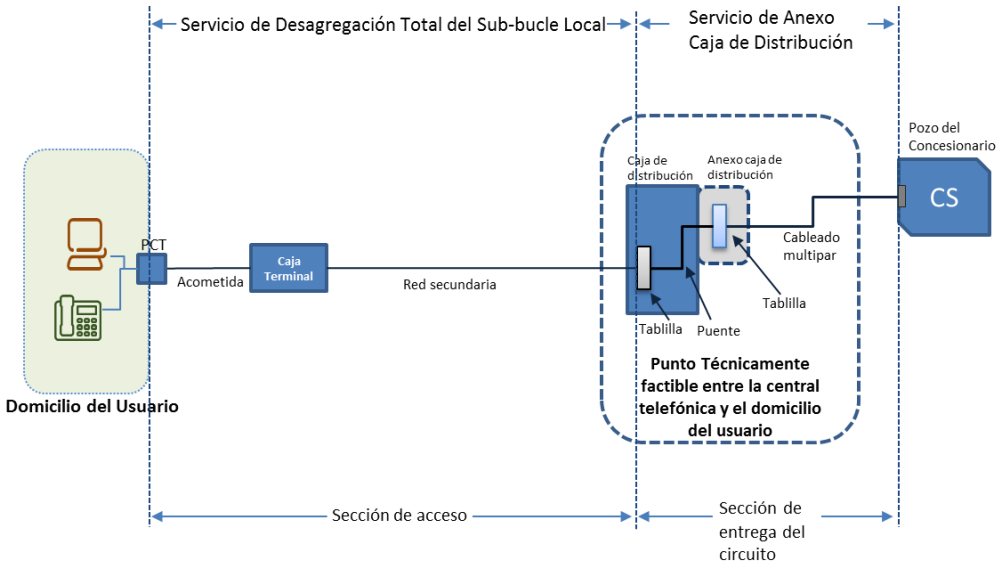
7.2.1 Servicio de Desagregación Total del Sub Bucle Local.

En el SDTSBL Telnor provee el Sub-bucle Local al CS, de tal manera que el CS puede hacer uso de la capacidad de transmisión completa, entregando Telnor el circuito en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la central telefónica o instalación equivalente. El CS podrá acceder al Sub-bucle Local y podrá disponer de toda la banda de frecuencias del bucle, con el fin de brindar servicios de datos a través del mismo cable multipar de la red secundaria a la que pertenece el bucle desagregado.

Para poder acceder a un cliente vía esta modalidad de desagregación son necesarios dos servicios: servicio de acceso (SDTSBL) y la sección de entrega del circuito (Servicio de Anexo de caja de Distribución). El SDTSBL comprende la conexión desde el PCT ubicado en el domicilio del usuario, la acometida, caja terminal, red secundaria y remate del par de cobre en la tablilla de la CD ubicado en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario y la Central Telefónica o Instalación Equivalente. La sección de entrega del circuito comprende el Anexo de Caja de Distribución, puente entre la tablilla de la CD y la tablilla del Anexo de Caja de Distribución, el cableado multipar instalado entre la tablilla del Anexo de Caja de Distribución y el pozo del CS donde será entregado el circuito, así como la canalización y los elementos necesario para el tendido del cableado multipar.

La siguiente figura muestra el esquema del servicio de SDTSBL y Servicio de Anexo de Caja de Distribución.

ESPACIO EN BLANCO



Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local y Servicio de Anexo de Caja de Distribución

Para que el SDTSBL se lleve a cabo de forma efectiva es necesario que previamente a que Telnor entregue el circuito al CS, se deba contar con los siguientes elementos:

- Acceso a Anexo de Caja de Distribución;
- Cableado multipar entre la tablilla del Anexo de Caja de Distribución y el pozo del CS o multiconcesionario, mismo que podrá ser utilizado por distintos Concesionarios.
- El CS deberá contar con los equipos necesarios para recibir el bucle desagregado.

A solicitud del CS, Telnor instalará el Anexo de Caja de Distribución correspondiente a la sección de entrega del circuito. La instalación consiste en la instalación de Anexo de Caja de distribución, acometida hasta el pozo multiconcesionario e Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo del CS o multiconcesionario, así como la canalización y elementos necesarios para el tendido de cableado multipar. Telnor entregará al CS la identificación de las posiciones de los pares en la tablilla.

En caso de que el pozo multiconcesionario sea construido por Telnor, la propiedad del mismo se determinará por acuerdo de los CS involucrados.

Por otro lado, la construcción de un pozo multiconcesionario podrá ser sustituirse por un pozo existente de Telnor, previo análisis de factibilidad vía la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva.

Cuando sea necesaria la instalación de Anexo de Caja de Distribución correspondiente a la sección de entrega del circuito, Telnor notificará al resto de los CS con los que se tengan convenios firmados a través del SEG con el objetivo de que todos los involucrados se coordinen y definan dónde construirán el pozo en el que Telnor entregará la acometida del cableado multipar correspondiente a la sección de entrega del circuito y procedente de la tablilla del Anexo de Caja de Distribución para que se remate en el cierre de empalme del CS y sea técnicamente viable la desagregación en el Sub-bucle Local. El procedimiento para la colocación del Anexo de Caja de Distribución, el cual alojará en su interior las tablillas de interconexión necesarias para llevar a cabo el puente entre las regletas o mufas de la Caja de Distribución Telnor y la red del Concesionario Solicitante se llevará a cabo conforme a lo establecido en el Anexo G4.

El Anexo de Caja de Distribución será propiedad de Telnor, así como su administración, mantenimiento y la coordinación de las solicitudes de servicio de los CS.

La instalación de Anexo de Caja de Distribución considera las siguientes actividades:

- Construcción de Canalización de acometida desde Anexo de Caja de Distribución hasta el pozo del CS.
- Construcción de base para Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario.

Para la entrega del circuito y habilitación del servicio SDTSBL, Telnor realizará el puente entre las tablillas de la CD y tablilla del Anexo de Caja de Distribución correspondientes a la sección de entrega del circuito. El puente consiste en la conexión entre la tablilla de la CD donde se conecta el par procedente del usuario fina y la tablilla del Anexo de Caja de Distribución donde se remata el cableado multipar que va al pozo del CS. Al momento del puente Telnor y el CS se deberán coordinar para identificar los pares a conectar en el puente y el CS pueda identificar en el cableado multipar a que par corresponde el circuito entregado.

Responsabilidad de Telnor y recursos asociados al SDTSBL

Telnor es responsable de proveer el Sub-bucle Local y de su mantenimiento desde el PCT hasta la tablilla del Anexo de Caja de Distribución y la acometida del cableado multipar entregado en el pozo de concesionario, desagregando únicamente el segmento de red secundaria del bucle de usuario final, sin llegar a la Central. El servicio será proporcionado desde un Anexo de Caja de Distribución ubicado en la vía pública, siempre y cuando se cuente con las facilidades

requeridas, de no ser así, será justificado con base en lo establecido en esta OREDA en la sección 1.4.

Cuando no se cuente con las facilidades requeridas se informarán y justificarán las razones por las cuales no es posible la colocación e instalación del Anexo de Caja de Distribución.

El tipo de mantenimiento a realizar estará en función al elemento del Sub-bucle Local identificado con daño. Por otra parte, las actividades primordiales a seguir son:

1) Ubicación del daño.
2) Cuando el daño se localice en el sub bucle local:
    a. Identificación de un par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico.
    b. Reasignación del SDTSBL al par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico y se notifica al CS la nueva posición de la tablilla.
    c. Cuando no exista un par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico, Telnor procederá con la localización del daño eléctrico y/o físico para su reparación.
3) Cuando el daño se localice en el par procedente del usuario final, el elemento dañado será sustituido.
4) Cuando el daño se localice en el cableado multipar que va del Anexo de la Caja de Distribución a el pozo del CS, será sustituido.

Las especificaciones y los fundamentos técnicos de los elementos y materiales a utilizar en la provisión del Anexo de Caja de Distribución son indicadas en el Anexo G4.

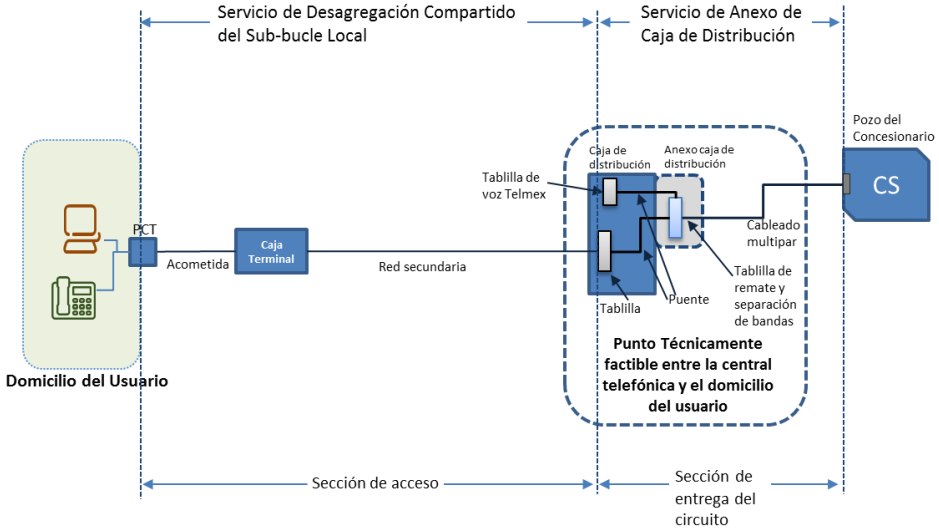
7.2.2 Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local.

En el SDCSBL Telnor provee el Sub-bucle Local al CS, de tal manera que este último pueda hacer uso de la capacidad de transmisión parcial, entregando Telnor el circuito en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la central telefónica o instalación equivalente. El CS podrá acceder al Sub-bucle Local y podrá disponer de la banda de frecuencias altas del bucle, con el fin de brindar servicios de datos a través del mismo cable multipar de la red secundaria a la que pertenece el bucle desagregado.

El SDCSBL consiste en compartir el Sub-bucle Local entre Telnor y el CS; Telnor mantiene la gestión de la banda baja de frecuencias, y el CS proporciona el servicio de datos en la banda de frecuencias altas, siempre que no interfiera con los servicios que Telnor u otro Concesionario proporcionan a través del mismo cable multipar de la red secundaria de acuerdo con el PGE.

Para poder acceder a un cliente vía esta modalidad de desagregación son necesarios dos servicios: servicio de acceso (SDCSBL) y la sección de entrega del circuito (Servicio de Anexo de Caja de Distribución). El SDCSBL comprende la conexión desde el PCT ubicado en el domicilio del usuario, la acometida, caja terminal, red secundaria y remate del par de cobre en la tablilla de la CD ubicado en un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario y la Central Telefónica o Instalación Equivalente. La sección de entrega del circuito que comprende el Anexo de Caja de Distribución, puente entre la tablilla de la CD y la tablilla con separación de bandas del Anexo de Caja de Distribución, el cableado multipar instalado entre la tablilla con separación de bandas del Anexo de Caja de Distribución y el pozo del CS donde será entregado el circuito, así como la canalización y los elementos necesario para el tendido del cableado multipar.

La siguiente figura muestra el esquema del servicio de SDTSBL y Servicio de Anexo de Caja de Distribución.



Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local.

Telnor instalará divisores (splitters) en tablillas en el Anexo de Caja de Distribución, para separar el servicio de voz del servicio de datos que proporcionará el CS. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de datos al usuario final, no obstante, el servicio de telefonía será gestionado por Telnor, ya sea que Telnor provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS deberá proporcionar el Módem, así como la instalación de los divisores de banda de frecuencias en el domicilio del usuario, cuando el Punto de Conexión Terminal no incluya splitters.

Para que el SDCSBL se lleve a cabo de forma efectiva es necesario que previamente a que Telnor entregue el circuito al CS, se deba contar con los siguientes elementos:

- Anexo de Caja de Distribución;
- Cableado multipar entre la tablilla del Anexo de Caja de Distribución y el pozo del CS, mismo que podrá ser utilizado por distintos Concesionarios.
- El CS deberá contar con los equipos necesarios para recibir el bucle desagregado.

A solicitud del CS, Telnor instalará el Anexo de Caja de Distribución correspondiente a la sección de entrega del circuito. La instalación consiste en la instalación de Anexo de Caja de distribución, acometida hasta el pozo multiconcesionario e Instalación de cable multipar desde la tablilla con separador de bandas del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo del CS o multiconcesionario, así como la canalización y elementos necesarios para el tendido de cableado multipar. Telnor entregará al CS la identificación de las posiciones de los pares en la tablilla.

En caso de que el pozo multiconcesionario sea construido por Telnor, la propiedad del mismo se determinará por acuerdo de los CS involucrados.

La construcción de un pozo multiconcesionario podrá ser sustituido por un pozo existente de Telnor, previo análisis de factibilidad vía la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva.

Cuando sea necesario la instalación de Anexo de Caja de Distribución correspondiente a la sección de entrega del circuito, Telnor notificará al resto de los CS con los que se tengan convenios firmados a través del SEG con el objetivo de que todos los involucrados se coordinen y definan dónde construirán el pozo en el que Telnor entregará la acometida del cableado multipar correspondiente a la sección de entrega del circuito y procedente de la tablilla con separador de bandas del Anexo de Caja de Distribución para que se remate en el cierre de empalme del CS y sea técnicamente viable la desagregación en el Sub-bucle Local. El procedimiento para la colocación del Anexo de Caja de Distribución, el cual alojará en su interior las tablillas de interconexión necesarias para llevar a cabo el puente entre las regletas o mufas de la Caja de Distribución Telnor y la red del CS se llevará a cabo conforme a lo establecido en el Anexo G4.

El Anexo de Caja de Distribución será propiedad de Telnor, así como su administración, mantenimiento y la coordinación de las solicitudes de servicio de los CS.

La instalación de Anexo de Caja de Distribución considera las siguientes actividades:

- Construcción de Canalización de acometida desde Anexo de Caja de Distribución hasta el pozo del CS.

- Construcción de base para Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de cable multipar desde la tablilla con separador de bandas del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario.

Para la entrega del circuito y habilitación del SDCSBL, Telnor realizará el puente entre la tablilla de la CD y tablilla con separador de bandas del Anexo de Caja de Distribución correspondientes a la sección de entrega del circuito. El puente consiste en la conexión entre la tablilla de la CD donde se conecta el par procedente del usuario fina y la tablilla con separador de bandas del Anexo de Caja de Distribución donde se remata el cableado multipar que va al pozo del CS. Al momento del puente Telnor y el CS se deberán coordinar para identificar los pares a conectar en el puente y el CS pueda identificar en el cableado multipar a que par corresponde el circuito entregado.

Responsabilidad de Telnor y recursos asociados al SDCSBL

Telnor es responsable de proveer el sub-bucle local y su mantenimiento desde el Punto de Conexión Terminal (PCT) hasta la tablilla de remate donde se separan las bandas de frecuencias en el Anexo de Caja de Distribución de Telnor (incluye los puentes entre la Caja de Distribución y el Anexo de Caja de Distribución) y la acometida del cableado multipar entregado en el pozo de concesionario.

Los recursos asociados para que se lleve a cabo la provisión del servicio de SDCSBL es la instalación de Anexo de Caja de Distribución y el cableado multipar, mismo que podrá ser utilizado por distintos Concesionarios, para habilitar las tablillas de remate donde se realiza el puente entre las regletas de la Caja de Distribución de Telnor y la red del CS.

El Anexo de Caja de Distribución y el cableado multipar es necesario para la provisión de los servicios de SDCSBL a través de éste, el CS podrá conectar sus elementos de red a la red secundaria de Telnor.

La referente al Anexo de Caja de Distribución se llevará a cabo en los mismos términos descritos en el SDTSBL, del mismo modo lo que respecta al pozo multiconcesionario.

El tipo de mantenimiento a realizar estará en función del elemento del Sub-bucle Local identificado con daño. Por otra parte, las actividades primordiales a seguir son:

1) Ubicación del daño.
2) Cuando el daño se localice en el sub-bucle local:

a. Identificación de un par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico.

b. Reasignación del SDTSBL al par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico y se notifica al CS la nueva posición de la tablilla.

c. Cuando no exista un par de cobre libre en buen estado eléctrico y físico, Telnor procederá con la localización del daño eléctrico y/o físico para su reparación.

3) Cuando el daño se localice en el par procedente del usuario final, el elemento dañado será sustituido.

4) Cuando el daño se localice en el cableado multipar que va del Anexo de la Caja de Distribución a el pozo del CS, será sustituido.

Las especificaciones y los fundamentos técnicos de los elementos y materiales a utilizar en la provisión del Anexo de Caja de Distribución son indicadas en el Anexo G4.

7.3 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento (si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno).

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

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío, validación y Análisis de Factibilidad técnica de la solicitud, a fin de que a través del SEG sea verificado que cuenta con todos los elementos para suministrar y brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Autorización del suscriptor/usuario final	Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes. La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible).
Envío, Validación y Factibilidad Técnica de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) así como seleccionado la siguiente información[36]: ✓ Usuarios existentes, indicar que el servicio es existente y activo y sus datos correspondientes. ✓ Usuarios nuevos, indicando que es un cliente nuevo con o sin acometida y sus datos correspondientes. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar los servicios[37]. **Usuarios Existentes:** se procederá a habilitar el servicio en un plazo no mayor a 5 días hábiles los cuales contabilizarán a partir del ingreso de la solicitud. Una vez realizado el puente Telnor notificará inmediatamente al CS al número telefónico indicado en la solicitud. ✓ Se habilita el servicio por parte del CS. **Usuarios Nuevos:** Si el usuario tiene acometida (habilitación en un plazo máximo de 5 días hábiles) o no cuenta con ella, pero existen recursos de red, se probará la acometida y se remplazará en caso de ser necesario (habilitación en un plazo máximo de 5 días hábiles). ✓ Se habilita el servicio por parte del CS.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez habilitado el servicio, se ejecutarán las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido instalado y habilitado de conformidad, el CS tendrá un tiempo máximo de 30

[36] En el caso de los servicios sobre cobre la factibilidad técnica también considerará verificar que se cumpla con el PGE.

[37] El CS deberá proporcionar un número de contacto para responder dudas sobre la ubicación de los domicilios.

Etapa	Descripción
	minutos una vez notificada la ejecución del puente y deberá comunicarse al 01800-4040734 para asegurarse que el servicio está operando de manera correcta o reportar cualquier anomalía, de lo contrario se entenderá que el servicio está operando correctamente. ✓ Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas. ✓ Se notifica al CS para que realice todas las adecuaciones necesarias para configurar el servicio en su red.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Notas:

Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación, el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio[38].

La instalación del módem/ONT y la provisión de los servicios de telecomunicaciones, son responsabilidad del CS.

Asimismo, se debe considerar que el cambio de Concesionario deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, la información respecto a la entrega del servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en la bitácora en el SEG.

[38]Para que el Usuario Final pueda hacer uso de su derecho de portar su número telefónico se deberá prever la obtención del NIP con antelación a la realización del puente, así como que este no caduque de acuerdo a las Reglas de Portabilidad vigentes.

Citas para la instalación de servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL:

Este procedimiento indica la forma en la que se agendarán las citas para atender servicios que requieran la presencia de un técnico de Telnor en el domicilio del Usuario Final.

Actividad	Descripción
Programación de visita	Telnor proporcionará fecha y horario para instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, tanto Telnor como los CS deberán de coordinarse para la llegada al domicilio 30 minutos antes de que cita confirmada y en su caso, realizar un cambio de horario. Con el objetivo de que los CS puedan notificar a su usuario final la visita o el cambio para ser concluida el mismo día.
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y horario proporcionados por Telnor en el SEG o sugiere un nuevo horario y/o fecha para instalación.
Reprogramación de visita	El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telnor asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Telnor con al menos 36 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.
Visita en falso	Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que Telnor se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telnor desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telnor esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:

Actividad	Descripción
	✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. **Atribuible a Telnor.** Si por causas atribuibles a Telnor no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SC o del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telnor deberá: ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. **Tercer visita atribuible a Usuario Final.** Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá: ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. En caso de visita en falso se registrará en bitácora el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.

Nota:

El registro, modificación y confirmación de fechas se hará a través del SEG o al 01800-4040734, en caso de que el registro, modificación y confirmación se hagan vía telefónica Telnor deberá respaldar en bitácora en el SEG.

Procedimiento de Baja del servicio SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su

intención de dar de baja servicios, verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja del (los) servicio (s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, (podrá capturarlas de forma individual o masiva de acuerdo a formato que hace referencia el numeral 1.8) validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez validados los campos correspondientes en el SEG, se asignará de forma automática del NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS de seguimiento Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados en un máximo de 1 día hábil a partir de la solicitud.
Facturación	Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como la facturación asociada a partir de la solicitud.

Nota:

El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

Procedimiento de cancelación de solicitud en proceso de implementación SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

El objetivo y alcance de este procedimiento aplica para los casos en que el CS hubiera solicitado una habilitación y decide cancelarlo antes de que se hubiera concluido el movimiento solicitado; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Solicitud para que el CS manifieste su intención de cancelar el servicio previamente solicitado, y la validación por parte de Telnor de que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Cancelación del (los) servicio (s).

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG validando el NIS de Referencia del servicio que desea cancelar. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio.

Etapa	Descripción
Cancelación del (los) servicio (s)	Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.

Procedimiento de Cambio de modalidad de Desagregación SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

En caso de que el CS requiera modificaciones para cambiar a un servicio distinto de desagregación, deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente al nuevo servicio solicitado y el formato de baja del servicio existente. La factibilidad del cambio de modalidad dependerá de que se cumplan las condiciones para ofrecer el servicio de destino y la habilitación del servicio de destino se llevará a cabo como está establecido en los procedimientos respectivos a los distintos servicios materia de esta Oferta.

Procedimiento de Cambio de Domicilio SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

En caso de que el usuario final cambie de domicilio y el CS siga proveyendo el servicio, dicho cambio será atendido conforme al procedimiento de contratación (baja por alta).

7.4 Plazos de Entrega de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

- Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día hábil.

- 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 blanco que el CS provea.

- 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 5 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 5 hábil a partir de la solicitud sin provisión de equipo y máximo día 5 hábil a partir de la solicitud con provisión de equipo).

7.5 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 Telnor, y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

Con pronóstico:

- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 100% en un máximo de 5 días hábiles.
- Habilitación 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:

- Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 85% en un máximo de 5 días hábiles. El 15% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.
- Habilitación 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.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.6 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

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 por concesionario dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 85%

- Total de reparaciones atendidas por concesionario dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 95%.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Metodología

Los indicadores de reparación de fallas se calculan de la siguiente forma y se miden para reparaciones en uno, tres y diez días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

Reparación de fallas: porcentaje de las fallas reportadas por concesionario que son atendidas dentro del plazo a medir (uno, tres, diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja), durante el trimestre.

$$\text{Reparación de } \textit{Fallas} = \frac{Fallas\ efectivas\ reparadas\ en\ el\ plazo\ a\ medir\ en\ \ días\ hábiles}{Fallas\ Efectivas}\ x\ 100$$

Donde:

Fallas efectivas reparadas por concesionario *en el plazo a medir (días hábiles)* = Es la cantidad de fallas reparadas dentro del plazo que interesa medir, en este caso serán uno, tres y diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja conforme a los procedimientos formales de Telnor. En esta variable se eliminan las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Fallas Efectivas = Cantidad de reportes de fallas recibidos por concesionario, excepto las quejas debidas a fallas provocadas por fenómenos no previsibles o de fuerza mayor, además de las fallas en la red bajo responsabilidad del cliente.

Indicador para Disponibilidad

El indicador de disponibilidad establece el porcentaje del tiempo durante el cual, el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. La meta de cumplimiento de este indicador es del 98% al trimestre.

Metodología

El indicador se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS, considerando las Horas Totales menos el Tiempo Fuera de Servicio, de la referencia reportada, entre el período de medición:

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

Donde:

La Horas Totales son equivalente al período de medición de la línea o servicio contratado y los Tiempos Fuera de Servicio que deben computarse son tanto las horas originadas por mantenimiento programado como el no programado.

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 ± 5 %
	a-tierra	64 nF/Km ± 10 %
	b-tierra	64 nF/Km ± 10 %

Tabla 17. Valores aceptables de resistencia y capacitancia

Para los casos de servicios de acceso a internet–Infinitum, 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)

Valores y parámetros ópticas para accesos de Fibra Óptica:

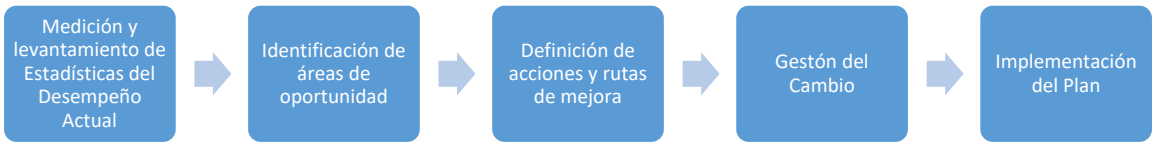
Parámetro	Valor Aceptable
Potencia óptica	Mayor a -27 dBm Menor a -15 dBm

Tabla 18. Valores aceptables de potencia

7.5.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad

A partir de las mediciones y estadísticas que se obtengan durante medio año de operación de los parámetros e indicadores de calidad que se proponen en el presente documento, mismas que deberán estar disponibles para los CS y para el Instituto, se elaborará una estrategia que permita mejorar el desempeño de los mismos, lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras. Por lo anterior, la implementación del Plan de Mejora requerirá de tiempo hasta conseguir un nivel de maduración adecuado.

Componentes del Plan de Mejora de Indicadores de Calidad



Si al término de medio año existen evidencias suficientes para determinar mejoras en los parámetros, se llevará a cabo entonces la identificación de áreas de oportunidad, mientras que, si no existen tales evidencias, el ejercicio se podrá realizar al cabo de un año.

7.6 Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros eléctricos de resistencia de aislamiento y capacitancia y cuyo valor deberá encontrase dentro de los umbrales de aceptación establecidos en la sección de Parámetros e indicadores de calidad.

El técnico realiza las diversas pruebas que los equipos de medición empleados por Telnor (indicar el nombre del equipo y modelo en el momento que se realizan las pruebas) permiten a fin de consultar velocidades de sincronía de subida y bajada, entre otras pruebas.

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

Algunas de las pruebas disponibles son las siguientes:

- 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 coubicado 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 Telnor o el CS.
- 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 Telnor 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, con posibilidad de inyección de tráfico por parte del CS, a fin de comprobar la sincronización,

pérdida de tramas, cruces de pares, u otro tipo de problemas. En caso de no obtener un correcto sincronismo, la prueba deberá repetirse en los distintos equipos ubicados entre el lado horizontal del DG y el equipo del CS, para acotar el problema. Telnor deberá disponer para la prueba de los equipos de las tecnologías que ofrezca comercialmente en la Central Telefónica o Instalación Equivalente. El CS indicará a Telnor cuál deberá utilizar y la configuración de los parámetros adecuada en cada caso.

- Prueba del tramo de red entre el lado vertical del DG y el PCT. En esta prueba se verificará la continuidad y otros parámetros físicos como el valor capacitivo y la resistencia del par. Estas pruebas pueden ser solicitadas Telnor en el momento de la solicitud de provisión del servicio de desagregación. Estas pruebas permiten la detección de la mayoría de problemas que puedan surgir en el proceso de desagregación.

- Pruebas en el domicilio del usuario. Pruebas del tramo de red entre el DG y el PCT del usuario, que requieren la presencia de personal técnico de Telnor en el domicilio del usuario. En caso de que los resultados de la prueba desde el PCT sean negativos, Telnor deberá realizar las pruebas oportunas en todos los elementos del tramo de red para localizar el problema, una vez descartados problemas en todos los elementos de red, Telnor estaría en disposición de informar al CS de que el Bucle Local no es apto para la prestación de los servicios de desagregación.

- Prueba simple de sincronismo: Telnor llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PCT), mediante la conexión del equipamiento adecuado en el mismo.

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:

1) Llamada del técnico de Telnor al CS desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.

2) Se ejecuta una prueba SELT[39] desde los equipos tanto del CS como de Telnor, verificando así su parte de la red, y comunican el resultado al técnico de Telnor y el CS, respectivamente.

3) Si la prueba anterior es satisfactoria, el técnico de Telnor procede a la conexión de su router-modem en el PCT, comprobando si existe sincronismo a nivel xDSL. En caso, contrario, se dará por concluida la prueba simple de sincronismo y ésta no se reintentará hasta que no se resuelva la incidencia y la medida SELT ofrezca valores adecuados.

4) Si el equipo sincroniza con el DSLAM del CS, se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el CS al técnico del Telnor.

La supervisión de las pruebas por parte del CS podrá llevarse a cabo en dos formas:

- Presencial. Mediante verificación visual de la sincronización del equipo conectado a la red. El equipo configurado para las pruebas podrá ser aportado por el CS.

- Remota. Mediante la comprobación del histórico de sincronismo en el DSLAM del CS por parte de su personal técnico.

Telnor y el CS deberán definir conjuntamente el proceso de coordinación y los parámetros técnicos o umbrales de mínima calidad de servicio aceptable a la entrega. El CS deberá garantizar un tiempo máximo de respuesta de 10 minutos al personal técnico del Telnor desplazado en central o en el domicilio del usuario.

El CS deberá garantizar un tiempo máximo de respuesta de 10 minutos al personal técnico de Telnor desplazado en central o en el domicilio del usuario.

Metodología

La medición de los parámetros indicados se realiza en forma remota[40] 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 esta OREDA.

[39] Single Ended Loop Test (SELT). SELT is being standardized by the ITU-T Study Group 15, Question 4 working group as working document G.selt

[40] 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, debido a que en las centrales telefónicas no se cuenta con cabezas de prueba, se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red. En algún caso distinto, Telnor dará aviso a través del SEG al CS, el detalle de la imposibilidad para realizar la prueba remota.

Resistencia AB:	Resistencia AT:	Resistencia BT:	Unidad	Capacitancia AB:	Capacitancia AT:	Capacitancia BT:	Unidad	Distancia	Unidad
1.15	1.19	1.89	Mohms	51.88	63.98	64.6	_nF	1.74	Km

Ejemplo de parámetros para el servicio de voz en cobre

7.7 Formatos de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN SDTBL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____
_____
RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS: _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL BUCLE LOCAL (SDTBL)

SERVICIO EXISTENTE ☐
SERVICIO NUEVO ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐

SERVICIO PRONOSTICADO SI ☐ NO ☐ FECHA DE RATIFICACION: ☐

PORTABILIDAD NUMERICA SI ☐ NO ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO ALTA ☐
BAJA ☐

TECNOLOGÍA QUE SE HABILITARÁ (PGE): ☐
POSICIÓN DE LA TABLILLA (REMATES): ☐

REFERENCIA CABLEADO MULTIPAR: ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
Email: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN SDCBL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____
_____
RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDA DEL BUCLE LOCAL (SDCBL)

SERVICIO EXISTENTE SI ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
SERVICIO NUEVO NO ☐

SERVICIO PRONOSTICADO SI ☐ NO ☐ FECHA DE RATIFICACION: ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO
ALTA ☐
BAJA ☐

TECNOLOGÍA QUE SE HABILITARÁ (PGE): ☐
POSICIÓN DE LA TABLILLA (REMATES): ☐

REFERENCIA CABLEADO MULTIPAR: ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO:
Email: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN SDTSBL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDTSBL)

SERVICIO EXISTENTE ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
SERVICIO NUEVO ☐

SERVICIO PRONOSTICADO SI ☐ NO ☐ FECHA DE RATIFICACIÓN: ☐

ARTÍCULOS COMPLEMENTARIOS
MÓDEM ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO
ALTA ☐
BAJA ☐

TECNOLOGÍA QUE SE HABILITARÁ (PGE): ☐
POSICIÓN DE LA TABLILLA (REMATES): ☐

REFERENCIA DEL SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN AL QUE SE CONECTARÁ EL SDTSBL

REFERENCIA SERVICIO ANEXO DE CAJA: ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____

ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
Email: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTA: LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN SDCSBL

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SOLICITUD MASIVA

SI ☐ *NO* ☐

SERVICIO DE DESAGREGACIÓN COMPARTIDADEL SUB-BUCLE LOCAL (SDCSBL)

SERVICIO EXISTENTE ☐ NÚMERO DE LÍNEA/SUSCRIPTOR ☐
SERVICIO NUEVO ☐

SERVICIO PRONOSTICADO SI ☐ NO ☐ FECHA DE RATIFICACION: ☐

MOVIMIENTO SOLICITADO
ALTA ☐
BAJA ☐

TECNOLOGÍA QUE SE HABILITARÁ (PGE): ☐
POSICIÓN DE LA TABLILLA (REMATES): ☐

REFERENCIA DEL SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN AL QUE SE CONECTARÁ EL SDTSBL

REFERENCIA SERVICIO ANEXO DE CAJA: ☐

DATOS DEL SUSCRIPTOR

NOMBRE: _____
RFC: _____ INE/IFE/PASAPORTE/CÉDULA/CARTILLA: _____
TELÉFONO: _____ MOVIL: _____
DOMICILIO
CALLE: _____
No. EXT. _____ No. INT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P.: _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
Email: _____
OBSERVACIONES: _____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

7.8 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 de 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 Telnor 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:

7. 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.

8. 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.

9. 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 TELNOR" con identificación: Mx-QMS-L3-51 en su versión actual. Adicional se etiquetará con el nombre del CS al que pertenece.

10. Tipo de terminación del cable: es T568 de acuerdo al estándar TIA/EIA para la transmisión de datos arriba de 100 Mbps.

11. 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.

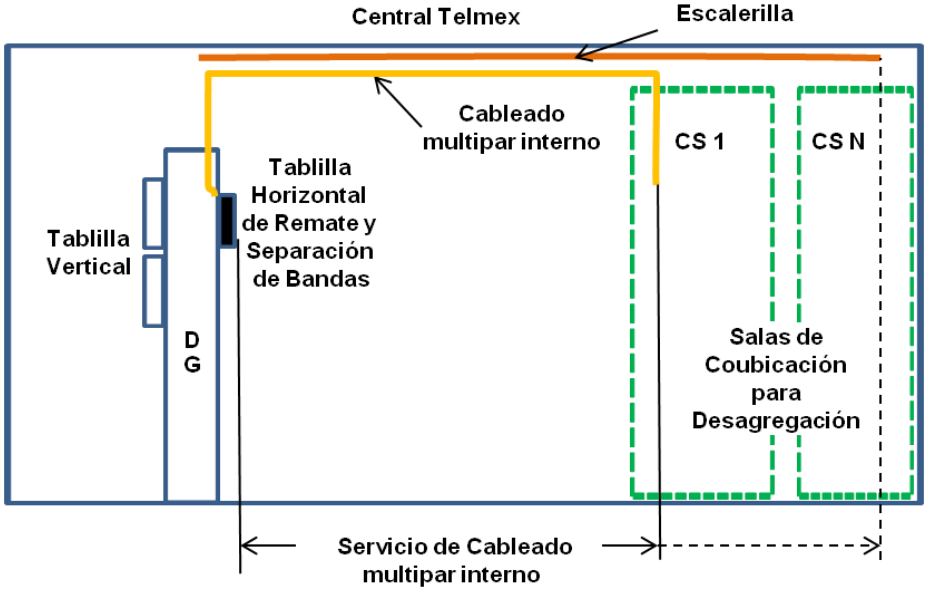
12. A continuación, se muestran las características de ancho de banda vs distancia a 100m permitidas para evitar la existencia de cortos circuitos o cables abiertos:

Características de transmisión en 100 m a 20°C

Frecuencia (Mhz)	Atenuación Máx (dB)	Diafonía PSNEXT Mín (dB)	Telediafonía PSELFEXT Mín (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 Auxiliar de Cableado Multipar cuando el CS tiene contratada una Coubicación dentro de la Central Telnor.



Servicio de Cableado Multipar

7.9 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Procedimiento de contratación y entrega para cableado interno y externo (Cableado Multipar)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Servicio de Cableado Multipar; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG confirmando que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar su solicitud a través del SEG, validando que cuenta con todos los criterios para que Telnor continúe con la etapa de análisis de Factibilidad Técnica. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Existen facilidades**, Telnor enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.

Etapa	Descripción
	En un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telnor revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio. ✓ **No existen facilidades**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. En este caso Telnor, a solicitud del CS se podrá iniciar el procedimiento de Trabajos Especiales sección 9 acotándose a los plazos establecidos en esta.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización por parte del CS: ✓ Se habilitará el servicio de conformidad con el tipo de Coubicación del CS. Si el Cableado fue solicitado junto con Coubicación se habilitará en el plazo de entrega del servicio.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Una vez instalado el servicio se le notificará al CS
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación o habilitación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de contratación y entrega a Ubicación Distante (Cableado Multipar)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Servicio de Cableado Multipar; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG confirmando que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar su solicitud a través del SEG, validando que cuenta con todos los criterios para que Telnor continúe con la etapa de análisis de Factibilidad Técnica. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Existen facilidades**, Telnor enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación. En un plazo máximo de 10 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telnor revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio. ✓ **No existen facilidades**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación con las evidencias correspondientes.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización por parte del CS: ✓ El CS notificará que ya ha dejado la gaza en el pozo más cercano (de acuerdo a factibilidad de la ruta) al pozo de acometida de la Central, y en un plazo no mayor a 45 días hábiles desde el envío de la solicitud se realizará el tendido de cable hasta la tablilla horizontal del DG.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Baja (Cableado Multipar)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de Cableado Multipar; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de dar de baja servicios, verificando a través del SEG que la solicitud cuenta con todos los elementos; y **(ii)** Baja del (los) servicio(s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, validando en línea el NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados en un máximo de 1 día hábil a partir de la solicitud.
Facturación	Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como la facturación asociada a partir de la solicitud. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS y deberá registrar en bitácora dicha recuperación.

Nota:

El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

Procedimiento de Ampliación del Cableado Multipar

En caso de que el CS requiera ampliaciones o modificaciones, deberá presentar el formato correspondiente. Se considerará como una nueva solicitud y estará sujeta al procedimiento previamente descrito.

7.10 Plazos de Entrega de Cableado Multipar

En esta sección se muestran los plazos de entrega referentes a los procedimientos del Servicio de Cableado Multipar. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor.

- Habilitación del servicio del cableado Multipar en Coubicación interna en un plazo máximo de 15 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Habilitación del servicio de cableado Multipar en Coubicación externa en un plazo máximo de 25 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Habilitación del servicio de cableado Multipar de Ubicación Distante en un plazo máximo de 45 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Si la habilitación del cableado se solicita junto con la Coubicación, se respetan los plazos de la Coubicación.

7.11 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega para el servicio auxiliar de cableado multipar

Para generar las pruebas de habilitación del servicio de cableado multipar, se seguirá el siguiente procedimiento:

1) Telnor realizará el cableado desde la tablilla horizontal asignada al CS para la desagregación total o compartida del bucle local en el DG de Telnor, hasta la coubicación para la desagregación del CS, dejando en punto el cable multipar antes mencionado.

2) Las pruebas que realizará Telnor son:

    a. Continuidad. Consiste en emplear un generador de tono (zumbador) y lápiz inductor en cada uno de los pares conectados para asegurar su continuidad.

    b. Correspondencia. Consiste en validar que de acuerdo al código de colores exista correspondencia en el orden de los pares conectados en cada posición de su Tablilla.

3) Se entregará al CS un reporte con los resultados de la prueba del servicio.

7.12 Formatos del servicio auxiliar de Cableado Multipar

SOLICITUD SERVICIO CABLEADO MULTIPAR

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____

TELEFONOS _____ Email: _____

SERVICIO AUXILIAR CABLEADO MULTIPAR

FECHA PROPUESTA PARA INSTALACIÓN _____

SERVICIO PRONOSTICADO: SI _____ NO _____ FECHA RATIFICACIÓN: _____

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA _____

BAJA _____ REFERENCIA ASOCIADA: _____

NIS DEL POZO DE COMPARTICION _____

TIPO DE COUBICACION _____

REFERENCIA DE COUBICACION _____

DOMICILIO EDIFICIO INSTALACIÓN TELMEX

SIGLAS DE LA CENTRAL. _____

CALLE: _____

No. EXT. _____

ENTRE CALLES: _____

COLONIA: _____ C.P. _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____

REFERENCIA ASOCIADA COUBICACIÓN _____ CLLI COUBICACIÓN EXISTENTE _____

UBICACIÓN DEL POZO MULTICONCESIONARIO

CALLE: _____

No. EXT. _____

ENTRE CALLES: _____

COLONIA: _____ C.P. _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____

ESCALERILLA EXISTENTE SUSCEPTIBLE DE COMPARTIR: _____

OBSERVACIONES: (Ingresar referencia de la ubicación del pozo para su localización)

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

7.13 Parámetros e indicadores de Calidad de Cableado Multipar

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Cableado Multipar. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, 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:

- Habilitación de Cableado Multipar Interno: 90% en un máximo de 15 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 23 días hábiles.
- Habilitación de Cableado Multipar Externo: 90% en un máximo de 25 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 38 días hábiles.
- Habilitación de Cableado Multipar Ubicación Distante: 90% en un máximo de 45 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 68 días hábiles.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.6 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Parámetros e Indicadores para Reparación de Fallas

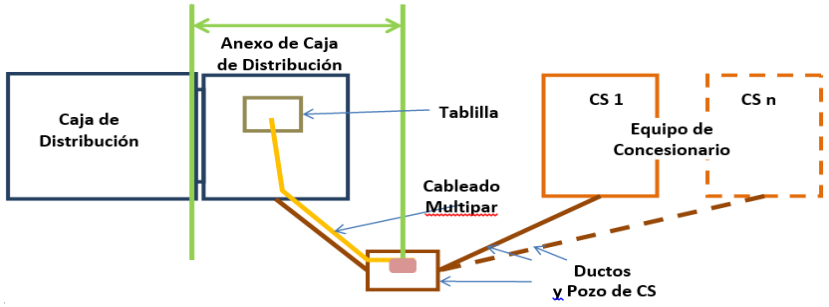
- 85% de reparación en el mismo día hábil.
- 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.
- 5% restante no excederá 10 días hábiles.

7.14 Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución

El Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución es necesario para la provisión de los servicios de SDTSBL y SDCSBL a través de éste, el CS podrá conectar sus elementos de red a la red secundaria de Telnor.

Este servicio consiste en la instalación del Anexo de Caja de Distribución, mismo que podrá ser utilizado por distintos Concesionarios, para habilitar las tablillas de remate donde se realiza el puente entre las regletas de la Caja de Distribución de Telnor y la red del CS.

El servicio de Anexo de Caja de Distribución se representa en la siguiente figura:



Servicio de Anexo de Caja de Distribución

Cuando un CS realice la solicitud del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución, Telnor notificará dicha solicitud al resto de los Concesionarios con los que se tengan convenios firmados a través del SEG con el objetivo de que todos los involucrados se coordinen y definan dónde construirán el pozo en el que Telnor entregará la acometida del cableado multipar procedente de la tablilla del Anexo de Caja de Distribución para que se remate en el cierre de empalme del CS y sea técnicamente viable la desagregación en el sub-bucle.

Por otro lado, el prerrequisito de construcción de un pozo multiconcesionario podrá ser sustituido por un pozo existente de Telnor, previo análisis de factibilidad vía la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva. El procedimiento técnico relativo al Anexo de Caja de Distribución se detalla en el "Anexo G4 Anexo de Caja" de la presente OREDA.

El CS puede solicitar el servicio de Anexo de Caja de Distribución, cuando ya exista pozo multiconcesionario y Anexo de Caja de Distribución para desagregación.

El Anexo de Caja será propiedad de Telnor, así como su administración y la coordinación de las solicitudes de servicio de los CS.

En caso de que el pozo multiconcesionario sea construido por Telnor, la propiedad del mismo se determinará por acuerdo de los CS involucrados. El Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución considera las siguientes actividades:

- Construcción de Canalización de Acometida desde Anexo de Caja de Distribución hasta el pozo del CS.
- Construcción de Base para Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de Anexo de Caja de Distribución.
- Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario.

Las especificaciones y los fundamentos técnicos de los elementos y materiales a utilizar en la provisión del servicio de Anexo de Caja de Distribución son indicadas en el "Anexo G4 Anexo de Caja" de la presente OREDA.

El CS podrá solicitar que se haga disponible la información de la instalación de la infraestructura para su servicio auxiliar para que demás CS interesados puedan solicitar el uso de la misma. Los cargos recurrentes quedarán repartidos de manera proporcional (o prorrata) entre el número de CS.

7.15 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el servicio, en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multi-concesionario por CS):

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Anexo de Caja de Distribución cuando el CS realiza la construcción del pozo multi-concesionario; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio

solicitado; **(iii)** Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multi-concesionario; **(iv)** coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme y **(v)** Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación, seleccionando la siguiente información: ✓ Indicará y ubicará geográficamente el pozo multi-concesionario, anexando el proyecto de construcción. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Telnor verificará la factibilidad técnica para realizar la construcción de un anexo de caja en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Es factible** continua con la siguiente etapa. ✓ **Es factible, pero son necesarias adecuaciones a la infraestructura**; las adecuaciones serán incluidas en la instalación del Anexo de Caja y la descripción de las mismas será detallada en el análisis de factibilidad. ✓ **No existen facilidades**, se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA.
Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multi-concesionario;	Se informará en un plazo máximo de 5 días hábiles, a todos los Concesionarios con los que se tengan Convenios firmados, que un CS solicitó el Servicio de Anexo de Caja de Distribución, para que los interesados se coordinen con el CS en caso de requerir el servicio de un Pozo multi-concesionario. Este proyecto de los Concesionarios deberá incluir: ✓ El permiso y espacio de la instalación de la acometida desde el Anexo de Caja de Distribución hasta el pozo multi-concesionario.
Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme	✓ En un plazo no mayor a 10 días hábiles, se enviará la cotización por el gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo multi-concesionario e Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución

Etapa	Descripción
	hasta el cierre de empalme en el pozo multi-concesionario, y de las adecuaciones de haber sido identificadas en el análisis de factibilidad. ✓ El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución[41], dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telnor, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización se iniciará la instalación del Anexo[42] y se notificará al CS para que éste inicie simultáneamente la construcción del pozo multi-concesionario. El servicio quedará habilitado en un plazo máximo de 23 días hábiles los cuales contabilizarán a partir de la solicitud. Telnor iniciará la instalación del cableado multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo multi-concesionario una vez que se cuente con los siguientes elementos: ✓ Anexo de caja de distribución ✓ Acometida de conexión hacia pozo de CS ✓ Pozo multi-concesionario
Pruebas de Aceptación del Servicio	Habiendo terminado la instalación de cableado multipar hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo multi-concesionario, el CS deberá de iniciar con los trabajos de empalme de acuerdo a la posición de la tablilla en Anexo de Caja de Distribución asignada por Telnor. Cuando el servicio esté habilitado en coordinación con el CS que solicitó el servicio, se realizará la prueba de recepción, los resultados de la prueba se presentarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:

[41] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

[42] El tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción del Anexo de Caja no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
	✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Contratación de Anexo de Caja (Trabajo Especial para construcción de Pozo):

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir la secuencia y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Anexo de Caja de Distribución cuando el CS solicita a Telnor la construcción del pozo; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos para la contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; **(iii)** Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario; **(iv)** Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme; **(v)** Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Telnor administrará las solicitudes de distintos Concesionarios. Una vez que ingrese la primera solicitud se pondrá un anuncio durante 3 días hábiles a través del SEG con el fin de que otros concesionarios interesados soliciten el servicio, en este caso, éstos deberán ingresar la solicitud de tablillas adicionales a través del SEG.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación, seleccionando la siguiente información: ✓ Solicitará la construcción del pozo. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Telnor verificará la factibilidad técnica para realizar la construcción de un anexo de caja y del pozo en un plazo máximo de 3 días hábiles:

Etapa	Descripción
	✓ **Es factible** la construcción del anexo de caja y pozo. ✓ **No es factible:** • **La construcción del pozo**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. En este caso, se da por terminado el proceso y se cancela la solicitud. • **La construcción del Anexo de Caja**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes, y a solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA.
Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario;	En un plazo no mayor a 10 días hábiles (contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de: ✓ Anexo de Caja de Distribución. ✓ Construcción del pozo, de la acometida hasta el pozo multiconcesionario. ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización correspondiente al gasto de instalación[43], dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telnor, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.
Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme	✓ Una vez aceptada la cotización, se iniciará la construcción del pozo a través del procedimiento de Trabajos Especiales contenido en la sección 9 de esta OREDA. Una vez concluido el Trabajo Especial se inicia la construcción del Anexo de Caja[44].

[43] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

[44] El tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción del Anexo de Caja no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez terminada la instalación de cableado multipar hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo multiconcesionario, el CS deberá iniciar con los trabajos de empalme de acuerdo a la posición de la tablilla en el Anexo de Caja de Distribución asignada por Telnor.
Pruebas de Aceptación del Servicio	Cuando ambos servicios estén habilitados, en coordinación con el CS que solicitó el servicio se realizará la prueba de recepción, los resultados de la prueba se presentarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Contratación de Anexo de Caja (Arrendamiento de pozo a través de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura):

A solicitud del CS se pone a disposición, la compartición de un pozo de Telnor a través de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura, esto siempre que exista el pozo y no se establezca ninguna limitante a su uso, para lo cual el CS deberá proporcionar el NIS de Referencia del pozo arrendado a través del SEG.

Telnor administrará las solicitudes de distintos Concesionarios. Una vez que ingrese la primera solicitud se notificará a través del SEG con el fin de que otros concesionarios interesados soliciten el servicio.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Anexo de Caja de Distribución cuando el CS arrienda el pozo a Telnor; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar el trámite de contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; **(iii)** Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario; **(iv)** Coordinación para la instalación del cableado multipar y

trabajos de empalme; y **(v)** Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación, seleccionando la siguiente información: ✓ NIS de Referencia del pozo arrendado Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Telnor verificará la factibilidad técnica para realizar la construcción de un anexo de caja y del pozo en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Es factible** la construcción del anexo de Caja de Distribución. ✓ **No es factible la construcción del Anexo de Caja**, se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes, y a solicitud del CS, se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 9 de esta OREDA.
Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multi-concesionario;	En un plazo no mayor a 10 días hábiles (contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de: ✓ Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización correspondiente al gasto de instalación[45], dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telnor, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.

[45] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme	✓ Una vez aceptada la cotización, se iniciará la construcción Anexo de Caja[46]
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez terminada la instalación de cableado multipar hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo multi-concesionario, el CS deberá iniciar con los trabajos de empalme de acuerdo a la posición de la tablilla en el Anexo de Caja de Distribución asignada por Telnor. El servicio quedará habilitado en un plazo máximo de 23 días hábiles contabilizados a partir de ingresada la solicitud.
Pruebas de Aceptación del Servicio	En coordinación con el CS que solicitó el servicio se realizará la prueba de recepción, los resultados de la prueba se presentarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento de Contratación y Entrega cuando ya Existe un Pozo Multiconcesionario y un Anexo de Caja de Distribución para Desagregación:

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y el CS, a fin de realizar la contratación y entrega del Anexo de Caja de Distribución cuando existe pozo multiconcesionario; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar el trámite de contratación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; **(iii)** Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme; y **(iv)** Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

[46]El tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción del Anexo de Caja no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Telnor verificará la factibilidad técnica para realizar la construcción de un anexo de caja y del pozo en un plazo máximo de 5 días hábiles: ✓ **Es factible.** ✓ **Es factible parcialmente**, se proporcionará al CS la cotización por la disponibilidad existente. ✓ **No es factible,** a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes (reporte fotográfico).
Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario;	En un plazo no mayor a 5 días hábiles se enviará la cotización por el gasto de instalación de: ✓ Anexo de Caja de Distribución ✓ La tablilla en Anexo de Caja ✓ Instalación de cable hasta el cierre de empalme en el pozo. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución[47], dentro de este plazo, el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telnor, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.
Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de empalme	Una vez aceptada la cotización, se iniciará la instalación de la tablilla y del cableado desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo multiconcesionario.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez terminada la instalación de cableado multipar hasta el cierre de empalme ubicado en el pozo, el CS deberá iniciar con los trabajos de empalme de acuerdo a la posición de la tablilla en Anexo de Caja

[47] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
	de Distribución asignada por Telnor. El servicio quedará habilitado en un plazo máximo de 15 días hábiles contabilizado a partir de ingresada la solicitud.
Pruebas de Aceptación del Servicio	En coordinación con el CS que solicitó el servicio se realizará la prueba de recepción, los resultados de la prueba se presentarán en el SEG, para que el CS pueda consultarlas.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Baja del servicio de Anexo de Caja:

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de Anexo de Caja de Distribución; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud de baja cuenta con todos los elementos para realizar el trámite del servicio; y **(ii)** Baja del servicio y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la baja del servicio, seleccionando la siguiente información: ✓ NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento.
Ejecución de baja	Una vez asignado el NIS de seguimiento Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados en un máximo de 1 día hábil a partir de la solicitud. Telnor procederá al retiro de los puentes en el Anexo de Caja, sin responsabilidad alguna sobre

Etapa	Descripción
	cualquier servicio que hubiera quedado activo del CS que dio de baja los servicios. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS.
Facturación	Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como la facturación asociada a partir de la solicitud. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS y deberá registrar en bitácora dicha recuperación.

Nota:

El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

7.16 Plazos de Entrega del Anexo de Caja de Distribución

- Factibilidad: máximo 3 días hábiles.
- Entrega del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS o arrendamiento de Pozo): 23 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Entrega del Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario): 15 días hábiles que se contabilizarán a partir de la solicitud.
- Entrega del servicio de Contratación de Anexo de Caja y Trabajo Especial para Construcción de Pozo: Trabajo Especial.

7.17 Parámetros e Indicadores de Calidad para el Anexo de Caja de Distribución

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Anexo de Caja de Distribución. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telnor, 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:

- Habilitación de Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS o arrendamiento de Pozo): 90% en máximo 23 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 35 días hábiles.
- Porcentaje de Habilitación de Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario): 90% en máximo 15 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 23 días hábiles.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.6 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS.

El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 hrs. Aquellos que se reciban después de estos horarios y los del sábado, se contabilizarán para el día hábil siguiente.

Parámetros e Indicadores para Reparación de Fallas

- 90% de reparaciones en un plazo máximo de 72 horas

7.18 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega para el cableado en el Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución.

Para la realización de pruebas de entrega, se considera el siguiente procedimiento:

1. Telnor realizará el cableado desde la tablilla que se encuentra en el anexo, hasta el cierre de empalme que se encuentra en el Pozo multiconcesionario.
2. Una vez colocado el cableado y antes de instalar el cierre, se deben realizar las pruebas de continuidad a cada par.
3. Se entregará al CS un reporte con los resultados de la prueba del servicio.

ESPACIO EN BLANCO

7.19 Formatos del servicio auxiliar de Anexo de Caja

SOLICITUD SERVICIO AUXILIAR ANEXO DE CAJA

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____
DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE L PRONÓSTICO: _____
TELEFONOS _____ Email: _____

SERVICIO AUXILIAR ANEXO DE CAJA

FECHA PROPUESTA PARA INSTALACIÓN [ ]

SERVICIO PRONOSTICADO: SI [ ] NO [ ] FECHA RATIFICACIÓN: [ ]

MOVIMIENTO SOLICITADO

ALTA	[ ]	NUMERO DE TABLILLAS	[ ]
BAJA	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA:	[ ]
ALTA CON POZO POR PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO ESPECIAL	[ ]		
ALTA CON POZO POR COMPARTICION DE INFRAESTRUCTURA	[ ]	NIS DEL POZO COMPARTICION	[ ]
**ALTA CON POZO MULTICONCESIONARIO	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA	[ ]
ALTA TABLILLA	[ ]	REFERENCA DEL ANEXO EXISTENTE	[ ]

**EL CS DEBERA ANEXAR ANTEPROYECTO
(CAPACIDAD MAXIMA DEL ANEXO 10 TABLILLAS)

DOMICILIO CAJA DE DISTRIBUCION DE TELMEX

CALLE: _____
No. EXT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P. _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
OBSERVACIONES: (Ingresar referencia de la ubicación de la caja de distribución para su localización)
_____
_____
_____

TECNOLOGIA:
(En las instalaciones del CS) [ ]

TIPO DE EQUIPO
(En las instalaciones del CS) [ ]

UBICACION DEL POZOMULTICONCESIONARIO

CALLE: _____
No. EXT. _____
ENTRE CALLES: _____
COLONIA: _____ C.P. _____
POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____
OBSERVACIONES: (Ingresar referencia de la ubicación del pozo para su localización)
_____
_____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

8. Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle

Para la provisión del SAIB, SDTBL y SDCBL es necesario que el CS cuente con un espacio donde ubique su infraestructura de tal forma que Telnor pueda entregar los servicios de desagregación.

Para lo anterior el CS deberá contar con cualquiera de las siguientes alternativas como espacio para coubicación:

- Contratar el SCD;
- Tener una Ubicación Distante definida para la entrega de los servicios;
- Contar en el sitio de interés con una coubicación contratada para interconexión;
- Contar en el sitio de interés con coubicación compartida con otro CS (pudiendo ser tanto de interconexión como de desagregación); o
- Contar en el sitio de interés con una Coubicación para Desagregación previamente contratada,

En los últimos tres casos es necesario que sea factible hacer uso de estos espacios y en caso de requerirse se realicen las adecuaciones pertinentes, las cuales se limitarán a ampliación de espacio, energía eléctrica o aire acondicionado, para el correcto funcionamiento de los equipos a instalar. Asimismo, en estos casos no será necesario que los CS firmen un nuevo convenio de coubicación ya que se hará uso de espacios previamente contratados. De ser necesario Telnor hará las adecuaciones correspondientes a cuenta del CS.

8.1 Generalidades.

El Servicio de Coubicación para Desagregación es un servicio de arrendamiento de espacio para la colocación de equipos y dispositivos del CS necesarios para acceder a los servicios de desagregación, mediante su ubicación en los espacios físicos abiertos o cerrados en las Instalaciones de Telnor, que Incluye el acondicionamiento necesario para la Instalación de equipos para los servicios de desagregación, la provisión de recursos técnicos, suministro de energía, medidas de seguridad, aire acondicionado, y demás facilidades necesarias para su adecuada operación, así como el acceso a los espacios físicos mencionado. Los espacios para Coubicación se categorizan de conformidad con la zona económica en que se encuentran situados, definiéndose tres zonas: alta, media y baja.

- Zona alta: Se trata de sitios ubicados en zonas urbanas, habitacionales o comerciales, cuya población percibe el ingreso promedio más alto en el país.
- Zona media: Se trata de sitios ubicados en zonas urbanas, habitacionales o comerciales, cuya población percibe el ingreso promedio en el país.
- Zona baja: Se trata de sitios ubicados en zonas suburbanas, habitacionales o comerciales, cuya población percibe el ingreso promedio más bajo en el país, o bien sitios ubicados en zonas rurales o de cultivo.

Estos espacios se ubicarán en zonas específicas en donde exista factibilidad técnica dentro de las Centrales, Instalaciones Equivalentes o predios donde se localizan las mismas, diferenciadas e independientes de los espacios que Telnor ocupa para su operación, que provean las facilidades técnicas necesarias y que cuenten con espacios vacantes.

Quedan excluidas las áreas que estén ocupadas por equipos de telecomunicaciones[48] y otros equipamientos auxiliares, así como las áreas que ocupa el personal para su mantenimiento, los espacios comunes necesarios para la movilidad de personas y equipos (tales como pasillos y accesos para apertura de puertas), al igual que aquellos espacios que por su naturaleza se utilizan para la operación de la red (estacionamientos, bodegas, áreas de carga y descarga).

Si algún CS ya cuenta con Coubicación en alguna de las instalaciones de Telnor, podrá ser utilizada bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación. En caso de que aplique, de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas, al interior de la Coubicación, podrá llevarse a cabo la adecuación o instalación de elementos que permitan llevar a esta Coubicación el cableado del servicio requerido. Telnor pondrá a disposición de los CS a través del SEG las Coubicaciones contratadas por los CS, indicando las características de la coubicación (si es para interconexión o para desagregación, así como el tipo), la fecha de la contratación y de inicio de operaciones.

Dependiendo del servicio que se requiera, la instalación puede provenir de la sala de interconexión, transmisión, conmutación, distribuidor general o algún otro punto de las instalaciones de la central y serán variables en función de la distancia. De manera enunciativa más no limitativa, las adecuaciones a la Coubicación se requerirán cuando un CS solicite servicios auxiliares de Desagregación como el SCyD y el Cableado de DFO-TMX a DFO-CS para la entrega de SAIB; o el servicio auxiliar de Cableado Multipar para la entrega de los servicios SDTBL y SDCBL. Los elementos a instalar pueden ser

[48] Estos podrán ser reubicados en caso de que exista saturación de espacios.

escalerillas de aluminio (incluyendo la perforación de muros y lozas), la instalación de tablillas o splitters, la ampliación de fuerza y clima, construcción de canaletas, entre otros. En todos los casos se procurará minimizar el impacto negativo que pudiera tener el servicio operativo habitual y se realizará en todo momento en coordinación con el CS.

La Coubicación para Desagregación podrá ser utilizada por uno o más CS, no obstante, Telnor firmará el Convenio con un solo CS, y será decisión del CS compartir esa Coubicación con otros CS, en cuyo caso el responsable ante Telnor de dicha Coubicación será quien deberá tramitar los accesos y permisos. Si el CS responsable permite la instalación de componentes o equipos de otro CS, será bajo su responsabilidad y siempre informando de esta situación a Telnor. El CS que esté compartiendo la Coubicación (no responsable), podrá solicitar directamente los servicios para lo que deberá entregar a Telnor un documento que demuestre que el CS responsable está de acuerdo con la compartición de la Coubicación.

Cuando Telnor cierre una Central Telefónica o Instalación Equivalente deberá considerar dentro de sus nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los CS y realizar su reubicación asumiendo Telnor los costos correspondientes.

Asimismo, notificará con 24 meses de anticipación tanto al Instituto como a los CS, a fin de coordinar con el CS su reubicación, de conformidad con el procedimiento al respecto de esta OREDA.

Será responsabilidad de Telnor y los CS realizar de manera conjunta las adecuaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios.

Existen 3 tipos de Coubicación para Desagregación dentro de las Instalaciones de Telnor:

Tipo 1 (Local): Área de 9 m2 (3x3), con delimitación de tabla roca pudiendo utilizar las paredes existentes.

Tipo 2 (Local): Área de 4 m2 (2x2), con delimitación de tabla roca pudiendo utilizar las paredes existentes.

Tipo 3 (Gabinete): Área cerrada delimitada por tabla roca pudiendo utilizar paredes existentes, igual o mayor a 20 m2 dependiendo de la disponibilidad de espacio, que tendrá la capacidad de almacenar gabinetes cerrados con rack de 21 pulgadas que cumplen el estándar ETSI 300 119:

- Altura: 2200 (mm)

- Ancho: 600 (mm)
- Profundidad: 600 (mm)

6 unidades de rack serán reservadas para el PDU (unidad de distribución de energía) y el sistema de ventilación.

Telnor permitirá al Concesionario Solicitante compartir con otros Concesionarios que se lo requieran, el gabinete que al efecto Telnor le haya proporcionado. En cuyo caso el responsable del gabinete seguirá siendo el Concesionario Solicitante

Las modalidades Tipo 1 (Local): Área de 9 m2 (3x3) y Tipo 2 (Local) de coubicación podrán ser internas o externas.

- Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.

8.1.1 Características técnicas mínimas para los tipos de coubicación:

	CARACTERISTICAS
Acceso	7X24 hrs. Todos los días del año atendiendo los procedimientos correspondientes
Contactos eléctricos	2 contactos dobles polarizados, voltaje suministrado por la compañía comercial +/- 10% máximo
Corriente Directa	-48 volts, con 10 Amperes y respaldo de 4 horas, en su caso se podrá requerir respaldo opcional.
Corriente Alterna	10 Amperes con dos contactos polarizados a 127 volts con respaldo opcional
Temperatura	Menor a 25 grados centígrados, con un consumo máximo de 2500 Kwh/mes.
Altura libre	3.0 m para instalación de equipo. Los ductos y escalerillas estarán dentro de esta altura (2.40 m)

	CARACTERISTICAS
Sistema de tierras	Conductor principal de puesta a tierra calibre 1/0 AWG con derivación a cada local con cable calibre 6 AWG con un valor máximo de 5 ohms.
Acceso por mantenimiento	Avisar previamente al centro de control de la Red.
Herraje y/o ductería	Será provisto por el propietario del edificio, para conectar el punto de llegada al edificio con las áreas asignadas y con otras coubicaciones en caso de requerirse.
Identificación de Alimentación	Identificación de los interruptores termomagnéticos asignados a los concesionarios en el tablero general de C.A.
Fijación del equipo	Anclaje a piso y/o techo de común acuerdo
Acabado del piso	Firme de concreto 400Kg/m^2, sin ondulaciones, 3 mm de desnivel cubierto con loseta vinílica.

Tabla 18. Características técnicas mínimas de los tipos de coubicación.

Si el CS solicita el aprovisionamiento de la energía alterna, directa, clima, espacio, etc. con requerimientos particulares diferentes a los ofrecidos para este tipo de coubicación, la solicitud se atenderá como adecuación y el CS cubrirá el costo de los consumos excedentes en su facturación mensual, a través de los cobros adicionales del interruptor termo magnético.

8.2 Adecuaciones disponibles para la Coubicación.

Se entiende por adecuación cualquier ajuste a las condiciones técnicas preexistentes para los diferentes tipos de Coubicación, requerido por el CS a través del formato de Solicitud de Coubicación para Servicios de Desagregación; estos ajustes pueden estar relacionados con el incremento en la capacidad de: suministro de energía eléctrica, interruptores de alimentación, aire acondicionado o cualquier otro elemento de infraestructura de red que no implique crecimiento del área arrendada y modificaciones a la infraestructura de obra civil de una Coubicación existente.

El CS podrá solicitar las siguientes adecuaciones para los 3 tipos de coubicación existentes:

- Diferentes capacidades de fuerza (para corriente alterna o directa). Las capacidades de los interruptores termomagnéticos que podrá solicitar serán: 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100, 150 y 200 (Amperes).

- Diferentes capacidades de clima, es decir mayor cantidad de unidades de BTUs[49], los cuales estarán asociados a una mayor capacidad de fuerza.

En caso de que un CS requiera más metros cuadrados, lo cual implique cambios en la obra civil (loza, paredes o piso) de una Coubicación existente, la solicitud estará sujeta a factibilidad técnica y a los tiempos de atención asociados a una Coubicación nueva establecidos en el numeral 7.6 de la presente OREDA. El tiempo de implementación se notificará al CS en la cotización del servicio y estará en función del tipo de trabajos a realizar.

8.3 Identificador de Ubicación en Lenguaje Común (CLLI)

Una vez asignado el espacio para Coubicación al CS, Telnor enviará al CS el CLLI único correspondiente para la identificación de la Coubicación, ya que será necesario para solicitar servicios auxiliares.

En caso de que el CS solicite servicios de manera simultánea, deberá indicar en los formatos correspondientes el NIS de Referencia asociado a los servicios.

8.4 Servicio de Reasignación y Servicio de Recuperación de Espacio de Coubicación para Desagregación.

La Reasignación y Recuperación de Espacio para Coubicación son Servicios que iniciarán cuando no se cuente con espacio disponible en la central para satisfacer la demanda de Coubicación para Desagregación.

Cuando no exista espacio vacante primero se realizará la Reasignación de Espacios que consiste en un procedimiento de redistribución de elementos de la red de Telnor con el fin de liberar espacio para Coubicación.

Si esta Reasignación de Espacios no fuese suficiente para liberar espacio a fin de poder atender la solicitud de Coubicación, entonces se iniciará el Servicio de Recuperación de Espacios, que ocurre cuando un espacio de Coubicación para Desagregación no hubiera sido utilizado efectivamente por un CS después de cuatro meses de su entrega

[49] Los BTUs están asociados a una mayor disipación térmica.

(es decir, que no haya instalado los equipos para proveer servicios a los usuario finales o que no tenga ningún servicio contratado en dicha Coubicación), debiéndose otorgar a dicho CS la posibilidad de justificar las razones por las que el espacio no está siendo ocupado efectivamente, si esto se justifica se otorgarán 2 meses más. Si la no ocupación de debe a causas no imputables al CS, dicho espacio no podrá recuperarse.

La factibilidad técnica de estos servicios depende de la existencia del espacio disponible, de la movilidad, así como de la suficiencia de espacio para la habilitación de los elementos instalados en el predio o Central Telefónica para que sea posible proporcionar el espacio que es solicitado por el CS. Esta actividad tiene un costo, por lo que el CS deberá resarcir los costos incurridos si decide interrumpir el procedimiento de reasignación o recuperación de espacios.

Si después de aplicar el proceso de Reasignación y Recuperación de Espacio no es técnicamente factible ofrecer el Servicio de Coubicación para Desagregación, Telnor ofrecerá a los CS una solución alternativa que corresponderá a la central más cercana con disponibilidad de espacio, en un plazo no mayor a 5 (cinco) días hábiles.

Finalmente, si tras haber ejecutado todos los procedimientos de Reasignación y Recuperación de Espacio no se satisface la demanda total del Servicio de Coubicación para Desagregación, Telnor notificará al CS y al Instituto dicha situación para los efectos conducentes.

8.5 Procedimientos de cierre de centrales, contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio.

Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento que decidió terminar el procedimiento.

Procedimiento en caso de cierre de Central(es) Telefónica(s) o Instalación(es) Equivalente(s).

Telnor notificará al CS el cierre de Central(es) Telefónica(s) o Instalación(es) Equivalente(s) con 24 (veinticuatro) meses de anticipación entregando al CS lo siguiente:

a) Plan de trabajos de Telnor (incluye plazos, responsables y acciones).

b) Propuestas de Central(es) Telefónica(s) o Instalación(es) Equivalente(s) para reubicar al CS en función de las características vigentes de coubicación contratada por dicho(s) CS. (Incluye plazos, responsables y acciones).

c) Plan de trabajos a coordinar con el CS

El o los CS sujetos a reubicación podrán solicitar a Telnor información adicional que les permita valorar la conveniencia de lo propuesto por Telnor en el inciso b) y c).

Procedimiento de contratación y entrega de Coubicación y Reasignación de espacio.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la contratación y entrega de los servicios de Coubicación. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos y características para realizar el trámite de contratación del servicio, las características que solicita para el mismo; **(ii)** Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos del acta de entrega y facturación; en caso de no existir espacio vacante y facilidades técnicas para proporcionar la Coubicación se procederá a: **(iv)** Reasignación de espacio y Redistribución de elementos.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación y se procede al análisis de Factibilidad Técnica. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telnor determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ **Existe espacio vacante facilidades técnicas** en la central telefónica o Instalación Equivalente: • Se enviará cotización detallada a CS por conceptos correspondiente de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos

Etapa	Descripción
	✓ **No existe espacio vacante para proveer Coubicación**: • Se iniciará el proceso de Reasignación de Espacios analizando la factibilidad y de ser factible se enviará la cotización detallada de los trabajos necesarios correspondientes a las actividades a realizar e insumos necesarios, en un plazo máximo de 5 días hábiles. De no ser factible atender la demanda de espacio con el procedimiento de reasignación de espacios se informará al CS y se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio. ✓ **No es posible atender la demanda de Coubicación** a través del procedimiento de Reasignación de Espacio: • Se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio ✓ **No existe factibilidad técnica,** se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. En un plazo no mayor a 5 días hábiles ofrecerá un medio alternativo de solución, de ser solicitado por el CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial. El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización del servicio[50]. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Telnor iniciará la elaboración del diseño y la construcción de la Coubicación, una vez aceptada la cotización por parte del CS: ✓ Se entregará en un plazo máximo de 60 días hábiles, derivado de la construcción de obra civil[51]. Una vez construida se le notificará al CS que la Coubicación está lista para ser ocupada, y se firmará de conformidad el formato de recepción para coubicaciones de CS.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio:

[50] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

[51] El tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción de la Coubicación no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor

Etapa	Descripción
	✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

Procedimiento para Recuperación de Espacio

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la Recuperación de Espacios derivado de que no fuera posible atender la demanda de Coubicación una vez realizado el procedimiento de reasignación de espacio; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (ii) Cotización e inicio de la recuperación de espacio o de un medio alternativo de solución.

Etapa	Descripción
Factibilidad Técnica	A partir de la notificación de reasignación de espacio no factible, Telnor analizará la factibilidad técnica para recuperación de espacio en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ Si se determina que un CS no ha utilizado efectivamente el espacio, dicho CS será notificado y tendrá un plazo de 5 días hábiles para ofrecer una respuesta sobre las causas por las cuales no ha utilizado efectivamente el espacio. Si no se recibe respuesta por parte del CS se entenderá que es posible recuperar el espacio. ✓ Si el CS en la respuesta justifica que la utilización no efectiva es por causas no imputables al mismo, se permitirá la continuidad del servicio. En cambio, si la justificación muestra que la utilización no efectiva es por decisiones del CS se procederá a recuperar el espacio. Dicha situación será notificada al Instituto: • Si tras la comunicación con el CS resulta factible la Recuperación del Espacio, se enviará cotización detallada por conceptos correspondiente de los

Etapa	Descripción
	trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos al nuevo CS en un plazo de 5 días hábiles. • Si no es factible la recuperación de espacio, se entregará al CS en el SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes, y se pondrá a consideración del CS la alternativa de solicitar un trabajo especial. El CS contará con 5 días hábiles para aceptar la cotización del servicio[52], dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a Telnor, si no acepta la cotización se entenderá que el CS rechazó el servicio.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización por parte del CS, se procederá a realizar la Recuperación de Espacio y se acordará una fecha de entrega de la Coubicación.

Nota: Si el CS solicitó el Servicio de Cableado Multipar de manera simultánea a la Coubicación, éste se entregará junto con la Coubicación.

Procedimiento de adecuación de Coubicación (Modificación)

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la modificación de alguna Coubicación existente; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud cuenta con todos los elementos para realizar el trámite de modificación de Coubicación del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que Telnor pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y **(ii)** Entrega de cotización e inicio de la modificación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la contratación, seleccionando la siguiente información:

[52] El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Etapa	Descripción
	✓ NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	Durante el análisis de Factibilidad Técnica se responderá al CS en un plazo máximo de 3 días hábiles: ✓ Existe factibilidad técnica • Se realiza la cotización detallada por conceptos correspondiente de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos. El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización del servicio[53]. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio. ✓ No existe factibilidad técnica: • Se entregará al CS en el SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes, a solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la cotización por parte del CS, se realizará la modificación en un plazo máximo de 30 días hábiles[54]. Una vez realizadas las modificaciones se le notificará al CS que la Coubicación está lista para ser ocupada.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: ✓ Se incluirán los gastos de instalación y la renta mensual correspondiente. ✓ El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.

[53]El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

[54]El tiempo relativo a la tramitación de permisos para la construcción de la Coubicación no contabilizará para los plazos de entrega de Telnor.

Debido a que la ejecución de los trabajos de adecuación se realiza en condiciones de operación por parte de la infraestructura de equipo del CS, se debe acordar con el CS la ventana de mantenimiento correspondiente para evitar cualquier tipo de afectación, esto se realizara a través del SEG.

Baja del servicio de Coubicación

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la baja de los servicios de Coubicación; las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Envío y validación de la solicitud a través del SEG, verificando que la solicitud de baja cuenta con todos los elementos requeridos; y **(ii)** Baja del (los) servicio (s) y de la facturación correspondiente.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	El CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la baja del servicio, seleccionando la siguiente información: ✓ NIS de Referencia del servicio en operación. Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS de seguimiento.
Baja de servicio	Una vez asignado el NIS el CS deberá retirar sus equipos en un plazo máximo de 5 días hábiles. Retirados los equipos Telnor verificará que no existan afectaciones: • De no existir afectaciones, se finalizará la baja el servicio correspondiente, se cerrará el NIS en el SEG. • En caso de existir afectaciones, el CS deberá resarcir los daños. Una vez realizado lo anterior, se finalizará la baja el servicio correspondiente, se cerrará el NIS en el SEG. Telnor procederá a dar de baja el servicio, así como los cargos al CS asociados. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS y deberá registrar en bitácora dicha recuperación.

Nota: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.

Procedimiento para accesos a Coubicación por falla.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de tramitar el acceso a sus Coubicaciones derivado de una falla en los servicios; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío de la solicitud a través del SEG; y (ii) Asignación del pase de acceso a la Coubicación.

1) Cuando el CS necesite acceder a la Coubicación para reparar alguna falla, deberá enviar el Formato de Acceso a Telnor vía el SC, o el SEG una vez que entre en operación, adicionalmente deberá incluir el formato de Responsiva de Riesgo firmado, e indicar el número de NIS de Referencia al cual está relacionada la Coubicación.

2) Se responderá en un plazo máximo de 2 horas después de haber sido recibida la notificación y le será asignado al CS un pase de acceso a la Coubicación.

Procedimiento para mantenimiento programado.

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de tramitar el acceso a sus Coubicaciones derivado de un mantenimiento programado en su Coubicación; las fases en que se divide este procedimiento son: (i) Envío de la solicitud a través del SEG; y (ii) Asignación del pase de acceso a la Coubicación.

Cuando el CS requiera realizar actividades de mantenimiento sobre los elementos instalados en su Coubicación, deberá:

1. Dar aviso con 10 días hábiles de anticipación a través del Centro de Atención a Operadores. Dicho aviso deberá contener:

    a. Descripción detallada de las actividades a realizar;

    b. Coubicación que será intervenida;

    c. Programa de actividades, detallando horarios, fechas y

    d. Datos de contacto.

2. Telnor contestará en un plazo de 2 días hábiles con la autorización correspondiente.

El CS deberá tramitar los Accesos a su Coubicación mediante el procedimiento establecido para Accesos a Coubicación.

Procedimiento para Reubicación por Cierre de Centrales Telefónicas

Cuando Telnor decida cerrar una Central Telefónica o Instalación Equivalente, los Concesionarios Solicitantes serán reubicados en otra Central Telefónica o Instalación Equivalente, considerando dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por los CS.

Telnor realizará la reubicación; estableciendo acuerdos con el CS para minimizar las afectaciones en los servicios de los usuarios finales. Será responsabilidad de Telnor y los CS realizar de manera conjunta las adecuaciones necesarias para garantizar la continuidad de los servicios dando seguimiento al siguiente procedimiento:

Etapa	Descripción
Notificación cierre de central	Telnor notificará a los CS con 24 meses de anticipación sobre la Reubicación.
Factibilidad Técnica	Telnor analizará las posibles alternativas para reubicación considerando la información de los servicios actualmente contratados por cada CS y la disponibilidad de recursos técnicos e infraestructura de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes donde los clientes de la central en proceso de cierre van a ser reubicados. Identificadas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes se notificará a los CS involucrados para su conciliación. ✓ En caso de que el CS rechace la propuesta inicial, Telnor le presentará otras alternativas de reubicación. ✓ En caso de que ninguna alternativa de reubicación sea aceptada por el CS se notificará dicha situación al Instituto.
Habilitación del Servicio	Una vez que el CS notifique la aceptación de la alternativa propuesta se iniciará el proceso de adecuación para la reubicación de Coubicación y Servicios de Desagregación en la nueva Central o Instalación Equivalente.

Para garantizar la continuidad de los servicios prestados por los Concesionarios Solicitantes, Telnor deberá asegurar la terminación de la habilitación de la Coubicación y puesta en operación de los servicios de desagregación previo al cierre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente.

8.6 Plazos de Entrega de Coubicación

- Verificación de la factibilidad técnica para reasignación de espacios: 3 días hábiles.
- Verificación de la factibilidad técnica para recuperación de espacios: 3 días hábiles.
- Entrega de Coubicación nueva (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción): 60 días hábiles, los cuales contabilizarán a partir de la solicitud.
- Entrega de modificación a Coubicación existente (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción): 30 días hábiles, a partir de la solicitud.
- Reasignación de espacio: Due date.
- Recuperación de espacio: Due date.
- Reubicación por Cierre de Centrales Telefónicas: Due date.
- Autorización de acceso a Coubicación por falla: 2 horas.
- Autorización de acceso por mantenimiento preventivo: 2 días hábiles.
- Cuando se requiera un permiso de construcción otorgado por las Autoridades competentes, el tiempo requerido para obtenerlo no se contabilizará dentro de los plazos de entrega.

8.7 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Coubicación

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

Parámetros e indicadores para provisión de los servicios

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

Con pronóstico:

- Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 100% de las solicitudes en un plazo máximo de 4 días hábiles.
- Entrega de Coubicaciones nuevas: 100% de entregas en un plazo máximo de 60 días hábiles.
- Entrega de adecuaciones para Coubicaciones existentes: 100% de entregas en un plazo máximo de 30 días hábiles.
- Reasignación y Recuperación de espacio: 100% de entregas en el tiempo pactado.
- Reubicación por Cierre de Centrales Telefónicas: 100% de entregas en el tiempo pactado.

En los casos anteriores, su incumplimiento aplica una pena conforme el Anexo B.

Sin pronóstico:

- Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 80% de las solicitudes en un plazo máximo de 4 días hábiles, el 20% restante en máximo 6 días hábiles.
- Entrega de Coubicaciones nuevas: 80% de entregas en un plazo máximo de 60 días hábiles, el 20% restante en 90 días hábiles.
- Entrega de adecuaciones para Coubicaciones existentes: 80% de entregas en un plazo máximo de 30 días, el 20% restante en 45 días hábiles.
- Reasignación y Recuperación de espacio: 60% de entregas en el tiempo pactado, el 20% restante no podrá exceder el 50% del tiempo original pactado.
- Reubicación por Cierre de Centrales Telefónicas: 80% de entregas en el tiempo pactado, el 20% restante no podrá exceder el 50% del tiempo original pactado.

En los casos anteriores, la habilitación de servicios para el porcentaje restante no excederá el 150% de los plazos originales (considerando como plazo el día completo superior).

Los elementos infraestructurales relacionados con la provisión de cada servicio son los que se señalan en la sección 1.4 de esta OREDA.

Sobre los accesos por falla o mantenimiento preventivo:

- Autorización de acceso a Coubicación por falla: 100% de las solicitudes en 2 horas.
- Autorización de acceso por mantenimiento preventivo: 100% de las solicitudes en 2 días hábiles.

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos de entrega señalados en la sección 8.6 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día en que se solicitó el servicio por parte del CS. La misma metodología se aplicará para las tres modalidades de Coubicación.

Parámetros e Indicadores para Reparación de Fallas

En virtud de que el servicio de Coubicación es un servicio necesario para que el CS pueda proveer los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle así como Desagregación Total y Compartida del Bucle y del Sub-bucle a usuarios finales, es en dichos servicios finales donde se contabilizará la disponibilidad de los servicios y la reparación de fallas, por lo que en este servicio no se incluirán parámetros específicos al respecto, ya que de hacerlo se estaría duplicando su contabilización para una misma incidencia.

En lo relativo a los parámetros e indicadores de calidad asociados a fallas en el suministro de energía eléctrica el servicio se ofrece con un esquema de respaldo a través de bancos de baterías en las principales centrales (más de 5,000 líneas), por lo que las condiciones ambientales de acceso, iluminación y vigilancia serán los mismos que Telnor emplee para su propia operación.

Las fallas ocasionadas por desastres naturales o causas de fuerza mayor serán atendidas en plazos que reflejen la complejidad de las actividades a realizar.

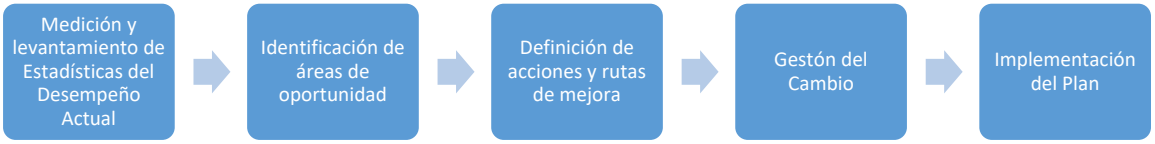
Si las fallas en energía o clima fueron ocasionadas por un mal uso de las instalaciones o por excesos de consumo de los equipos de concesionario, el CS deberá pagar las reparaciones correspondientes.

8.7.1 Propuesta de mejora de parámetros de calidad

A partir de las mediciones y estadísticas que se obtengan durante medio año de operación de los parámetros e indicadores de calidad que se proponen en el presente documento, mismas

que deberán estar disponibles para los CS y para el Instituto, se elaborará una estrategia que permita mejorar el desempeño de los mismos, lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras. Por lo anterior, la implementación del Plan de Mejora requerirá de tiempo hasta conseguir un nivel de maduración adecuado.

Componentes del Plan de Mejora de Indicadores de Calidad



Si al término de medio año existen evidencias suficientes para determinar mejoras en los parámetros, se llevará a cabo entonces la identificación de áreas de oportunidad, mientras que, si no existen tales evidencias, el ejercicio se podrá realizar al cabo de un año.

8.8 Procedimiento para la entrega del Servicio de Coubicación para Desagregación

El Objetivo de este procedimiento es describir las actividades que se desarrollarán por parte de Telnor y los CS para formalizar la entrega del servicio de Coubicación e inicio de la facturación del mismo. Este procedimiento aplica para la entrega de la Coubicación Cerrada (CC), en las Centrales Telefónicas y/o Instalaciones Equivalentes de Telnor.

1) Terminados los trabajos de habilitación de los Servicios para Coubicación, se notificará al CS a través del SEG.

2) Telnor acordará con el CS la fecha de entrega del servicio con una anticipación mínima de 48 horas hábiles.

3) El día de la entrega el área de Operación y Mantenimiento de Telnor, así como el CS utilizando el Formato de Recepción para Cubicaciones de Concesionarios Solicitantes revisarán que las facilidades técnicas y servicios auxiliares estén en conformidad con el servicio contratado. En caso de no identificar alguna desviación, ambas partes firmarán como aceptación el formato antes mencionado.

4) En caso de identificar alguna desviación al servicio se programará una nueva fecha de entrega de acuerdo al tipo de modificación o adecuación que se requiera.

5) Una vez firmado el Formato de Recepción para Coubicaciones iniciará la facturación del servicio.

Metodología para la realización de Pruebas de aceptación para las Coubicaciones

Las pruebas se llevarán a cabo mediante inspecciones físicas y/o mediciones de los aspectos indicados en el LISTADO DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN según se requiera, los resultados obtenidos deberán registrarse en el campo correspondiente de dicho formato.

ESPACIO EN BLANCO

8.9 Formatos del Servicio de Coubicación para Desagregación

SOLICITUD SERVICIO DESAGREGACIÓN COUBICACIÓN

FECHA DE SOLICITUD: _____ Identificador: _____

DATOS GENERALES DEL CONCESIONARIO SOLICITANTE

RAZÓN SOCIAL: _____

DOMICILIO FISCAL: _____

RFC: _____ CUENTA FACTURACIÓN _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE: _____

TELEFONOS _____ Email: _____

SERVICIO COUBICACIÓN

SERVICIO PRONOSTICADO: SI [ ] NO [ ] FECHA RATIFICACIÓN: [ ]

MOVIMIENTO SOLICITADO:

ALTA	[ ]		
BAJA	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA	[ ]
MIGRACION INTERCONEXION A DESAGREGACION	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA	[ ]
MODIFICACION ELEMENTOS DE LA COUBICACIÓN	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA	[ ]
MODIFICACIÓN DIMENSIONES DE LA COUBICACIÓN	[ ]	REFERENCIA ASOCIADA	[ ]

DIMENSIONES:
4m2 (2X2 m)
9m2 (3X3 m)

ESPACIO SOLICITADO: [ ] M2

GABINETES [ ]
UNIDADES DE RACK [ ]

TECNOLOGIA: [ ]

SERVICIOS A SOLICITAR:

SAIB/SCYD [ ] BUCLE [ ]

MODIFICACIÓN EN LA CAPACIDAD DE INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO

CAPACIDAD DEL INTERRUPTOR TERMOMAGNETICO

20 ( ) 30 ( ) 40 ( ) 50 ( ) 60 ( ) 80 ( ) 90 ( ) 100 ( ) 110 ( ) 150 ( ) 200 ( )

CAMBIOS DE COUBICACIÓN

SUPERFICIE ADICIONAL	[ ]	m2
GABNINETE ADICIONAL	[ ]	Unidad
UNIDADES DE RACK ADICIONAL	[ ]	UR

COMENTARIOS:

DOMICILIO EDICIFIO TELMEX

NOMBRE Y/O SIGLAS DE LA CENTRAL. _____

CALLE: _____

No. EXT. _____

ENTRE CALLES: _____

COLONIA: _____ C.P. _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____

OBSERVACIONES: _____

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

SOLICITUD DE ESPACIO Y POTENCIA PARA COUBICACIÓN EQUIPADA POR UNIDAD DE RACK

FECHA DE SOLICITUD: | IDENTIFICADOR:

CONCESIONARIO SOLICITANTE:

1 Marque en el esquema de frente de rack las UR a utilizar, respetando las unidades y posiciones reales de los equipos a instalar.
2 Indique dentro de cada espacio el tipo de equipo a instalar, si es necesario combine las celdas para ubicar el equipo en la posición correcta. La asignación de espacio se realiza de abajo hacia arriba.
3 Con base en las especificaciones técnicas de los equipos a instalar, indique los valores para todos y cada uno de los parámetros solicitados.

Frente del Rack			Peso del equipo en kg	Disipación Térmica (BTU/hr)	Consumo en Watts		
UR		UR			Equipo al 100%	Porcentaje de Consumo Total Estimado	Potencia real a utilizar
44		44					0
43		43					0
42		42					0
41		41					0
40		40					0
39		39					0
38		38					0
37		37					0
36		36					0
35		35					0
34		34					0
33		33					0
32		32					0
31		31					0
30		30					0
29		29					0
28		28					0
27		27					0
26		26					0
25		25					0
24		24					0
23		23					0
22		22					0
21		21					0
20		20					0
19		19					0
18		18					0
17		17					0
16		16					0
15		15					0
14		14					0
13		13					0
12		12					0
11		11					0
10		10					0
9		9					0
8		8					0
7		7					0
6	**Reservado Unidad de Distribución de Aire**	6	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
5		5					
4		4					
3	**Reservado Unidad de Distribución de Energía (PDU)**	3					
2		2					
1		1					

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

FORMATO DE RECEPCIÓN PARA COUBICACIONES DE CONCESIONARIOS SOLICITANTES		
FECHA:		
UBICACIÓN DE LA CENTRAL O PREDIO:	DOMICILIO:	DOMICILIO:
RESPONSABLE TELMEX:	RESPONSABLE CS:	RESPONSABLE CS:
TELÉFONO:	TELÉFONO:	

El resultado obtenido después de la realización de las inspecciones y pruebas realizadas en conjunto con TELMEX, CTBR y el CS, contenidas en este listado de verificación para Coubicaciones de Concesionarios Solicitantes es el siguiente:

ACEPTADO	**ADECUACIONES**
☐	☐

OBSERVACIONES EN CASO DE ADECUACIONES:

CTBR	**TELMEX**	**CONCESIONARIO SOLICITANTE**
ÁREA QUE ENTREGA:	ÁREA QUE RECIBE:	ÁREA QUE RECIBE:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
DEPARTAMENTO:	DEPARTAMENTO:	DEPARTAMENTO:
PUESTO:	PUESTO:	PUESTO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

FECHA DE PRUEBAS E INSPECCIÓN EN CASO DE ADECUACIONES:

NOTAS:

LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

LISTADO DE VERIFICACIÓN PARA EL SERVICIO DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN							
			APLICA		ACEPTADO		OBSERVACIONES
ELEMENTO	MÉTODO DE PRUEBA	RESULTADO ESPERADO	SI	NO	SI	NO	
ASIGNACIÓN DE ESPACIO	INSPECCIÓN VISUAL	Existen señalamientos claros y visibles que indiquen la localización y el nombre de la Coubicación.					
		Entrega de croquis claro y visible que indique la localización y el nombre de la Coubicación, con señalamientos de área y trayectorias de cableado.					
		Entrega de plano del frente de rack indicando claramente las posiciones asignadas en el mismo para realizar la instalación.					
SUPERFICIE ASIGNADA	MEDICIÓN CON FLEXÓMETRO	Espacio definido de la sala en m2					
		Altura del local mínimo 3.0 metros (Desde el nivel de piso terminado al techo/loza)					
	INSPECCIÓN VISUAL	Piso firme, de concreto y cubierto con loseta vinílica.					
		Acabados interiores y exteriores					
		Herrajes / Ductería					
TEMPERATURA	MEDICIÓN CON TERMO HIGRÓMETRO	Entre 10 y 25 °C y una humedad relativa entre 40 y 60%					
ILUMINACIÓN	MEDICIÓN CON LUXÓMETRO	Iluminación general de la sala de 300 luxes (Medición en forma vertical bajo la lámpara por la parte frontal y posterior del equipo instalado)					
CONTACTOS POR CADA 4 M2	INSPECCIÓN VISUAL	2 Contactos dobles polarizados de CA					
		Interruptor termomagnético para CA de 15 Amp					
	MEDICIÓN CON MULTÍMETRO	Energía en CA a 127 V +/- 10% máximo					
ENERGÍA EN CORRIENTE DIRECTA (CD)	INSPECCIÓN VISUAL	Interruptor termomagnético para CD de 15 Amp					
	MEDICIÓN CON MULTÍMETRO	-48 VCD, +20%, -15% con Respaldo (El dato del respaldo se dará por cálculo: Corriente Total Consumida / No. Total de Bancos)					
SISTEMA DE TIERRAS	MEDICIÓN A TRAVÉS DE TERRÓMETRO O TELURÓMETRO	Conductor principal de puesta a tierra calibre 1/0 AWG con derivación a cada local con cable calibre 6 AWG con un valor máximo de 5 ohms.					
GABINETES	CONTEO FÍSICO	Número de gabinetes de 19" solicitados					
		Unidades de Rack asignadas					
	MEDICIÓN CON FLEXÓMETRO	Dimensiones del gabinete y rack interior					
	INSPECCIÓN VISUAL	Puertas de acceso frontal y trasera, de malla perforada, con chapa de seguridad y con eje vertical que permita el libre cierre y apertura. Paneles laterales desmontables.					
		Superficie frontal destinada al etiquetado e identificación. Puede ser en la parte superior del marco de la puerta o, en uno de los costados del marco de la misma.					
		Con rieles y/o guías para recorrer hacia el frente o hacia atrás los postes del rack.					
		Acceso superior, inferior y trasero para cableado					
		Sistema de ventilación alimentado por el PDU					
		Rack interior de 4 postes					
	CONTEO E INSPECCIÓN FÍSICA	42 unidades de rack (UR) disponibles para instalación de equipo. (6 UR reservadas para el PDU –Unidad de Distribución de Energía- y el sistema de ventilación)					
		10 conectores con interruptor electromagnético de 15 Amp (9 conectores disponibles para equipos 1 para el sistema de ventilación)					
	MEDICIÓN CON MULTÍMETRO	Capacidad de salida del PDU en gabinete por conector de -48 VCD.					

NOTAS:
LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SUSCRIPTOR Y EL CONCESIONARIO SOLICITANTE, ÚNICAMENTE SERÁ UTILIZADA PARA LOS FINES QUE FUE SOLICITADA.

9. Trabajos Especiales

En caso de que Telnor no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la sección 1.4 de esta OREDA, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de 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. Telnor entregará una cotización al CS con el desglose detallado de los costos asociados de los materiales, mano de obra y actividades a realizar, incluyendo plazos, la cual se hará disponible a todos los CS a través del SEG, con el fin de que si existe interés por parte de otro CS se pueda utilizar y en su caso distribuirse los costos de manera proporcional o prorrata.

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.

9.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales

El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telnor y del CS, a fin de realizar la solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales una vez notificada la no factibilidad de un servicio. Las fases en que se divide este procedimiento son: **(i)** Entrega y validación de la solicitud para que el CS manifieste su intención de solicitar el servicio, las características que solicita para el mismo, y la evaluación en el SEG para validar que la solicitud cuenta con todos los elementos para la solicitud del servicio; **(ii)** Análisis de Factibilidad Técnica a fin de que Telnor pueda analizar y determinar que recursos son los necesarios para realizar el Trabajo Especial; y **(iii)** Habilitación y aprovisionamiento del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega y facturación.

Etapa	Descripción
Envío y Validación de solicitud	Telnor notifica vía SEG la no disponibilidad del servicio de desagregación solicitado con el detalle de su causa conforme a lo establecido en el numeral 1.4 Disponibilidad de recursos y con la información del tipo de Trabajo Especial requerido.

Etapa	Descripción
	De proceder el CS deberá presentar sus solicitudes en el formato correspondiente a través del SEG, validando que cuenta con los elementos para la solicitud, indicando: • NIS de Referencia del servicio que no fue factible Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS.
Factibilidad Técnica	En un plazo máximo de 5 días hábiles Telnor presentará la propuesta de Trabajo Especial, es decir, la solución técnica necesaria que deberá incluir al menos los siguientes elementos: • Anteproyecto de Trabajo Especial, deberá incluir, en caso de que aplique, planos isométricos, de corte de sección, de topografía, de instalaciones, de planta, cimentación, acabados y detalles, etc. así como reporte fotográfico. • Cotización detallada de los insumos, con el desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario y precio total. • Plan de trabajo considerando el tiempo de implementación del Trabajo Especial. • Términos adicionales bajo los cuales Telnor ofrecerá el servicio. Los Trabajos Especiales y los términos adicionales que involucre Telnor quedarán supeditados y determinada su viabilidad de acuerdo a las consideraciones siguientes: 1. Telnor no podrá emitir propuestas de Trabajos Especiales que contengan trabajos relacionados al mantenimiento (conforme al numeral 1.4) de su infraestructura o recursos de red. El CS contará con 10 días hábiles para aceptar o rechazar el servicio. En caso de no recibir respuesta, Telnor podrá considerar que el CS rechaza el servicio y concluye el procedimiento y se procede con la etapa de Facturación.
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Una vez aceptada la propuesta, Telnor notificará en un plazo máximo de 6 días hábiles al CS la fecha de inicio de trabajos.

Etapa	Descripción
	Telnor deberá mantener al CS informado sobre los avances de los trabajos de forma semanal y si es que se cumple el tiempo de implementación presentado durante la Factibilidad Técnica. Telnor notificará al CS cuando el Trabajo Especial esté finalizado.
Pruebas de Aceptación del Servicio	El CS deberá realizar las pruebas del servicio correspondientes en conjunto en un máximo de 5 días hábiles posteriores. En caso de que no se realice la prueba, se entenderá que el CS ha aceptado de conformidad el servicio. Una vez que el CS haya aceptado el servicio, se le hará entregará del Acta de Recepción del Servicio.
Facturación	Al corte del mes se realizará la facturación de los gastos incurridos de acuerdo a la cotización presentada y aprobada durante la Factibilidad Técnica o de la propuesta presentada. El CS contará con la posibilidad de solicitar aclaraciones respecto a los conceptos no reconocidos. Telnor será responsable de retirar la infraestructura instalada para el servicio que se da de baja por parte del CS.

9.2 Plazos de Trabajos Especiales

- Entrega de propuesta de Trabajos Especiales: 5 días hábiles
- Notificación de inicio de Trabajos Especiales: 6 días hábiles

9.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales

En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Trabajos Especiales y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.

Debido a la naturaleza de los Trabajos Especiales, los plazos de entrega serán notificados al CS como una fecha compromiso.

Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio

- Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo: 100%[55]

Metodología

Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos de entrega comprometidos de los días totales utilizados para la realización del trabajo especial, considerando como inicio del proceso el día siguiente al que se realizó el pago del trabajo especial por parte del CS.

10. Servicio Opcional de Cableado Interior de usuario final

El CS podrá instalar el cableado interior tomando en consideración la recomendación de Telnor establecida en el Anexo G1[56]: Normativa Técnica para los servicios de desagregación, o bien podrá solicitar que Telnor instale el Cableado Interior en el domicilio del usuario[57], lo cual estará sujeto a la capacidad de atención. En caso de que el cableado interior sea solicitado por los CS a la habilitación del servicio de Desagregación, será instalado el cableado en el mismo evento, o bien será habilitado posteriormente para el caso de extensiones adicionales,

El alcance de este servicio al CS es el mismo que se ofrece a los usuarios de Telnor, el cual comprende la instalación de cableado entre el PCT hasta la roseta para la conexión de uno o dos dispositivos terminales[58], no considera el retiro de un cableado existente.

Durante la instalación del cableado interior, Telnor realizará el siguiente procedimiento:

1) Se valida en la solicitud el número de extensiones requeridas por el CS.

2) Posteriormente se planea la trayectoria de la instalación en conjunto con el usuario final iniciando desde el PCT.

3) Se conecta con cordón marfil interior/exterior en el PCT a las rosetas donde se conecta el equipo terminal del usuario final conforme se indica en la normativa técnica correspondiente del Anexo E de la presente OREDA.

[55]Los tiempos de retraso atribuibles al CS no contabilizarán para los plazos de entrega.

[56]Apegarse a las recomendaciones de la norma técnica de Telnor proporcionará los mismos parámetros de servicio que brinda Telnor a sus usuarios, así como la menor degradación del servicio.

[57]Cuando el cableado interior sea solicitado junto con los servicios de desagregación, el tiempo correspondiente a la instalación del cableado interior en el domicilio del usuario se contabilizará dentro de los plazos de entrega de cada uno de los servicios de desagregación.

[58]El cableado adicional para la conexión del tercer aparato básico o posterior se considera como un cableado adicional que se cobrará al 50% del cableado original, de conformidad con la tarifa registrada.

4) Se realiza prueba de continuidad del cableado y se liquida el servicio.

Garantía del servicio

Las fallas originadas en el cableado interior serán atendidas por Telnor, siempre que ocurran durante los 60 días naturales posteriores a la instalación del cableado y queden excluidos los siguientes escenarios que no son atribuibles al servicio brindado por Telnor:

- Corte intencional del cable
- Causas fortuitas o de fuerza mayor
- Deterioro por uso inadecuado del cableado
- Daños por obras, remodelaciones o reparaciones al interior del inmueble
- Desconexiones
- Robo, vandalismo, siniestros, daños por roedores, etc.

“Anexo A”

Tarifas

TELNOR

Las Tarifas presentadas en este Anexo son sin impuestos, en Pesos Mexicanos, salvo que diga lo contrario.

Telnor se obliga a ofrecer a los Concesionarios Solicitantes las tarifas para los servicios materia de la Oferta de Referencia en términos y condiciones no menos favorables a las que aplica a sus propias operaciones.

1. ***Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Datos y Línea Telefónica + Datos***

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de habilitación del SRLT (1)	
Gastos de habilitación de SRD (1)	
Gastos de habilitación de SRL+D (1)	
Cambio de Domicilio SRL (1)	
Cambio de número (1)	
Suspensión y Reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del CS (1)*	
Habilitación de Bloqueo y Desbloqueo de llamadas (1)	
Aparato Telefónico (Tarifa usuario Final)	

* Este cargo aplicará únicamente en aquellos casos en los éste sea efectivamente aplicado por Telnor en los mismos términos y condiciones no menos favorables a los que ofrece a sus usuarios finales o aplica a sus propias operaciones.

Cobros Recurrentes

-Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Renta mensual de línea Residencial (1)	
Renta mensual de línea Comercial (1)	

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es %, sobre la tarifa autorizada, en los

mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT

Las siguientes contraprestaciones aplicarán por cada línea contratada por el CS en caso de que se incurra en cualquiera de los siguientes eventos descritos a continuación:

Concepto	Contraprestación (por evento)
Llamada de Servicio Medido, 030, 040, 07X (1)	
Minuto de Celular (044 y 045) (1)	
Minuto de Larga Distancia Mundial (*)(1)	
Minuto de Larga Distancia Mundial a Cuba, Hawái e Islas de Oceanía (1)	
Minuto de Larga Distancia Mundial a Islas de África (1)	
Minuto de Larga Distancia Internacional (1)	
Llamada 020 - 090 (1)	
Llamada 031 (1)	
Llamada 060, 061, 065, 066, 068, 080, 088, 089 (1)	
Llamada 800, 900 (1)	
Baja Temporal de la Línea Telefónica comercial (1)	
Baja Temporal de la Línea Telefónica residencial (1)	
Larga Distancia Internacional (Canadá) (1)	
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Norte) (1)	
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Sur) (1)	
Larga Distancia Mundial Centroamérica (1)	
Larga Distancia Mundial Europa (1)	
Larga Distancia Mundial Resto del Mundo (1)	
Larga Distancia Mundial Sudamérica (1)	
Larga Distanicia Internacional a EUA (Frontera) (1)	
Plan Por Segundo (Banda Norte) (1)	

Concepto	Contraprestación (por evento)
Plan Por Segundo (Banda Sur) (1)	
Plan Por Segundo (EQLLP 044) (1)	
Plan Por Segundo (EQLLP 045) (1)	
Plan Por Segundo (Frontera) (1)	
Plan Por Segundo (Larga Distancia Nacional) (1)	
Plan Por Segundo (Resto del Mundo) (1)	
Plan Por Segundo (Canadá) (1)	
Plan Por Segundo (Centroamérica) (1)	
Plan Por Segundo (Europa) (1)	
Plan Por Segundo (Sudamérica) (1)	
Plan por segundo Ciudades Vecinas (1)	
Servicio Medido Comercial (1)	
Infinitum Pack (100 x 100 Llamadas de Servicio Medido) (1)	
Infinitum Pack (Lada Internacional 100 x 150) (1)	
Infinitum Pack (Lada Mundial) (1)	
Lada 100 Frontera(1)	
Lada 100 Internacional (50 min) (1)	
Lada 100 Internacional (100 min) (1)	
Lada Frontera Hogar con Lada Ahorro (Banda Norte) (1)	
Lada Frontera Hogar con Lada Ahorro (Frontera) (1)	
Lada Frontera Hogar con Tarifa Unica (Banda Norte) (1)	
Lada Frontera Hogar con Tarifa Unica (Frontera) (1)	
Lada Frontera Negocios (Banda Norte) (1)	
Lada Frontera Negocios (Frontera) (1)	
Lada Global(1)	
Línea Hogar 200(1)	

Concepto	Contraprestación (por evento)
Línea Hogar 300(1)	
Línea Hogar 400(1)	
Línea Negocio 1000(1)	
Línea Negocio 200(1)	
Línea Negocio 500(1)	
Minutos Flex Negocio 200(1)	
Minutos Flex Negocio 500(1)	
Números Favoritos (Activación) (1)	
Números Favoritos (renta Mensual) (1)	
Plan 100 por 100 de Servicio Medido Local(1)	
Plan 200 Minutos Lada Mundial(1)	
Plan Lada Mundial 50 Minutos(1)	
Plan LDI 50(1)	
Plan Local 100 X 70(1)	
Plan Local 50(1)	
Plan Local Sin Límites (1)	
Plan Negocio 100(1)	
Plan Premier Internacional(1)	
Red Multilinea(1)	
Servicio desbloqueo a EQLLP (Desactivación) (1)	
Tarifa Unica (Banda Norte a EUA) (1)	

Concepto	Contraprestación (por evento)
Tarifa Unica (Banda Sur a EUA) (1)	
Tarifa Unica (Canadá) (1)	
Tarifa Unica (Centroamérica) (1)	
Tarifa Unica (Europa) (1)	
Tarifa Unica (Frontera EUA) (1)	
Tarifa Unica (Resto del Mundo) (1)	
Tarifa Unica (Sudamérica) (1)	
Tarifa por Activación por SD o en Paquete(1)	
Renta mensual por Servicios Digitales (SD) (1)	
Renta Mensual por 3 Servicios Digitales(1)	
Renta Mensual por 4 Servicios Digitales(1)	
Renta Mensual por 5 Servicios Digitales(1)	

Nota: (*) Excluye Cuba, Hawái, islas de África y Oceanía

Para planes y paquetes adicionales asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es %, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

-Servicio de Reventa de Internet (SRI)

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Infinitum 10 Mb (1)	
Infinitum 20 Mb (1)	
Infinitum 50 Mb (1)	
Infinitum 100 Mb (1)	

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Infinitum Negocio 10 Mb (1)	
Infinitum Negocio 20 Mb (1)	
Infinitum Negocio 50 Mb (1)	
Infinitum Negocio - Renta mensual IP Dinámica (1)	
Infinitum Negocio Red - Renta mensual IP Dinámica (1)	
Infinitum Negocio Premium - Renta mensual IP Dinámica (1)	

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRI que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es %, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

-Servicio de Reventa de Paquetes (SRP)

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Paquete 289 (1)	
Paquete 599 (1)	
Paquete 389 (1)	
Paquete Conectes Negocio (1)	
Paquete Infinitum 1499 (1)	
Paquete Infinitum 333 (1)	
Paquete Mi Negocio (1)	
Paquete Super Negocio (1)	
Paquete 999 (1)	
Telnor Negocio Sin Límites 1 (1)	
Telnor Negocio Sin Límites 2 (1)	
Telnor Negocio Sin Límites 3 (1)	

Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique

Concepto	Contraprestación Mensual (por usuario)
Velocidad Infinitum 30 MB (1)	
Velocidad Infinitum 50 MB (1)	

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRP que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es %, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que el AEP ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

Otros conceptos de Costos Evitados

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la tarifa descrita mediante la resta de la tarifa correspondiente con el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el CS paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual.

Tipo de acometida	**Ajuste mensual**
Cobre	
Fibra óptica	

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario I: Cuando el CS paga al AEP por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual..

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	**Ajuste mensual**
ADSL	
VDSL	
ONT	

Escenario II: Cuando el CS paga a un tercero por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual..

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	**Ajuste mensual**
ADSL	
VDSL	
ONT	

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el CS paga al AEP por el servicio de "Mensajería de Equipo" se descontará de la renta mensual

MXN /Mes

2. Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Cobros no Recurrentes

Concepto	**Contraprestación (por solicitud de un CS en una central**
Gastos de Configuración de la Solución SRMLT en Central*	

Nota: * dicha contraprestación es aplicable únicamente a la primera solicitud que realice el CS en la central correspondiente.

Concepto	**Contraprestación (por evento)**
Gastos de habilitación del SRMLT	

2.1 Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Cobros Recurrentes

Concepto	**Contraprestación Mensual (por usuario)**
Renta mensual de línea Residencial*	
Renta mensual de línea de uso Comercial*	

Nota: *No se incluye el costo de la originación de llamadas provenientes de los usuarios finales a través del SRMLT. Éste deberá cubrirse de acuerdo a las tarifas de interconexión acordadas entre las partes involucradas.

3. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)

Cobros no Recurrentes

Concepto	**Contraprestación (por evento)**
Habilitación del SAIB (3)	
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD (3)	
Gastos de Habilitación por pCAI Local (3)	
Gastos de Habilitación por pCAI Regional (3)	
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional (3)	
Gasto por modificación de ancho de banda (3)	

Cobros Recurrentes

En caso de que el servicio se preste a través cobre, y que bajo el supuesto de que a través de dicho medio de transmisión se provea el servicio de voz al usuario final (ya sea por el mismo CS, el AEP o bien otro CS) se aplicará el siguiente esquema de cobro mensual por perfil de velocidad contratada:

Calidad Best Effort	Entrega del a nivel		Servicio
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3			
5			
10			
20			
30			
40			
50			
100			
150			
200			

Calidad VoIP	Entrega del	servicio a	nivel
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3			
5			
10			
20			
30			
40			
50			
100			
150			
200			

En otro caso, el esquema de cobro mensual por perfil contratado estará determinado de conformidad con lo siguiente:

Calidad Best Effort	Entrega del	servicio	a nivel
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3			

Calidad Best Effort	Entrega del servicio a nivel		
5			
10			
20			
30			
40			
50			
100			
150			
200			

Calidad VoIP	Entrega del servicio a nivel		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3			
5			
10			
20			
30			
40			
50			
100			
150			
200			

Al ancho de banda es solo de bajada de información, debido a que es un servicio asimétrico.

Los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de Telnor.

Otros conceptos de Costos Evitados

Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, se deberá ajustar la tarifa descrita mediante la resta de la tarifa correspondiente con el valor descrito a continuación:

a) Relativos a la instalación de acometida:

Escenario: Cuando el CS paga en una sola exhibición al AEP por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual.

Tipo de acometida	Ajuste mensual
Cobre	
Fibra óptica	

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario I: Cuando el CS paga al AEP por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	
VDSL	
ONT	

Escenario II: Cuando el CS paga a un tercero por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual.

Tipo de Tecnología del equipo adquirido por el CS	Ajuste mensual
ADSL	
VDSL	
ONT	

c) Relativos a mensajería:

Escenario: Cuando el CS paga al AEP por el servicio de "Mensajería de Equipo" se descontará de la renta mensual MXN /Mes

d) Relativos a "Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telnor en SAIB":

Escenario: Cuando el CS paga al AEP por el servicio de "Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telnor en SAIB" se descontará de la renta mensual MXN /Mes

a) Procedimientos Masivos

Cobros No recurrentes

Habilitación masiva de SAIB	***____+____N***

Compuesto por uan tarifa fijas + una tarifa variable que depende del número de habilitaciones “N"

La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de Telnor, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de nos haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria,

4. Servicio de Desagregación Total del Bucle del Usuario (SDTBL)

Cobros no Recurrentes

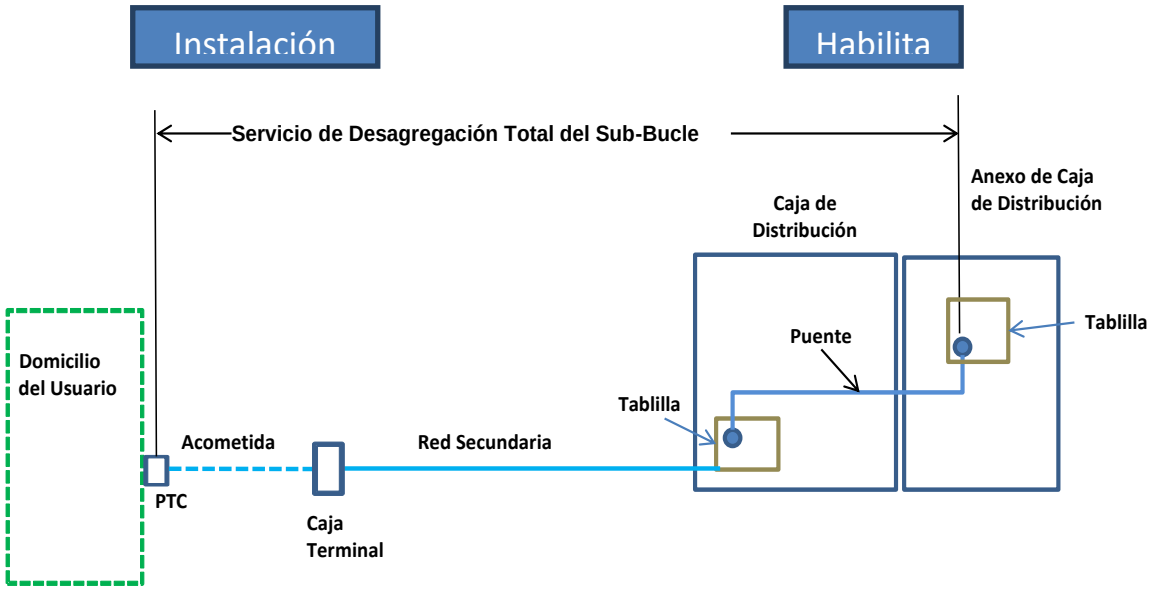
Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Bucle (1)	

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por usuario) Cobre
Renta mensual de SDTB (2)	
Renta mensual de Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (por línea)	

Los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de Telnor.

5. Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle del usuario (SDTSBL)



Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle (1)	

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por usuario)
Renta mensual del SDTSBL (2)	

Los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de Telnor.

6. Servicio de Desagregación Compartida del Bucle del Usuario (SDCBL)

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Bucle (1)	

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por usuario en Cobre)
Renta mensual del SDCBL (2)	

Los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de Telnor.

7. Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle del Usuario (SDCSBL)

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle (1)	

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por usuario)
Renta mensual del SDCSB (2)	

Los servicios de Desagregación sólo podrán prestarse previa contratación del o de los Servicios Auxiliares que correspondan; por lo que el Concesionario deberá prever la contratación de dichos servicios de conformidad con la Oferta de Referencia de Telnor.

8. Servicio de Coubicación para Desagregación

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación Pago Único
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna(3)	
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa(3)	
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna(3)	
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa(3)	
G.I, de Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa (3)	

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación Mensual (Tipo de Zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1 (2)			
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2 (2)			
Renta mensual por coubicación de Tipo 3 (2)			
Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa (3)			

Las tarifas anteriores no incluyen el consumo de energía eléctrica correspondiente a los equipos del CS.

Adecuaciones en la coubicación

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la Capacidad de Interruptor Termo magnético (3)	

La Reasignación y la Recuperación de Espacios se cotizará de manera particular y el precio variará de acuerdo a la cantidad de elementos de infraestructura que sea necesario modificar, reinstalar y/o retirar; considerando los siguientes conceptos: tiempo necesario para realización de los trabajos, distancia recorrida, viáticos, horarios, personal necesario, permisos, etc.

9. Servicio Auxiliar de Cableado Multipar

Cableado Multipar

Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL, a menos que se especifique otro alcance.

Cobros no Recurrentes

Conceptos	**Contraprestación (por evento)**
Tablilla de 64 puertos y Módulo Splitter VDSL 2 (3)	
Escalerilla de aluminio de 6" a 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal) (3)	

Cobros Recurrentes

Conceptos	**Contraprestación Anual**
Cableado Multipar de 70 pares con Blindaje y Estañado de Línea (por metro lineal) (3)	

*10. Servicio de Cableado de DFO de Telnor a DFO del CS**

*Estas contraprestaciones se encuentran asociadas exclusivamente a la prestación del SAIB.

Cobros no Recurrentes

Conceptos	**Contraprestación (por evento)**
Gastos de instalación	
Despliegue por metro lineal (3)	
Construcción de escalerilla por metro lineal (3)	

Cobros Recurrentes

Conceptos	**Contraprestación Mensual**
Escalerilla y fibra por metro lineal (3)	

11. Servicio de Anexo a Caja de Distribución

Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTBL, SDTSBL, SDCBL y SDCSBL.

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación
Instalación de Anexo de Caja de Distribución* (3)	
Tablilla de 100 usuarios (3)	

*Se incluye el costo de instalación para el Anexo de Caja de Distribución y el Cableado Multipar asociado.

Cobros Recurrentes

Concepto	Contraprestación Anual
Renta anual por el Anexo a Caja de Distribución (3)	
Cableado Multipar por metro lineal (3)	

12. Generales

Cobros no Recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Instalación de la acometida de cobre	
Instalación de acometida de fibra óptica	
Visita en falso (3)	
Cableado Interior	
Atención de avería inexistente por reporte de falla (3)	

Cobros Opcionales

Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL (3)	
VDSL (3)	
ONT (3)	

Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. Precio por lote de **quince mil equipos**.

Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL (3)	
VDSL (3)	

Tecnología	Precio
ONT (3)	

Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. Precio por lote de **doce mil equipos**.

Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad

Tecnología	Precio
ADSL (3)	
VDSL (3)	
ONT (3)	
Mensajería de Equipo (3)	
Servicio de Entrega de Equipo por Personal Telnor en SAIB	

Nota: Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitara y especificar en qué tiendas Telnor va a requerir dichas unidades.

Metodologías de Costo Consideradas de Acuerdo a las Medidas de Preponderancia:

(1) Costos Evitables

(2) Costos Incrementales Promedio de Largo Plazo

(3) Costos Totales

"Anexo B"

Penas Convencionales

Oferta de Referencia para la Desagregación Bucle Local
Anexo B

Penas Convencionales

Telnor realizará el aprovisionamiento y atención de reportes de incidencias o fallas de los servicios dentro de los tiempos establecidos en la presente oferta y en caso de incumplimiento, salvo los casos que eximan de responsabilidad a Telnor, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena aplicable deberá superar el valor del servicio (gastos de habilitación + renta mensual):

Aprovisionamiento de servicios

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad de todos los servicios objetos de la Oferta de Referencia:

- Para aquellos servicios donde aplique la validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de T1 días hábiles. El 10% restante en un máximo de T2[1] días hábiles.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena de 20% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena de 20% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

Validación de solicitud junto con verificación de la factibilidad		
	T1	T2
Usuarios existentes[2]: SRL, SRI, SRP, SRMLT, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL	1	2
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, SRMLT	1	2
SCD	4	6
Servicio de cableado multipar externo o interno, Servicio de anexo de caja de distribución y servicio de concentración y distribución.	4	6

[1] Los plazos específicos para cada servicio se encuentran en las secciones respectivas de la Oferta de Referencia.

[2] Mismas condiciones de servicio

Validación de solicitud junto con verificación de la factibilidad		
Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo)	10	15

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SRL, SRI, SRPI, SRMLT, SAIB, y al Servicio de cableado multipar externo e interno, servicio de anexo de caja de distribución y servicio de concentración y distribución:

- Habilitación para usuarios existentes (línea activa) en tiempo: 90% en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de T2 días hábiles.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

- Cuando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente.

- Cuando exista un retraso comprendido entre el 20% y el 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.

- Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

$$Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta\ Mensual$$

b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta\ Mensual$$

Habilitación y entrega de servicios		
	T1	T2
Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI, SRMLT y SAIB (servicio con módem u ONT de Telnor que estuviera en funcionamiento para Reventa o entrega de equipo a cargo del CS para SAIB)	5	8
Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI, SRMLT y SAIB (Telnor entrega algún equipo a solicitud del CS)	5	9
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, SRMLT y SAIB (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo)	5	8
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, SRMTL y SAIB (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo)	5	9
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, SRMLT y SAIB (Con acometida o recursos de red)	5	9
Usuarios nuevos sin acometida SRL, SRI, SRP, SRMLT y SAIB (Con o sin provisión del equipo)	5	9
Servicio auxiliar de cableado multipar (Coubicación Interna)	15	23
Servicio de cableado multipar (Coubicación Externa)	25	38
Servicio de cableado multipar (Ubicación Distante)	45	68
Servicio de anexo de caja de distribución (Pozo Multiconcesionario construido por CS o arrendamiento de Pozo)	23	35
Servicio de anexo de caja de distribución (ya existe Pozo Multiconcesionario)	15	23

Habilitación y entrega de servicios		
Servicio de concentración y distribución (Coubicación Interna)	20	30
Servicio de concentración y distribución (Coubicación Externa)	30	45
Servicio de concentración y distribución (Ubicación Distante)	45	68
Trabajos especiales (Servicios habilitados en tempo)	Plazo compromiso	50% extra del plazo compromiso

En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL y el SCD para desagregación.

- Habilitación para usuarios existentes (línea activa) en tiempo: 100% con pronóstico y 85% sin pronóstico en un máximo de T1 días hábiles. El 15% restantes, respectivamente, validado en un máximo de T2 días hábiles.

a) En caso de que no se cumpla el porcentaje del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

   - Cuando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente.

   - Cuando exista un retraso comprendido entre el 20% y el 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.

   - Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo a la ecuación:

$$Pena = (60\% + Retraso\%) \times Renta\ Mensual$$

En caso de que se cumpla el porcentaje del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

Pena = (60% + Retraso%) × Renta Mensual

Habilitación y entrega de servicios		
	T1	T2
Usuario existente SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL	5	8
Usuarios nuevos: SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo)	5	8
Usuarios nuevos sin acometida SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL (Con o sin provisión del equipo)	5	8
Usuarios nuevos: SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo)	5	11
SCD (coubicación nueva)	60	90
SCD (modificación de coubicación existente)	30	45
SCD (reasignación, recuperación de espacio y reubicación por cierre de Centrales Telefónicas)	Plazo pactado	50% extra del plazo pactado

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telnor está denegando del servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte del AEP.

En caso de retrasos en los plazos de entrega de los servicios, los CS podrán cancelar el servicio sin que ello exima a Telnor del pago de las penas convencionales acumuladas al momento de la cancelación.

Los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con servicio no activo (ya sea que cuente con acometida o no cuente con ella, pero sí con recursos de red), aplicables a SRL SRI, SRPI, SRMLT, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL, son:

- Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud.

Serán acreedores de una pena los eventos que se realicen posteriormente a la fecha que el CS indique en la solicitud, calculada según lo siguiente:

- Habilitación para usuarios nuevos en la fecha indicada por el CS: 90%.

- En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 2 días hábiles adicionales y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

Pena = Renta mensual + Gasto de habilitación del servicio

En estos casos el CS re-agendará la cita o podrá cancelar el servicio y Telnor no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente Telnor no se presenta a la habilitación del servicio el CS podrá entender que se está denegando el servicio por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Telnor.,

Contabilización de plazos

Total de Días Utilizados (TDU): se refiere a los días hábiles completos empleados para aprovisionar un servicio, contabilizados a partir de la solicitud conforme al cómputo descrito más adelante, menos los días en los que Telnor no haya tenido responsabilidad por la postergación de la entrega.

Se considerará que Telnor está exento de responsabilidad cuando el aprovisionamiento no haya podido concluirse por alguno de los siguientes casos enunciativos más no limitativos:

- Que no existan condiciones de seguridad para que el personal realice las actividades necesarias para los aprovisionamientos.

- Se impidan las actividades necesarias para la realización del aprovisionamiento, ya sea por la falta de acceso al punto necesario, como al domicilio del CS o su cliente, o cuando las condiciones de infraestructura, disponibilidad y recursos ajenas a Telnor y/o casos fortuitos o de fuerza mayor, no lo permitan.

Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:

- Las solicitudes ingresadas en un horario de 9:00 a 14:00 horas se considerarán con fecha de inicio del proceso el mismo día hábil. Las solicitudes que se reciban después de ese horario **se contabilizarán a partir del siguiente día hábil**.

- Las penas convencionales serán calculadas bimestralmente por cada CS, considerando sólo aquellos servicios donde se presentó incumplimiento.

- Debido a la naturaleza del TDU, no es posible realizar redondeos, por lo que el TDU deberá corresponder a la parte entera de los días hábiles.

- Si por causas atribuibles a Telnor[3] no fue factible realizar la prueba de la acometida, se informará al CS para que acuerde con Telnor la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Telnor asumir los costos de la visita reprogramada, así como la pena asociada.

Atención de reportes de incidencias

Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SRL, SRI, SRP, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL y servicio de cableado multipar interno y externo) en los plazos indicados, se aplicará una penalización equivalente a 1 día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- 85% de reparación en el mismo día hábil

- 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles

- 5% restante no excederá diez días hábiles.

Determinación de Pena Convencional

Dado que la aplicación se realizará de forma bimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:

a) En caso de que no se cumpla el 82% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen 1 días hábiles y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso.

b) En caso de que se cumpla el 82% del indicador, pero no con el 94%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 3 días hábiles y se aplicará una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso más un 30% fijo.

c) En caso de que se cumpla el 82% y se cumpla con el 94%. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 10 días hábiles y se aplicará

[3] Fallas del equipo de medición, imposibilidad del técnico de llegar a la cita (ausencia laboral del técnico responsable, descompostura del vehículo, etc.)

una pena de 100% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.

De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telnor está denegando del servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte del AEP.

En lo referente al servicio de SCyD la pena se aplicará conforme a los siguientes indicadores:

- 90% de reparación del servicio Local en 24 hrs. El 10% restante en un máximo de 36 hrs.
- 90% de reparación del servicio Regional en 16 hrs. El 10% restante en un máximo de 24 hrs.
- 90% de reparación del servicio Nacional en 12 hrs. El 10% restante en un máximo de 18 hrs.

En lo referente al Servicio de Anexo de Caja de Distribución (incluyendo cableado multipar en sub-bucle):

- 90% de reparación del servicio en un máximo de 72 hrs. El 10% restante en un máximo de 108 hrs.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados las 24 horas del día, dichos tiempos no aplicarán para los casos fortuitos o de fuerza mayor.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 72, 24, 16 o 12 hrs. respectivamente y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = \frac{TR}{Tiempo\ Máximo}\% \times Renta\ Mensual$$

Donde:

Renta Mensual: Se refiere a la renta mensual del servicio en cuestión.

Tiempo Máximo: es el tiempo máximo establecido para llevar a cabo la reparación de la falla.

TR: Tiempo de retraso en la reparación de la falla en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido. Las fracciones de hora serán consideradas como horas completas, redondeándose al entero superior inmediato.

a) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 108, 36, 24 o 18 hrs. respectivamente y se aplicará una pena con la misma fórmula.

Consideraciones en el cómputo:

- No se considerarán los días inhábiles establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo de Telnor, que son: 1° de enero; 5 de febrero; 18 y 21 de marzo; jueves y viernes denominados "Santos" y sábado denominado de "Gloria"; 1°, 5 y 10 de mayo; 1° de agosto Día del Telefonista; 15 y 16 de septiembre; 12 de octubre; 2 y 20 de noviembre; el que corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal (actualmente el 1° de diciembre de cada seis años);12 y 25 de diciembre; el día que determinen las autoridades para la celebración de Elecciones Federales o Locales.

El mecanismo para que el CS de aviso a Telnor acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.

Las penas convencionales de aplicación para los CS serán:

El CS será responsable de pagar la totalidad de los costos en los que Telnor haya incurrido debido a un requerimiento realizado por el mismo CS, y en caso de que éste haya decidido cancelar o en el caso de que no haya notificado a su usuario de la instalación de la acometida y/o los servicios solicitados.

Si la cancelación se realiza durante la fase de instalación/habilitación del servicio, será aplicada una pena convencional por un mes de renta del servicio más los gastos de instalación/habilitación.

En caso de que Telnor no haya podido instalar la acometida y/o los servicios solicitados por razones asociadas al usuario o al CS, se tendrá una penalización correspondiente por cada "visita en falso", este costo puede ser consultado dentro del anexo de Tarifas.

Penas adicionales

En caso de la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS" en la Oferta de Referencia, Telnor se obliga a brindar este perfil de velocidad incluso si son necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS.

En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiera un módem/ONT homologado por Telnor que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que Telnor entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho modem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias y especificaciones, Telnor deberá pagar al CS el precio de un módem/OTN conforme las características y precios establecidos en el Anexo "A" Tarifas de la Oferta de Referencia, además de que Telnor deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil.

Procedimiento General de Aplicación de penas convencionales de Desagregación:

1. El CS enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el SEG, o en su defecto mediante correo electrónico a las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes al periodo en cuestión, incluyendo la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe.

2. Si una habilitación/reparación aún no se encuentra resuelta al momento del reporte, entonces se reportará en el siguiente periodo.

3. Telnor y el CS validarán la información enviada por la otra parte en un plazo que no excederá de 3 (tres) días hábiles.

4. Telnor y el CS conciliarán de buena fe los servicios que sean causa del pago de las penalizaciones del periodo inmediato anterior dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la fecha de validación.

5. Telnor y el CS acordarán importes y fechas de pago, en las cuentas correspondientes de su relación comercial, para liquidar las penalizaciones de acuerdo a las condiciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación.

6. Para el caso de penalizaciones por cancelaciones, y/o cualquier otro concepto de penas imputables al CS, Telnor enviará al CS el detalle de los cargos que el CS deberá cubrir, mismo que incluirá la descripción a detalle del incumplimiento, los plazos correspondientes y las responsabilidades en cuanto a comunicación del incumplimiento, presentación de evidencia, resolución del evento, el desglose de la cantidad, servicio penalizado, tipo de penalización e importe, debiendo llevar a cabo las partes un proceso de conciliación y validación de importes similar al punto 4 y 5 anteriores. La reagendación de visitas y visitas en falso por fallas o incidencias no imputables a Telnor serán presentadas al CS en su factura correspondiente.

7. Si las Partes de buena fe no pudieran lograr la conciliación correspondiente, entonces podrán iniciar un desacuerdo ante el Instituto para que dicha autoridad determine lo conducente.

"Anexo C"

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio.

Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

1. Introducción

Este anexo describe los procedimientos que deberán seguirse para la gestión de incidencias (ejecución de todas aquellas órdenes planificadas y enfocadas a la atención, seguimiento y cierre de reportes de incidencia) por parte de Telnor y/o de los Concesionarios Solicitantes, relacionada con los servicios objeto de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local; con la finalidad de restaurar la operación normal de los servicios ofrecidos por Telnor en el menor tiempo posible y minimizar el impacto de las interrupciones del servicio, las operaciones del cliente y asegurar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Para ello, se definen los siguientes términos:

- **Evento de monitorización:** Notificación de un posible incidente generada automáticamente por las herramientas de monitoreo de red de Telnor. Este evento llega al punto de registro de incidentes para su evaluación.
- **Falla masiva:** Más de 10 fallas reconocidas para un mismo distrito.
- **Incidente o falla:** Es la interrupción no planeada de un servicio o la reducción en la calidad de dicho servicio fuera de los parámetros específicos indicados para cada servicio.
- **Operación normal del servicio:** Funcionamiento del servicio dentro de lo previsto (según lo recogido en el acuerdo de nivel de servicio o SLA), de tal forma que el CS no vea interferida su actividad.
- **Ticket:** Ficha de registro de un incidente, será asignado por el centro de atención o el SEG, cada vez que se reporte una incidencia.
- **Tiempo de resolución:** Plazo previsto para la solución de incidentes con base en los niveles de servicio establecidos, desde el registro del incidente hasta el cierre del mismo.

Los plazos para la solución de incidencias se ajustarán a lo establecido en los correspondientes acuerdos de nivel de servicio.

Las incidencias podrán o no ser responsabilidad de Telnor, por lo que dicha circunstancia se precisará en el reporte que para tal efecto se levante mediante un identificador que defina al "concesionario responsable".

Cualquier reporte de falla o incidencia ajeno al alcance de los servicios de la Oferta de Desagregación que no esté relacionado con un daño en la infraestructura de Telnor se considera una falla imputable al CS o de caso fortuito o fuerza mayor.

2. Contacto

Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en los servicios de Desagregación del Bucle Local y Servicios Auxiliares asociados que Telnor suministre, los CS deberán levantar y registrar incidencias a través del SEG y en caso de falla del SEG, a través del correo electrónico: OPERDES@Telnor.com.

Adicionalmente, se pone a disposición de los CS como medio alternativo de contacto el número 01800 4040 734 con cobertura nacional, donde al igual que las incidencias que se reporten en el SEG, quedarán registradas para control, consulta y seguimiento de las mismas.

Las fallas o incidencias relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS Telnor habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final, será responsable de levantar el reporte de la falla a Telnor en el 01800 4040 734 y/o en el SEG y podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el presente Anexo.

Cabe señalar que la atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se atenderá en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy se atienden los clientes de Telnor.

Los puntos de contacto anteriores estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que el CS pueda realizar las actividades derivadas de la gestión de incidencias.

3. Verificación previa al reporte de incidencias

Antes de reportar alguna incidencia relacionada con cualquier servicio de desagregación, el CS o Telnor según aplique, deberán comprobar previamente que la incidencia no obedece a una falla de su propia red o alguna otra situación, por ejemplo:

a) Mal funcionamiento de los elementos de red del CS o de Telnor, según aplique.

b) Defectos, anomalías o interferencias en la red o instalaciones de Telnor, del CS o de sus clientes, según aplique.

c) Configuración incorrecta de los parámetros de red de Telnor o del CS, según aplique.

d) Equipos de fuerza apagados o sitio sin energía eléctrica.

e) No haber solicitado previamente la suspensión del servicio

Al levantar el reporte de incidencia el CS o Telnor, según aplique, deberán informar concretamente la falla y las comprobaciones realizadas en sus elementos de red que tengan relación con el servicio proporcionado por Telnor.

En el caso de los servicios de desagregación, es recomendable seguir una lista de puntos para la comprobación del estado de los equipos de red y los equipos e instalación en el domicilio del suscriptor, por lo que de manera enunciativa mas no limitativa, se muestra a continuación una lista de verificaciones previas al reporte de incidencias por tipo de servicio:

Servicio	Verificaciones Previas
Reventa de Línea Telefónica	• El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT). • Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas. • En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente. • Servicio Digital que no funciona. • Marcación a la cual no se puede marcar o recibir llamadas. • Servicios contratados Para Voz sobre Internet: • Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT. • Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones.
Reventa de Internet y Paquetes	• Equipo terminal encendido y debidamente conectado a la corriente eléctrica y al PCT[1].

[1] 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 Telnor.

	• Si la conexión es "alámbrica" (cable de red), revisar que está conectado debidamente al equipo de cómputo. • Configuración del navegador correcta. • Revisar el equipo de cómputo (pc o laptop) y descartar problemas tales como: infección por virus, desempeño lento debido a falta de memoria o espacio disponible en su disco duro. • Si se emplea una computadora portátil, asegurarse que el indicador de la conexión inalámbrica esté encendido, tanto en la computadora como en el módem u ONT. • Si se utiliza una conexión alámbrica (cableado de red) revisar que esté en buenas condiciones. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente. • En caso de que el servicio se provea por fibra óptica el CS deberá probar la potencia, cuyo valor deberá ser > -28 dBm (como referencia y de manera enunciativa mas no limitativa podrá utilizar los equipos que Telnor usa en su operación actual como lo son el GRP-450, HP3-60 ó EPM-53-PMA-54). 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 la ONT.
Reventa Mayorista de Línea Telefónica	• El aparato telefónico está debidamente colgado y conectado al PCT (DIT). • Todas las extensiones estén colgadas y correctamente conectadas. • En el caso de teléfonos inalámbricos que éstos se encuentren conectados a la corriente eléctrica. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente. • Servicio Digital que no funciona. • Marcación a la cual no se puede marcar o recibir llamadas. • Servicios contratados. Nota: *La atención de incidencias para las Reventas Mayoristas deberá considerar el Punto de Interconexión como la frontera para la atención de desviaciones por Telnor. *Si la desviación se refiere a problemas en el punto de interconexión y/o tráfico no terminado, el reporte deberá

	realizarlo el CS directamente al Centro de Atención Operadores (CAO), mediante el número 018007134100.
Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local	• Verificar que la falla o incidencia no se deba a un problema en el cableado interior de usuario. • Verificar que el Módem o la ONT esté encendido. • Verificar que el Módem o la ONT esté conectado a la línea y a su vez la línea esté conectada al PCT. • El equipo terminal de usuario deberá tener sincronía y enlace; en caso de que el medio de acceso sea cobre, deberá verificar que el led DSL este de color verde. • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario. • Verificar el puerto en su equipo donde recibe el tráfico de datos. • Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del cliente. • Verificar que la falla no es en la configuración de credenciales del módem/ONT o en la navegación proporcionada a través de la red o infraestructura del CS.
Servicio de Concentración y Distribución	• Verificar que el estado de conexión del puerto de entrega del servicio esté Up-Up. En este caso las redes tienen conectividad y no existe falla en este punto del servicio. • Hacer un ping entre el pCAI y su red. Si el Ping es exitoso las redes tienen conectividad y no existe falla en este punto del servicio, de lo contrario el CS puede reportar el servicio. • En caso de que el puerto de entrega del servicio indique Up-Down o Down-Down se debe validar un loop desde el puerto del DFO-CS hasta su red. Si hay continuidad en el Loop el CS puede reportar falla en este punto del servicio.
Servicio de Desagregación Total del bucle y Compartida del Bucle	• Revisar que no existan fallas en el cableado interior en el domicilio del usuario. • Verificar la existencia de tono de voz (sólo para Desagregación Compartida). • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario. • Probar la señal hacia su red del par de cobre en su Coubicación. • Verificar que el tendido de cableado multipar no tenga fallas.
Servicio de Desagregación Total del	• Verificar que la falla no se deba a un problema en el cableado interior de usuario.

Sub-Bucle y Compartida de Sub-Bucle	• Verificar la existencia de tono de voz (sólo para Desagregación Compartida). • Verificar la configuración de su equipo terminal de usuario; • Verificar que el servicio anexo de caja no tenga fallas.
Coubicación	• Verificar parámetros de fuerza respecto a lo contratado. • Verificar parámetros de clima respecto a lo contratado.
Servicio de Anexo de Caja de Distribución	• Verificación física del anexo.
Servicio de Cableado Multipar	• Verificar que el par se encuentre correctamente terminado.

Para los servicios de Reventa de Internet y Paquetes así como de Acceso Indirecto al Bucle Local, se deberá verificar el estado del Módem u ONT considerando lo siguiente:

Equipo	Verificaciones Previas
Módem	• Validar si el módem es propiedad de Telnor o del CS. • En caso de que el módem hubiera sido vendido por Telnor al CS se verificará si se encuentra en garantía. • Validar los focos del módem para verificar su funcionamiento.
ONT	• Validar si la ONT es de Telnor o de propiedad del CS. • En caso de que la ONT hubiera sido vendida por Telnor al CS se verificará si se encuentra en garantía. • Validar los focos de la ONT para verificar su funcionamiento.

<u>Importante:</u>

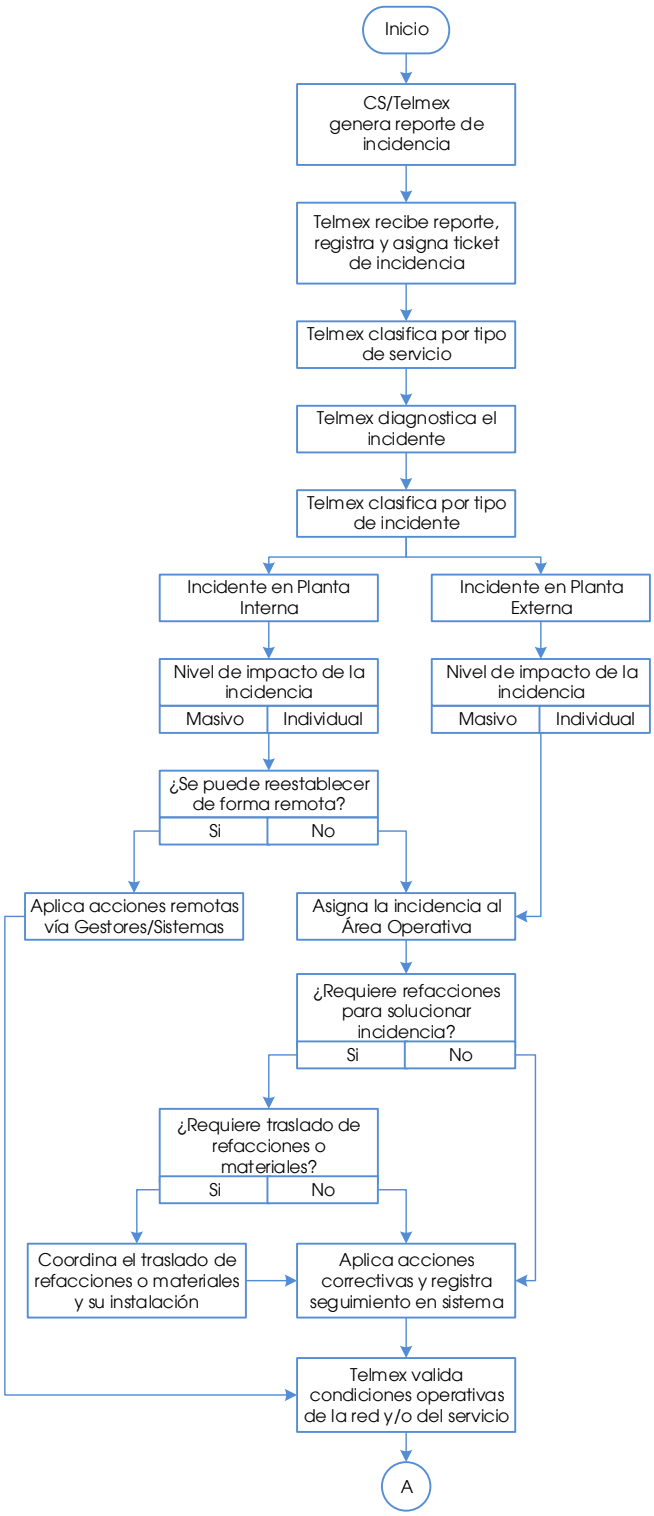
- Cualquier prueba realizada deberá atender cuando menos lo especificado en los estándares de la UIT bajo los cuales se regulan las tecnologías, medios y servicios sobre fibra óptica, por ejemplo, la recomendación ITU-T G.652, entre otras.
- Cada prueba realizada que implique el uso de un equipo de medición deberá ser ejecutada una vez calibrado correctamente dicho equipo.
- En caso de falla en el módem/ONT provisto por Telnor, el mismo se reemplazará de forma inmediata, los equipos que se encuentren fuera de garantía o dañados

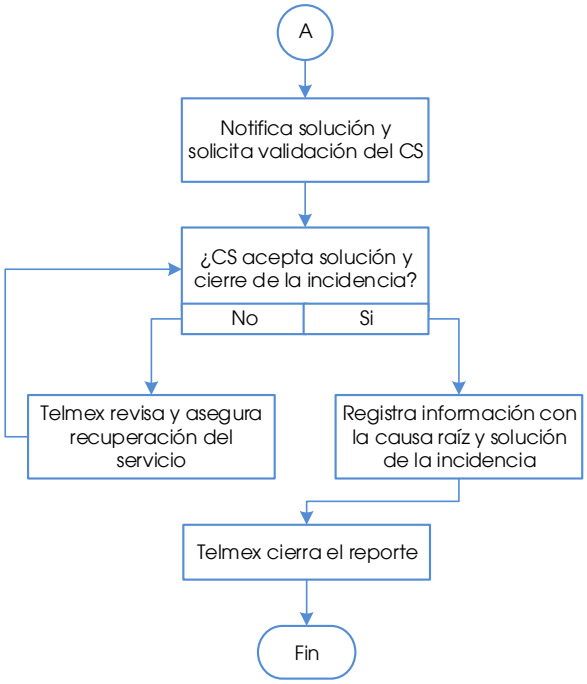
por causa del CS, requerirán una autorización para ser reemplazados ya que serán con cobro al CS.

4. Gestión de Incidencias

A continuación, se muestra el diagrama con el flujo del Proceso de Gestión de Incidencias y Continuidad de Servicio:

ESPACIO EN BLANCO


Inicio
CS/Telmex genera reporte de incidencia
Telmex recibe reporte, registra y asigna ticket de incidencia
Telmex clasifica por tipo de servicio
Telmex diagnostica el incidente
Telmex clasifica por tipo de incidente
Incidente en Planta Interna
Incidente en Planta Externa
Nivel de impacto de la incidencia
Masivo
Individual
Nivel de impacto de la incidencia
Masivo
Individual
¿Se puede reestablecer de forma remota?
Si
No
Aplica acciones remotas vía Gestores/Sistemas
Asigna la incidencia al Área Operativa
¿Requiere refacciones para solucionar incidencia?
Si
No
¿Requiere traslado de refacciones o materiales?
Si
No
Coordina el traslado de refacciones o materiales y su instalación
Aplica acciones correctivas y registra seguimiento en sistema
Telmex valida condiciones operativas de la red y/o del servicio
A



4.1 Registro

El CS genera un reporte de incidente hacia Telnor después de validar que la falla o incidencia no es de su responsabilidad. Al recibir el reporte, el Centro de Atención de Telnor confirma que el servicio afectado corresponde al CS y que tiene estatus de servicio en operación.

El Centro de Atención Telnor registra el reporte en el sistema, para cada uno de ellos se generará un ticket y se le informará al CS para su seguimiento.

Cualquier concesionario, incluido Telnor, podrá alertar sobre la existencia de alguna incidencia real o potencial que afecte a todos los servicios materia de la Oferta de Referencia, por tanto, se dará seguimiento a las incidencias detectadas y reportadas por los CS y se advertirá a los operadores afectados sobre las incidencias detectadas.

Los datos obligatorios para reportar incidencias, son los siguientes:

- ✓ Nombre del concesionario.
- ✓ Nombre de la persona que reporta el servicio.
- ✓ Teléfonos de contacto (principal y alternativo).
- ✓ Direcciones de correo electrónico (principal y alternativa).
- ✓ Referencia del servicio.

- ✓ Descripción de la Incidencia.
- ✓ Identificador de Incidencia del concesionario.
- ✓ Número de serie del módem en servicio (para SRP, SRI y SAIB).

Una vez proporcionados todos los datos obligatorios para el reporte de incidencia, quedará registrada con fecha y hora del reporte, y se le podrá dar seguimiento con el número de ticket asignado.

4.2 Clasificación

El Centro de Atención de Telnor clasificará el reporte de acuerdo al tipo de servicio que se está reportando. Esta clasificación tiene como objetivo asignar la solución del Incidente al área correspondiente.

Después del diagnóstico, se realiza una segunda clasificación para segmentar si el incidente se localiza en la Planta Interna (infraestructura y equipos en los edificios de Telnor) o en la Planta Externa (red de fibra óptica, red de cable multipar, etc.).

Por el nivel de impacto en la cantidad de servicios, un incidente puede ser masivo o individual.

4.3 Diagnóstico

a) Incidentes Individuales:

Se diagnostica a través de los Centros de Atención y se registra un ticket de falla.

b) Incidentes Masivos:

Los Centros de Supervisión de Telnor realizan el diagnóstico del incidente utilizando sus herramientas de Gestión de Elementos de Red (eventos de monitorización), registran el Incidente y con base en ello determinarán en primera instancia, la posibilidad de recuperar el servicio de forma remota. En caso contrario, el incidente será asignado al Centro Operativo correspondiente para su solución.

4.4 Solución

En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, los Centros de Supervisión aplican las instrucciones operativas a través de las herramientas de Gestión de Elementos de Red para restablecer el servicio.

En caso de requerirse asistencia física para la solución del incidente, el reporte del cliente se turna al Centro Operativo que corresponda, para que Telnor realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada.

En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado, se le llamará al CS para que solucione la situación con su cliente, Telnor esperará al menos 15 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte de falla. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo a lo expuesto en el Anexo "A" de la Oferta de Referencia.

Importante:

- En caso de Coubicación, Telnor atenderá las fallas, no obstante, si las fallas en energía o clima fueron ocasionadas por un mal uso de las instalaciones o por excesos de consumo de los equipos de concesionario, el CS deberá pagar las reparaciones correspondientes.

4.5 Seguimiento a reportes de incidencias

Los CS podrán realizar el seguimiento a las incidencias reportadas hasta su solución, a través del SEG y en caso de falla del SEG, a través del 01800 4040 734.

Cualquier modificación al estatus de los reportes de incidencias se verá reflejada en el SEG, dentro de la bitácora de seguimiento.

4.6 Escalamiento de incidencias

Cuando el Concesionario que reportó la incidencia considere que la solución o la respuesta no han sido satisfactorias podrá iniciar el procedimiento de escalamiento de incidencias, con el fin de resolver las posibles discrepancias que hayan surgido tras la apertura de la falla.

El procedimiento de escalamiento podrá hacerse solo para fallas o incidencias abiertas (activas/pendientes) independientemente del plazo transcurrido desde el reporte de apertura, y se iniciará vía telefónica.

Los CS y Telnor proporcionarán sus correspondientes cuadros de escalamiento a los que deberán dirigirse para escalar según el procedimiento, los cuales deben incluir: teléfono, correo electrónico y puesto. Las personas responsables de cada nivel de escalamiento tendrán una disponibilidad de 24 horas. El CS y Telnor deberán proporcionar sus cuadros de escalamiento al momento de la firma del Convenio de Desagregación.

Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalamiento cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:

- ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente.
- ✓ Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla.
- ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos.
- ✓ Reincidencia de una falla. Se considera como reincidencia de una falla cuando el mismo elemento de red presenta un mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.

Nota: Por cuestiones de confidencialidad del personal, la información de las matrices de escalamiento de Telnor será proporcionada a los CS una vez firmado el convenio de Desagregación.

Ejemplo de matrices de escalamiento:

Matriz de Escalamiento Concesionario		Tiempo de Respuesta
Nivel 1	Contacto	24 horas
	Correo: Tel. Celular:	
Nivel 2	Contacto	48 horas
	Correo: Tel. Celular:	

Escalamiento de fallas e incidencias de los servicios básicos de Desagregación:

ESPACIO EN BLANCO

ASISTENCIA A CS DESAGREGACIÓN	
Nivel 3 Gerente	Of. (55) XXXX XXXX Cel. 55 XXXX XXXX Correo: XXXXX@telmexomsasi.com
Nivel 2 Subgerente	Of. (55) XXXX XXXX Cel. 55 XXXX XXXX Correo: XXXXX@telmex.com
Nivel 1 Supervisores	Of. (55) XXXX XXXX Of. (55) XXXX XXXX Correos: XXXXX@telmex.com XXXXX@telmex.com XXXXX@telmex.com
01800 XXXX XXX / 55 XXXX XXXX	

Escalamiento de fallas de los servicios auxiliares para Desagregación:

CENTRO DE ATENCIÓN A OPERADORES (CAO)	
Nivel 3 Gerente	Of. (55) XXXX XXXX Cel. 55 XXXX XXXX E-mail: XXXXX@telmexomsasi.com
Nivel 2 Subgerente	SUBGERENTES TEL. (55) XXXX XXXX
Nivel 1 Supervisores	SUPERVISORES TEL. (55) XXXX XXXX CORREO: XXXXX@telmex.com
01800 XXXX XXX / 55 XXXX XXXX	

4.7 Cierre de Incidencias

Para cerrar formalmente el incidente, el Centro de Supervisión, el Centro Operativo y/o el Centro de Atención de Telnor, deberán registrar en los Sistemas de Gestión de Incidentes la información con los tiempos aplicables a la resolución del incidente, la causa raíz y la solución aplicada.

Telnor notificará al concesionario vía el SEG la información antes referida, para que éste otorgue su visto bueno para el cierre de la incidencia.

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre. En caso de no efectuarse la verificación de la solución aplicada dentro de dicho plazo, se entenderá que se ha validado la solución y la incidencia se cerrará de forma automática.

5. Intervenciones programadas

Tanto Telnor como el CS deberán comunicar oportunamente los trabajos (acciones de mantenimiento preventivo u otros trabajos programados) que se vayan a realizar en su red y que afecten los servicios del CS, así como acordar el horario de los trabajos, a fin de reducir en lo posible su impacto. Esta comunicación se realizará con un tiempo de antelación mínimo de 10 días hábiles.

Los concesionarios o sus contratistas que realicen trabajos de mantenimiento programados o por fallas en instalaciones y/o en infraestructura Telnor, deberán apegarse a los lineamientos de seguridad establecidos en las instalaciones en donde se realicen los trabajos.

Los procedimientos relativos al mantenimiento correctivo y acceso de emergencia aplicables a las operaciones derivadas de los servicios de desagregación, se encuentran descritos en el numeral 7.5 de la Oferta de Referencia.

6. Responsabilidad de las incidencias

Un CS podrá reportar una incidencia una vez que haya realizado al menos las pruebas necesarias señaladas en el apartado 3 del presente anexo, y verificado que la falla o incidencia no se encuentra en los equipos y servicios de su ámbito de responsabilidad, incluyendo en la reclamación los datos identificativos del servicio reclamado así como las anomalías detectadas que dan lugar a la reclamación y que permitan de forma eficiente para ambas partes, determinar la naturaleza u origen de la reclamación de que se trate.

El CS que haya originado un aviso de incidencia del cual derive la realización de actividades y pruebas que permitan que la falla o incidente sea declarada imputable al mismo concesionario, deberá pagar a Telnor por los gastos incurridos durante las actividades realizadas para la atención de la falla.

De la misma forma, si Telnor llegase a imputar fallas al CS y éste demostrara lo contrario, Telnor deberá pagar al CS por los gastos incurridos durante la atención de la falla.

Telnor será responsable de atender las fallas identificadas en su red conforme a los tiempos establecidos para cada servicio de Desagregación.

7. Niveles de Servicio

Los niveles de servicio para la atención de fallas, se indican en la sección de "Parámetros e indicadores de calidad" de cada servicio bajo el rubro: "Reparación de fallas".

Cualquier eventualidad relacionada con el CS o causas externas a Telnor mencionadas que impliquen detener la contabilización del tiempo de la falla en el proceso de solución de la misma, será comunicada al CS y no se contabilizará para el cálculo de índices de calidad.

"Anexo D"

PLAN DE GESTIÓN DEL ESPECTRO DE FRECUENCIAS DE DESAGREGACIÓN

1 OBJETIVO.

Establecer el conjunto de procedimientos, reglas y tecnologías aplicables en la Red de Acceso de Cobre de Telnor a fin de mantener en niveles aceptables las posibles afectaciones por interferencias generadas por los diferentes sistemas de transmisión habilitados en los pares de cobre y proporcionar las mejores condiciones técnicas en los servicios de banda ancha a los clientes finales para fomentar su penetración, incentivar la introducción de nuevas tecnologías que soporten anchos de banda mayores y/o generen menor diafonía, asegurar el uso eficiente de la capacidad de transmisión de los pares de cobre así como asegurar la integridad de la red.

El plan de gestión del espectro se deberá implementar para los siguientes servicios de desagregación: Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL), Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL), Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local (SDTSBL) y Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL).

2 ALCANCE.

El presente Plan de Gestión del Espectro aplicará para cualquier concesionario que haga uso de la red local sujeta a la desagregación, entiéndase como concesionario cualquier persona física o moral titular de una concesión de Red Pública de Telecomunicaciones, incluyendo al Agente Económico Preponderante.

En este sentido, los concesionarios deberán aplicar todos los procedimientos incluidos en este documento para el control de interferencias que se presentan en un ambiente desagregado donde varios concesionarios utilizan distintos pares del mismo cable multipar empleando el espectro de frecuencias sobre los pares de cobre.

Las medidas aquí presentadas aplican a todo el conjunto de cables de pares de cobre que Telnor utiliza -incluyendo la red principal y secundaria de cables multipares y hasta el PCT- así como a aquellos cables de pares de cobre que Telnor desagrega a otros CS,

El documento establece las reglas que habrán de seguirse cuando los CS acceden a los pares desagregados de la red de pares de cobre de Telnor, a través de los servicios de desagregación anteriormente mencionados y que a manera de ejemplo se presentan en las figuras 1 y 2, y pongan en funcionamiento tecnologías digitales o analógicas para la transferencia de información desde el modem del sitio del cliente hasta el primer equipo de acceso del CS.

Para efectos de actualización de este PGE se establece un periodo de revisión anual (septiembre-noviembre), a fin de liberar los resultados en una versión del PGE en el mes

de enero siguiente. Los criterios normativos, información mínima necesaria y demás términos y condiciones para evaluar la procedencia o rechazo de modificaciones al presente PGE requeridas ya sea por el CS o el AEP serán sometidos a consideración de las partes involucradas a través del Comité Técnico. La aprobación de la totalidad del PGE –incluyendo las modificaciones procedentes- la realizará el Pleno del Instituto mediante la autorización de la OREDA.

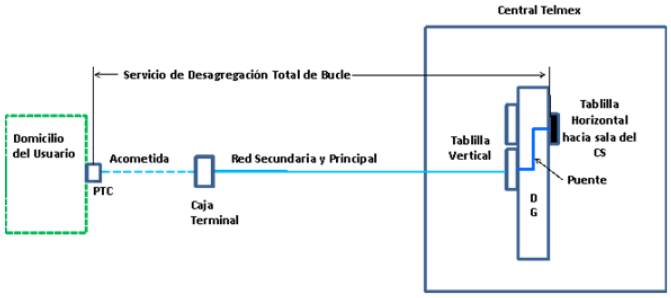


Figura 1. Servicio de Desagregación de Bucle Local.

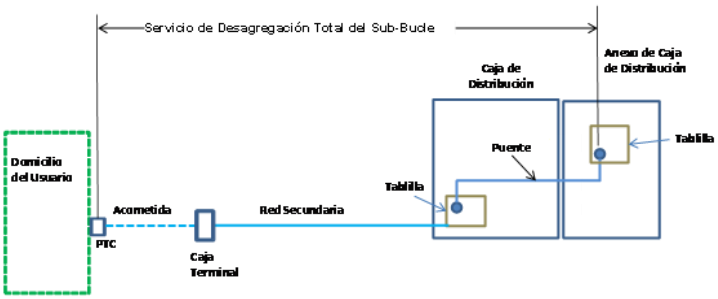


Figura 2. Servicio de Desagregación del Sub-Bucle Local.

3 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PLAN.

Cuando los servicios y tecnologías son desplegados para la transmisión de información a través de las redes de cobre sin tomar en cuenta: perfiles definidos y acotados, la compatibilidad espectral, la potencia de transmisión, el ancho de banda de la señal y mecanismos de protección, se genera el riesgo de interferencia entre los pares de cobre por fenómenos de diafonía entre los mismos y por ende degradación en los servicios que se transmiten sobre la red. En virtud de lo anterior, todos los concesionarios deben respetar los criterios y lineamientos establecidos en este documento a fin de asegurar la

compatibilidad espectral y disminuir la interferencia por diafonía, para mantener la integridad de los servicios que se cursan por la red de acceso.

El control de la interferencia entre los pares de cobre de un cable multipar, se logra mediante la aplicación de técnicas que aseguran la compatibilidad espectral, en este documento se establecen las siguientes:

- El empleo de máscaras de densidad espectral de potencia de transmisión PSD (Power Spectral Density).
- El despliegue de tecnologías espectralmente compatibles.
- La adecuada configuración para determinado ancho de banda en función del requerimiento de un servicio.
- Cumplir con las reglas de penetración, por ejemplo, la cantidad de sistemas operando en un mismo cable multipar y el tipo de tecnologías habilitadas en ese cable multipar.
- Implementación de la configuración de los limitadores de potencia en sentido ascendente y descendente (UPBO y DPBO) en los despliegues de Sub-Bucle Local.
- El control de incidencias por posibles interferencias a fin de asegurar la aplicación del PGE.
- La revisión y actualización periódica del PGE.

El presente documento establece diferentes máscaras de PSD que se deben implementar para las distintas clases de tecnologías a aplicarse en el Bucle Local o Sub-Bucle Local de acuerdo a ETSI TSI TR 101 830-1 y en la ETSI TSI TR 101 830-2. Dichas máscaras delimitan la potencia para las frecuencias que una determinada tecnología emplea de acuerdo al plan de bandas establecido para dicha tecnología como se indica en los puntos 5 y 6 del presente PGE.

El Plan de Gestión del Espectro garantiza el despliegue de señales de diferentes tipos en el Bucle Local a través del registro obtenido por Telnor -de acuerdo al servicio de desagregación solicitado por el CS- de lo siguiente:

1. Medidas de atenuación en el Bucle Local de interés.
2. Medidas de capacidad en el Bucle Local de interés.
3. Medidas de resistencia de aislamiento en el Bucle Local de interés.

4. Medidas de velocidad de sincronismo de subida y bajada en el Bucle Local de interés

5. Descripción de la(s) prueba(s) eléctrica(s) realizadas en el Bucle Local de interés.

6. Demás parámetros medidos por Telnor por protocolo a petición del CS.

Telnor desplegará los resultados anteriores incluyendo valores de aceptación para la calificación del Bucle Local a modo de tabla personalizada conforme al servicio de desagregación que solicite el CS.

Para la correcta operación del Plan de Gestión del Espectro se deben seguir los siguientes principios por todos los concesionarios –incluyendo a Telnor - que hagan uso del Bucle o Sub-bucle Local:

1. El Plan de Gestión del Espectro no reservará pares de cobre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente para el despliegue de señales específicas.

2. Todas las reglas asociadas al Plan de Gestión del Espectro deberán ser transparentes, de forma que estén basados en principios objetivos (ya sean consideraciones teóricas, simulaciones o pruebas experimentales) conocidos por todos los que conviven en el Bucle o Sub-bucle Local.

3. El presente Plan de Gestión del Espectro no dará lugar a que cualquiera de los que conviven en el Bucle o Sub-bucle Local disponga de mayor información –en comparación con otros concesionarios- que conduzca a adaptaciones o modificaciones respecto de los pares de cobre asociados a un Central Telefónica o Instalación Equivalente.

4. Aunque el Plan de Gestión del Espectro ha de permitir la coexistencia de múltiples tipos de señales, se favorecerá la evolución hacia tecnologías más eficaces para la prestación de los servicios de desagregación. Ello implica que cuando una señal -para la que existen alternativas con las mismas prestaciones- provoca una disminución severa de la penetración de otras señales con mayor demanda, se debe incentivar la sustitución de la primera señal por la alternativa de la tecnología que mejora las condiciones de penetración y convivencia de señales en el Bucle o Sub-bucle Local.

4 REGLAS DE DESPLIEGUE EN PARES DESAGREGADOS.

Cuando se rechace una señal en un Bucle o Sub-bucle Local debido al incumplimiento del Plan de Gestión del Espectro, Telnor indicará al CS con el máximo detalle posible la regla o principio incumplido y las condiciones particulares en las que se ha producido dicho incumplimiento. El mismo criterio se seguirá cuando se desactive una señal sobre un Bucle o Sub-bucle Local como resultado de un procedimiento de control de interferencias.

A continuación se detallan los criterios que deben aplicar los CS y Telnor que provean servicios mediante los pares de cobre desagregados de la Red de Acceso de Telnor, haciendo uso de tecnologías de transmisión analógica o digital.

4.1 Reglas Aplicables al uso de la Red de Acceso de Pares de Cobre.

Todo tipo de informe que Telnor y/o el CS realicen deberá formar parte integral del presente Plan de Gestión del Espectro, así como a través del SEG, entre otros medios.

- Los CS y Telnor están obligados a informar a través del Sistema Electrónico de Gestión (SEG) una vez que entre en operación, el tipo de Tecnología y los anchos de banda del Perfil de servicio que implementarán en cada uno de los pares, así como cualquier cambio posterior a la contratación que realicen los CS en estos parámetros.

- La información que presentarán el CS y Telnor debe ser proporcionada tanto para el Bucle Local como para los Sub-Bucles Locales desagregados.

- No se reservará parte de la planta de cobre de Telnor para el despliegue de señales específicas, las asignaciones serán de manera indistinta y de acuerdo con lo indicado en la Tabla 4.

- Las tecnologías compatibles indicadas en la Tabla 3 podrán usarse indistintamente en los pares sujetos a desagregación hasta el porcentaje máximo de ocupación que se señala en la Tabla 4 según el tipo de tecnología.

- Como medida para minimizar el impacto por interferencia solo se permite ocupar un cable de cobre multipar en cualquier parte de la red de acceso con un máximo del 70% de los pares con las tecnologías compatibles enlistadas en la Tabla 3 y a lo establecido en el punto 6.

Los perfiles de servicio deberán estar ajustados a las velocidades de Bajada y de Subida de acuerdo con lo establecido en las Tablas 1 y 2 según aplique al tipo de tecnología y al valor de atenuación del par.

Tabla 1 Velocidades Alcanzables para Tecnologías Asimétricas.

Velocidades de Sincronía (Kbps)

(Bajada/Subida)

Atenuación	ADSL	ADSL2+	VDSL2 8	VDSL2 12	VDSL2 17
≤10 dB	4,096/1024	19,200/4800	42,493/8099	40,710/10,696	42,490/10,696
≤ 13 dB	4,096/1024	19,200/4800	21,200/5400	42,493/10,696	42,490/10,696
≤ 19 dB	4,096/1024	12,544/3136	21,200/5400	42,493/10,696	42,493/10,696
≤ 23 dB	4,096/1024	6,016/1504	21,200/4390	42,493/10,696	42,490/10,696
≤ 25 dB	4,096/1024	6,016/1504	17119/1935	42,409/10,636	31,689/10,696
≤ 26 dB	4,096/1024	6,016/1504	10,635/1047	31,695/9300	31,689/8800
≤ 30 dB	3,648/912	3,648/912	N/A	N/A	N/A
≤39 dB	1,024/256	1,024/256	N/A	N/A	N/A
> 40dB	512/128	512/128	N/A	N/A	N/A

VDSL2 8: Plan de banda 8a; VDSL2 12: Plan de banda 12a; VDSL2 17: Plan de banda 17a

Nota 1: Estas velocidades se encuentran estadísticamente como típicas en la red de cobre, no obstante pudieran existir en algunos casos valores diferentes.

Nota 2: La configuración VDSL2 y VDSL2 con Vectoring, está en revisión y será incluida posteriormente.

Para tecnologías simétricas como SHDSL; la velocidad de línea se establece mediante una configuración previa en el equipo de acceso, dentro de los valores discretos establecidos por la propia tecnología (ej. 1,032Kbps, 1,544Kbps, 2,056Kbps, 2,560Kbps, 3,016 Kbps, 4,014 Kbps), las diferentes velocidades podrán utilizarse en el Bucle Local siguiendo la regla de despliegue indicada en el presente documento.

Tabla 2 Velocidades Alcanzables para Tecnologías SHDSL [1].

Servicio	2 Mbps		4 Mbps			6 Mbps	
Velocidad /Par (Kbps)	2,056	1,032	4,014	2,560	1,032	3,016	1,544
Cantidad de Pares	1	2	1	2	4	2	4
Atenuación (dB)	23.3	26	16.6	23.3	26.7	20.8	24.6

Nota1: SHDSL anexo F

Nota2: Estas velocidades deben consideran una relación señal a ruido de acuerdo a la tecnología y diseño del servicio.

4.2 Reglas Aplicables a las Tecnologías en el Par de Cobre.

Despliegue de tecnología de transmisión para el Bucle Local o el Sub-Bucle Local.

- Se deben aplicar siempre las máscaras de PSD para todas las tecnologías asimétricas bajo los esquemas de Desagregación Total y Compartida en el Bucle Local y Sub-Bucle Local, como son:
- Las tecnologías ADSL (ADSL, ADSL2 y ADSL2+).
- La tecnología VDSL2.
- Telnor no podrá imposibilitar la desagregación del bucle en los casos en los que aún no se encuentre operando con tecnología VDSL2-Vectoring. Deberá hacer del conocimiento de los concesionarios la información del segmento de Bucle o Sub-bucle Local sobre el cual opera con tecnología VDSL2-Vectoring para justificar en su caso la negación de entrada de equipos xDSL con esa misma tecnología.
- En caso de existir, Telnor deberá poner a disposición de los CS la información del(los) segmento(s) de Bucle(s) o Sub-bucle(s) Local(es) bajo los cuales ya se encuentra operando con tecnología VDSL2-Vectoring.

5 TECNOLOGÍAS A DESPLEGAR EN LA RED DE COBRE DESAGREGADA.

La calidad de una señal sobre un Bucle o Sub-bucle Local se valorará –entre otras formas- de forma teórica o experimental conforme a las interferencias producidas por los Bucles o Sub-bucles Locales que conviven entre sí y otras fuentes externas de interferencias considerando el nivel de penetración, atenuación y las tecnologías existentes y por introducir.

5.1 Tecnologías Compatibles.

Las tecnologías que se mencionan de forma explícita en la Tabla 3, podrán ser utilizadas en los pares desagregados. Todas las tecnologías o variantes de la tecnología que no se mencionan explícitamente en esta Tabla se consideran como tecnologías no aprobadas, dado que no está demostrada su compatibilidad.

Tabla 3 Grupos de Tecnologías Compatibles.

Numero de Grupo	Clasificación	Tecnología / Uso	Referencia de Cumplimiento
A	Sistemas de Alimentación de Corriente Directa (DC)	Clase A: Sistemas de Alimentación Remota tipo TNV (Desde Central)	7.1. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)
1	Servicios de Voz	Servicios POTS entre 300 Hz – 3,400 Hz [ES 201 970]	8.1. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)
2	Semi-Banda Ancha	ISDN 2B1Q [TS 102 080] ISDN MMS43 PRI (4B3T)	9.1. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05) 9.2. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)
3	Banda Ancha Simétrica	SHDSL TC-PAM (G.991.2 Anexo A) SHDSL TC-PAM (G.991.2 Anexo F) FN hasta 4 pares	10.7. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)
4	Banda Ancha Asimétrica Hasta 2.2 MHz	ADSL/POTS DMT [TS 101 388, G.992.1 Anexo A] ADSL2 DMT[1] [G.992.3 Anexo A] ADSL2+/A POTS DMT G.992.5 Anexo A	11.2. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05) 11.6. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)
5	Banda Ancha Asimétrica Hasta 30 MHz	VDSL2 NL1 / POTS - Opciones de Máscara para Límites de PSD: - 998-M2x-M (VDSL2 sobre POTS) Aplica para los perfiles 8a-d, 12a/b, 17a.	12.1. ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05)

Plan de Banda por Tecnología.

A continuación se especifican los planes de banda para las tecnologías indicadas en la Tabla 3, de acuerdo con lo que el estándar indicado para cada caso establece:

ESPACIO EN BLANCO

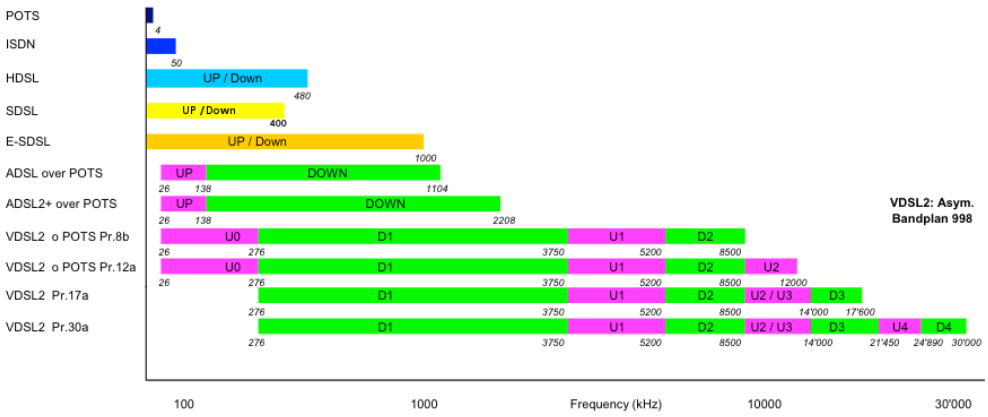


Figura 3 Plan de Bandas Empleadas por Tipo de Tecnología.

5.2 Uso de Tecnologías Antiguas (Legacy).

Los despliegues de nuevas tecnologías pueden encontrar un ambiente en el par de cobre que incluye uno o más sistemas antiguos (legacy). Un sistema antiguo es una tecnología que fue definida hace más de 10 años y continúa operando.

Algunas de las tecnologías antiguas en la planta por ejemplo, son:

- Señalización EyM a dos y cuatro Hilos.
- Tecnologías que utilizan código de línea HDB3 para E1's por cobre.
- Sistemas de modulación/demodulación a 56 kbps sobre pares de cobre.
- Sistemas de transmisión simétrica como HDSL.

Dichas tecnologías seguirán operando hasta que sean sustituidas por otras de reciente generación; no obstante por cuestiones de modernización e innovación se permite sólo el uso de nuevas tecnologías en nuevos despliegues, siendo las que se indican en la Tabla 3.

6 REGLAS DE PENETRACIÓN.

Las reglas de penetración aplican a cables multipar de cobre en grupos de 50 pares (Unidad Básica de Bucle Local) en la desagregación del Bucle Local y cables multipar de cobre en grupos de 10 pares (unidad básica de Sub-Bucle Local) en la desagregación del Sub-Bucle Local.

Para las frecuencias de voz, el nivel de ocupación puede llegar al 100% de los pares de la unidad básica para el Bucle Local y el Sub-Bucle Local.

La unidad básica (UB) podrá ocuparse con la cantidad máxima de servicios que se detallan en la Tabla 4, en función al tipo de tecnología a ser desplegada y a la distancia hacia el cliente final.

Para cualquier combinación dada de señal xDSL y par de cobre en particular, se pueden contar con varios tipos de Perfiles desplegados, sin embargo, el Ancho de Banda del servicio se debe ajustar al Ancho de Banda del perfil señalado y a la atenuación propia del Bucle Local, restringiendo el uso, ya sea del esquema de libre adaptación (Free Running) o de la velocidad que identifica el sistema (xDSL) como máxima, ya que dichas prácticas sólo aumentan la contribución de ruido en el cable multipar, lo que agrega

estrés a los sistemas adyacentes y no ofrece estabilidad a los servicios que operan bajo este esquema.

Aunado a lo anterior, la cantidad de servicios que conviven en un mismo cable multipar así como la mezcla de diferentes tecnologías en un momento dado, aportan a la contribución de interferencia y en consecuencia, se debe definir la cantidad de sistemas que pueden operar en un mismo cable multipar a fin de minimizar este efecto, por lo que se debe respetar lo indicado en el punto 6 del presente documento.

Para las tecnologías digitales (Grupos 2 al 5) de la Tabla 3, la penetración máxima a ser aplicada en un mismo cable multipar por UB, no podrá rebasar el 70% de ocupación en cualquier combinación de tecnologías de estos grupos.

Tabla 4: Proporción de Penetración de Tecnologías en una unidad básica de Bucle Local.

Número de Grupo	Clasificación	<= 1 Km	<= 2 Km	<= 3 Km	<= 4 Km
A	Sistemas de Alimentación de Corriente Directa (DC)	100%	100%	100%	100%
1	Servicios de Voz (POTS)	100%	100%	100%	100%
2	Semi-Banda Ancha (ISDN)	30%	30%	30%	20%
3	Banda Ancha Simétrica (SHDSL)	30%	30%	20%	20%
4	Banda Ancha Asimétrica Hasta 2.2 MHz (ADSL,ADSL2,ADSL2+)	100%	60%	50%	40%
5	Banda Ancha Asimétrica Hasta 30 MHz (VDSL2)	100%	50%	25%	0%

A manera de ejemplo, se detalla la cantidad de servicios que una UB de Bucle Local pudiera soportar a determinadas distancias, sin considerar la combinación de tecnologías (Tabla 5).

Tabla 5: Ejemplo de Cantidad de Tecnologías en una unidad básica de Bucle Local.

Grupo	<= 1 Km	<= 2 Km	<= 3 Km	<= 4 Km
Sistemas de Alimentación de Corriente Directa (DC)	50	50	50	50
Servicios de Voz	50	50	50	50
Semi-Banda Ancha	10	10	10	7

Grupo	<= 1 Km	<= 2 Km	<= 3 Km	<= 4 Km
Banda Ancha Simétrica	10	10	7	0
Banda Ancha Asimétrica Hasta 2.2 MHz	35	21	17	14
Banda Ancha Asimétrica Hasta 30 MHz	35	17 (<= 2.5Km)	(*)	(*)

* Nota 1: Estas tecnologías no son operables en distancias mayores a 2.5 Km

De acuerdo a los niveles de calidad definidos en el segmento de Bucle o Sub-bucle Local de interés del CS:

i) Se introducirán nuevos niveles de calidad, en caso de que algún servicio –ya sea del CS o Telnor - desplegado sobre Central Telefónica o Instalación Equivalente no se refleje de forma adecuada con los niveles de calidad existentes.

ii) Se eliminarán niveles de calidad, cuando se compruebe que su implantación –ya sea por el CS o Telnor - en la Central Telefónica o Instalación Equivalente tiene efectos sobre el control de interferencias.

iii) Se modificarán márgenes de calidad -–ya sean del CS o de Telnor - cuando se compruebe que no se adaptan a las necesidades de los servicios prestados, o bien por exigencias del control de interferencias.

Lo anterior se realizará bajo la coordinación y participación de todo concesionario – incluido Telnor - que haga uso del Bucle o Sub-bucle Local.

Telnor informará al CS sobre mejoras en la calidad de segmentos de Bucle(s) o Sub-bucle(s) Local(es) si:

- El CS lo solicita explícitamente, ya sea durante la solicitud del servicio de desagregación o una vez que esté activo uno o varios de sus servicios de desagregación en el Bucle o Sub-bucle Local.

- Existe disponibilidad de Bucles o Sub-bucles Locales que por sus condiciones físicas o técnicas permitan una calidad superior, para lo cual Telnor deberá entregar detalladamente las condiciones en las que se encuentra la totalidad de su red local.

6.1 Aplicación de PSD-Shaping y UPBO/DPBO.

En los despliegues de la desagregación de Sub-bucle Local la función del PSD se debe activar para todas aquellas tecnologías en las que se instalarán tarjetas de Línea (LTs)

más cercanas al usuario final, por ejemplo en equipos de intemperie. Los detalles de la configuración de la máscara de PSD se incluyen más adelante y están basadas en lo indicado en el ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05).

Asimismo, el CS y Telnor podrán basarse en lo establecido en las disposiciones aplicables, las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, o en su defecto, las recomendaciones emitidas por organismos internacionales reconocidos que resulten aplicables y factibles para la configuración de la máscara de PSD.

Dado que las tecnologías como VDSL2 emplean bandas de transmisión a frecuencias más altas en sentido ascendente, la función UPBO/DPBO debe estar correctamente configurada y activa. En caso de no activar correctamente esta función (UPBO/DPBO) las velocidades logradas en longitudes cortas podrían ser elevadas pero interfiriendo los servicios adyacentes que tienen longitudes más largas en el par de cobre.

Conforme aumente la prestación de servicios xDSL en cada UB, podrá ajustarse la máscara de PSD de manera individual de tal forma que la nueva adición de tecnologías no interfiera o complique las condiciones técnicas que soporta el par de cobre a través del cual se desplegará y transmitirá una señal.

Derivado de lo anterior, en aquellas tecnologías que utilizan un espectro de frecuencias >8 MHz, la función UPBO/DPBO debe estar habilitada en las frecuencias de la dirección ascendente (Upstream para UPBO) así como en las frecuencias de la dirección descendente (Downsteam para DPBO). Los parámetros de potencia, frecuencia y distancia de atenuación a la central, están establecidos en las siguientes tablas de este capítulo.

Se definen los siguientes valores para los parámetros utilizados el uso del espectro de frecuencia conforme a lo siguiente:

- Máscara PSD en central (DPBOEPSD): máscara B8-11 para VDSL2[1]
- Señal mínima utilizable (DPBOMUS): -123 dBm/Hz
- Frecuencia mínima de aplicación del conformado (DPBOFMIN): 138kHz.
- Frecuencia máxima de aplicación del conformado (DPBOFMAX): 17 MHz.

Los siguientes parámetros serán definidos para cada tramo o punto de demarcación del Bucle Local según medidas reales:

[1] También denominada con el nombre largo de 998ADE17-M2x-A (Tabla B-6 y B-7 Recomendación ITU-T G.993.2)

- Longitud eléctrica del lado de la Central Telefónica o Instalación Equivalente (DPBOESEL): valor de las pérdidas de inserción medidas para el tramo central-nodo a 1 MHz.

- Parámetros del modelo de cable entre la Central Telefónica o Instalación Equivalente y el tramo o punto de demarcación (DPBOESCMx, x=A, B o C) calculados a partir de las pérdidas de inserción medidas.

Como resultado se obtiene la máscara PSD resultante del espectro de frecuencias que será configurada en los equipos desplegados en el Bucle o Sub-bucle Local.

6.2 Máscaras de PSD aplicables.

6.2.1 Sistemas de Alimentación Remota tipo TNV (Telephone Network Voltage) desde central.

Para que una señal cumpla con esta clasificación, la combinación de alimentación de corriente directa y el pico de la señal de AC no deben exceder los límites calculados mediante la fórmula:

$$(U_{DC}/120\ V + U_{AC,pico}/70{,}7\ V \leq 1)$$

6.2.2 Servicios POTS entre 300 Hz – 3,400 Hz.

En el caso de los servicios POTS las características espectrales se definen mediante el voltaje de banda estrecha. La Tabla 6 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 8.1 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2, donde Z_R se refiere a la impedancia de referencia mostrada en la Figura 4. La Figura 5 ilustra la forma del voltaje espectral para estas señales.

Tabla 6 Puntos de referencia límite del voltaje de banda estrecha para señales POTS.

Frecuencia f	Impedancia Z	Nivel de Señal U	Ancho de Banda B	Voltaje Espectral U/√B
30 Hz	ZR	-33,7 dBV	10 Hz	-43,7 dBV/√Hz
100 Hz	ZR	-10,7 dBV	10 Hz	-20,7 dBV/√Hz
200 Hz	ZR	-6,7 dBV	10 Hz	-16,7 dBV/√Hz
3,8 kHz	ZR	-6,7 dBV	10 Hz	-16,7 dBV/√Hz
3,9 kHz	ZR	-10,7 dBV	10 Hz	-20,7 dBV/√Hz
4,0 kHz	ZR	-16,7 dBV	10 Hz	-26,7 dBV/√Hz
4,3 kHz	ZR	-44,7 dBV	10 Hz	-54,7 dBV/√Hz
4,3 kHz	ZR	-40 dBV	300 Hz	-65 dBV/√Hz
5,1 kHz	ZR	-44 dBV	300 Hz	-69 dBV/√Hz
	ZR			

Frecuencia f	Impedancia Z	Nivel de Señal U	Ancho de Banda B	Voltaje Espectral U/√B
8,9 kHz 11,0 kHz	ZR	-44 dBV -58,5 dBV	300 Hz 300 Hz	-69 dBV/√Hz -83,5 dBV/√Hz
11,0 kHz 200 kHz	ZR ZR	-58,5 dBV -58,5 dBV	1 kHz 1 kHz	-88,5 dBV/√Hz -88,5 dBV/√Hz
200 kHz 500 kHz	135 Ω 135 Ω	-60 dBV -90 dBV	1 kHz 1 kHz	-90 dBV/√Hz -120 dBV/√Hz
500 kHz 30 MHz	135 Ω 135 Ω	-60 dBV -60 dBV	1 MHz 1 MHz	-120 dBV/√Hz -120 dBV/√Hz

NOTA: Un voltaje de 1 V equivale a 0 dBV, y provoca una potencia de +2.2 dBm en una resistencia de 600 Ω y +8.7 dBm en 135 Ω

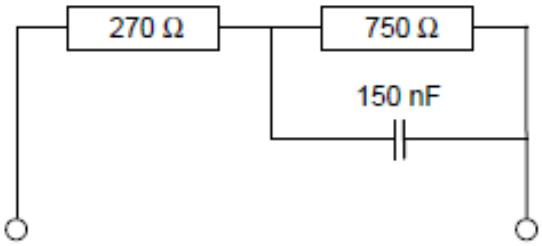


Figura 4. Impedancia de referencia.

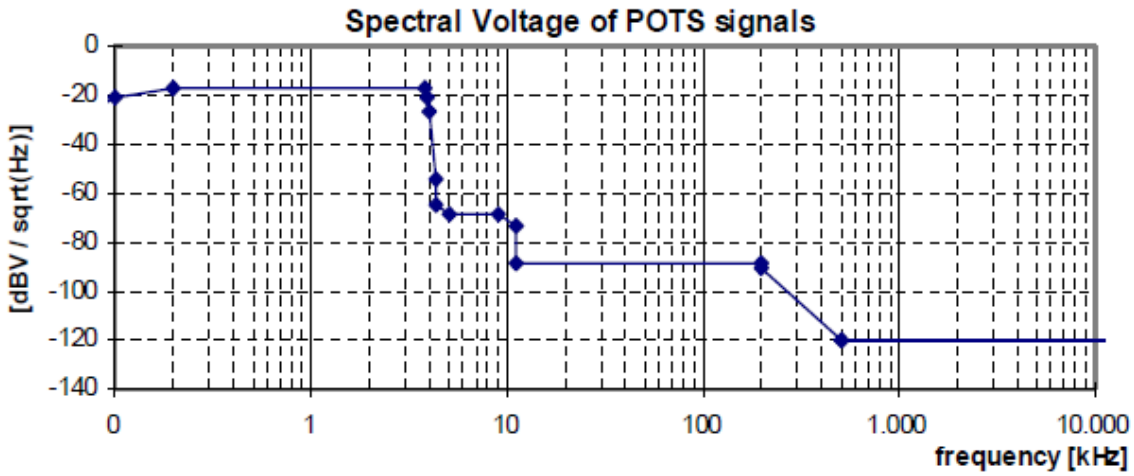


Figura 5 Voltaje espectral para señales POTS.

6.2.3 ISDN 2B1Q.

En el caso de las señales ISDN 2B1Q las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. La Tabla 7 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula

9.1 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2, mientras que la Figura 6 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda de frecuencia (B) definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda.

Tabla 7 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ISDN 2B1Q.

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
510 Hz 10 kHz	135 Ω 135 Ω	-0 dBm -0 dBm	1 kHz 1 kHz	-30 dBm/Hz -30 dBm/Hz	"X"
10 kHz 50 kHz 500 kHz 1,4 MHz 5 MHz 30 MHz	135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω	10 dBm 10 dBm -40 dBm -40 dBm -80 dBm -80 dBm	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	-30 dBm/Hz -30 dBm/Hz -80 dBm/Hz -80 dBm/Hz -120 dBm/Hz -120 dBm/Hz	
800 kHz 1,4 MHz 3,637 MHz 30 MHz	135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω	-30 dBm -30 dBm -60 dBm -60 dBm	1 MHz 1 MHz 1 MHz 1 MHz	-90 dBm/Hz -90 dBm/Hz -120 dBm/Hz -120 dBm/Hz	"Y"

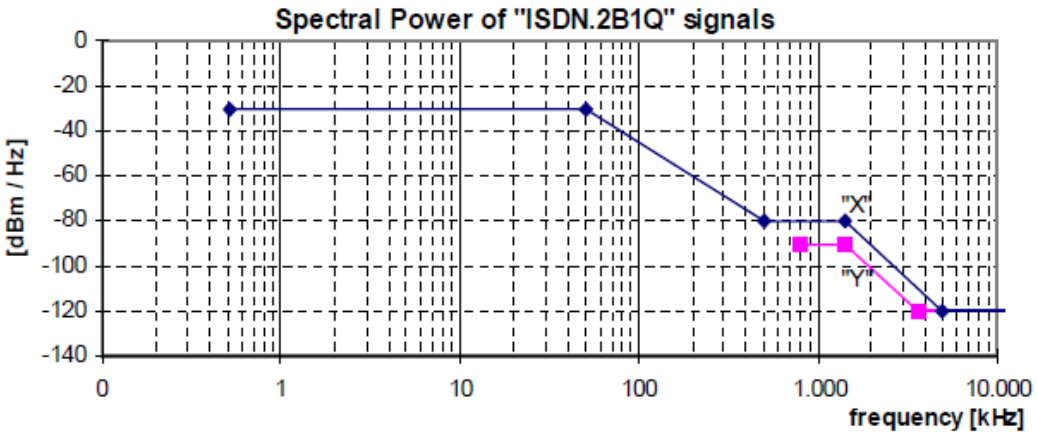


Figura 6 Potencia espectral para señales ISDN 2B1Q.

6.2.4 ISDN MMS43 PRI (4B3T).

En el caso de las señales ISDN 4B3T las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. La Tabla 8 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 9.2 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2, mientras que la Figura 7 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda de frecuencia, definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda.

Tabla 8 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ISDN MMS43 PRI.

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
510 Hz 10 kHz	150 Ω 150 Ω	-0 dBm -0 dBm	1 kHz 1 kHz	-30 dBm/Hz -30 dBm/Hz	"X"
10 kHz 50 kHz 300 kHz 1 MHz 5MHz 30 MHz	150 Ω 150 Ω 150 Ω 150 Ω 150 Ω 150 Ω	+10 dBm +10 dBm -27 dBm -27 dBm -80 dBm -80 dBm	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	-30 dBm/Hz -30 dBm/Hz -49 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz	
800 kHz 1 MHz 3,69 MHz 30 MHz	150 Ω 150 Ω 150 Ω 150 Ω	-17 dBm -17 dBm -60 dBm -60 dBm	1 MHz 1 MHz 1 MHz 1 MHz	-77 dBm/Hz -77 dBm/Hz -110 dBm/Hz -110 dBm/Hz	"Y"

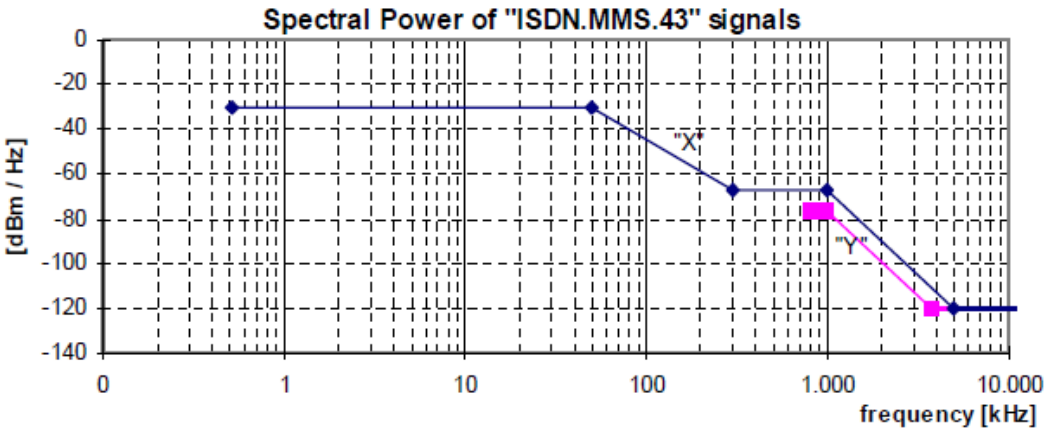


Figura 7 Potencia espectral para señales ISDN MMS43 PRI.

6.2.5 SHDSL FN hasta 4 pares, TC-PAM SHDSL TC-PAM (G.991.2).

En el caso de las señales SHDSL Fn, las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. La Tabla 9 presenta los puntos de referencia límite definidos en las cláusulas 10.5 y 10.7 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2.

La Figura 8 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales con Fn=686 kHz.

Tabla 9 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales SHDSL Fn.

Frecuencia f	Impedancia R	Nivel de Señal P (dBm)	Ancho de Banda de Ruido B	Potencia Espectral P/B (dBm/Hz)
0,1 kHz 1 kHz	135 Ω 135 Ω	P0 + 1,4 + 20 P0 + 1,4 + 20	100 Hz 100 Hz	P0 + 1,4 P0 + 1,4
1 kHz 10 kHz	135 Ω 135 Ω	P0 + 1,4 + 30 P0 + 1,4 + 30	1 kHz 1 kHz	P0 + 1,4 P0 + 1,4
10 kHz 0,1 × *FN* 0,275 × *FN* 0,4 × *FN* 0,475 × *FN*	135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω	P0 + 1,4 + 40 P0 + 1,4 + 40 P0 + 40 P0 - 2 + 40 P0 - 4,5 + 40	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	P0 + 1,4 P0 + 1,4 P0 P0 - 2 P0 - 4,5

Frecuencia f	Impedancia R	Nivel de Señal P (dBm)	Ancho de Banda de Ruido B	Potencia Espectral P/B (dBm/Hz)
0,6 × *FN* 0,9 × *FN* 0,96 × *FN* 1,5 MHz	135 Ω 135 Ω 135 Ω 135 Ω	P0 - 14 + 40 P0 - 45 + 40 P1 + 40 -65	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	P0 - 14 P0 - 45 P1 -105
1,5 MHz 30 MHz	135 Ω 135 Ω	-50 -50	1 MHz 1 MHz	-110 -110

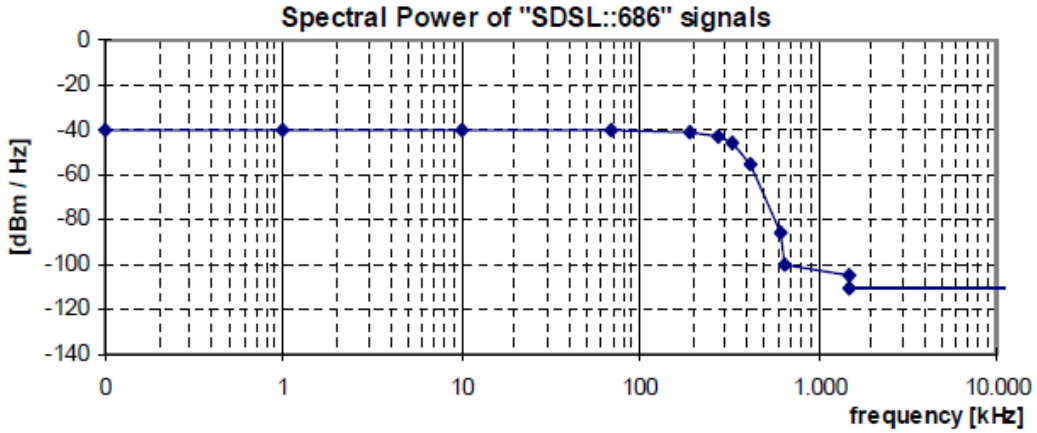


Figura 8 Potencia espectral para señales SHDSL(SDSL) Fn (Fn=686 kHz).

6.2.6 ADSL/POTS DMT.

En el caso de las señales ADSL/POTS DMT las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. Dichas características están definidas tanto para la dirección *Downstream* como para la dirección *Upstream,* tal como se muestra en las siguientes secciones.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda. Adicionalmente los límites de la etiqueta "Y" dependerán del valor de P0; la figura 9 muestra las PSDs correspondiente a la etiqueta Y para valores de P0 de -40,-46 y -52 dBm/Hz, etiquetadas como "Y1", "Y2" y "Y3" respectivamente.

6.2.6.1 *Downstream*.

La Tabla 10 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 11.2 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la dirección *Downstream,* mientras que la Figura 9 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Tabla 10 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ADSL/POTS DMT en dirección *Downstream*.

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
0,1 kHz 1 kHz	600 Ω 600 Ω	-77,5 dBm -77,5 dBm	100 Hz 100 Hz	-97,5 dBm/Hz -97,5 dBm/Hz	"X"
1 kHz 4 kHz	600 Ω 600 Ω	-67,5 dBm -67,5 dBm	1 kHz 1 kHz	-97,5 dBm/Hz -97,5 dBm/Hz	
4 kHz 80 kHz 137,9 kHz 138 kHz 1 104 kHz 3 093 kHz 11 040 kHz 30 000 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω	-52,5 dBm -32,5 dBm -4,2 dBm +3,5 dBm +3,5 dBm -50 dBm -50 dBm -50 dBm	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	-92,5 dBm/Hz -72,5 dBm/Hz -44,2 dBm/Hz -36,5 dBm/Hz -36,5 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz	
170 kHz 1 104 kHz 3 093 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω	P0 + 50 dBm P0 + 50 dBm -40 dBm	100 kHz 100 kHz 100 kHz	P0 dBm/Hz P0 dBm/Hz -90 dBm/Hz	"Y"
3 093 kHz 4 545 kHz 30 000 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω	-30 dBm -50 dBm -50 dBm	1 MHz 1 MHz 1 MHz	-90 dBm/Hz -110 dBm/Hz -110 dBm/Hz	

NOTA: Los valores del parámetro P0 dependen de la potencia recibida en la dirección Upstream, de acuerdo con lo siguiente:

Potencia recibida en *Upstream* (dBm)	<3	<4	<5	<6	<7	<8	<9
P0 (dBm/Hz)	-40	-42	-44	-46	-48	-50	-52

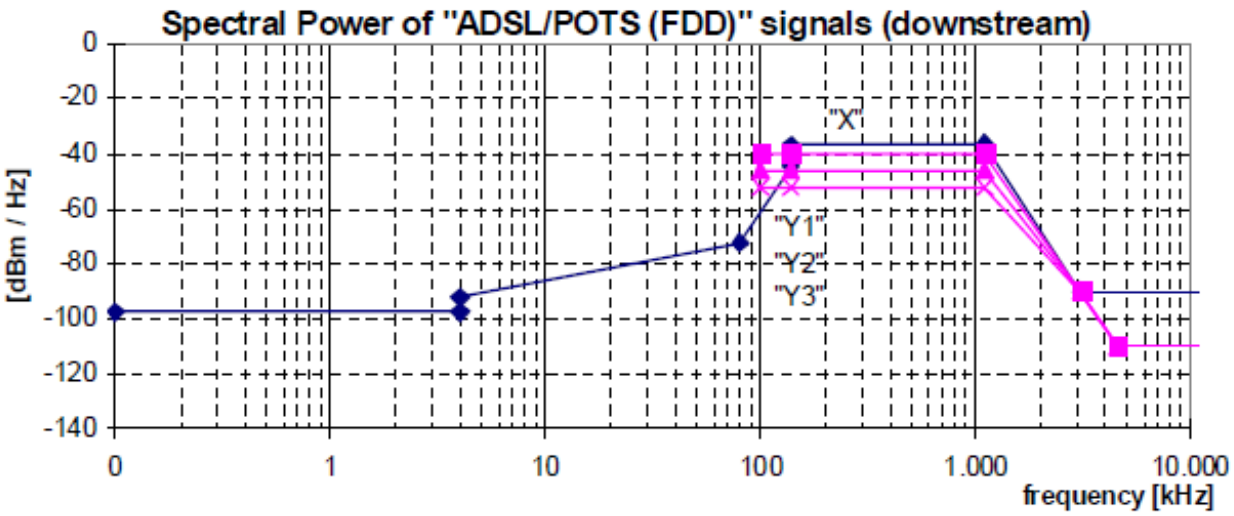


Figura 9 Potencia espectral para señales ADSL/POTS DMT en dirección *Downstream* para los casos de P0=(-40,-46,-52) dBm/Hz.

6.2.6.2 *Upstream*.

La Tabla 11 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 11.2 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la dirección *Upstream*, mientras que la Figura 10 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda.

Tabla 11 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ADSL/POTS DMT en dirección *Upstream*.

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
0,1 kHz 1 kHz	600 Ω 600 Ω	-77,5 dBm -77,5 dBm	100 Hz 100 Hz	-97,5 dBm/Hz -97,5 dBm/Hz	"X"
1 kHz 4 kHz	600 Ω 600 Ω	-67,5 dBm -67,5 dBm	1 kHz 1 kHz	-97,5 dBm/Hz -97,5 dBm/Hz	

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
4 kHz 25,875 kHz 138 kHz 307 kHz 11 040 kHz 30 000 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω	-52,5 dBm +5,5 dBm +5,5 dBm -50 dBm -50 dBm -50 dBm	10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz 10 kHz	-92,5 dBm/Hz -34,5 dBm/Hz -34,5 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz	
60 kHz 138 kHz 307 kHz 1 221 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω	+12 dBm +12 dBm -40 dBm -40 dBm	100 kHz 100 kHz 100 kHz 100 kHz	-38 dBm/Hz -38 dBm/Hz -90 dBm/Hz -90 dBm/Hz	"Y"
1 221 kHz 1 630 kHz 11 040 kHz 30 000 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω	-30 dBm -50 dBm -50 dBm -50 dBm	1 MHz 1 MHz 1 MHz 1 MHz	-90 dBm/Hz -110 dBm/Hz -110 dBm/Hz -110 dBm/Hz	

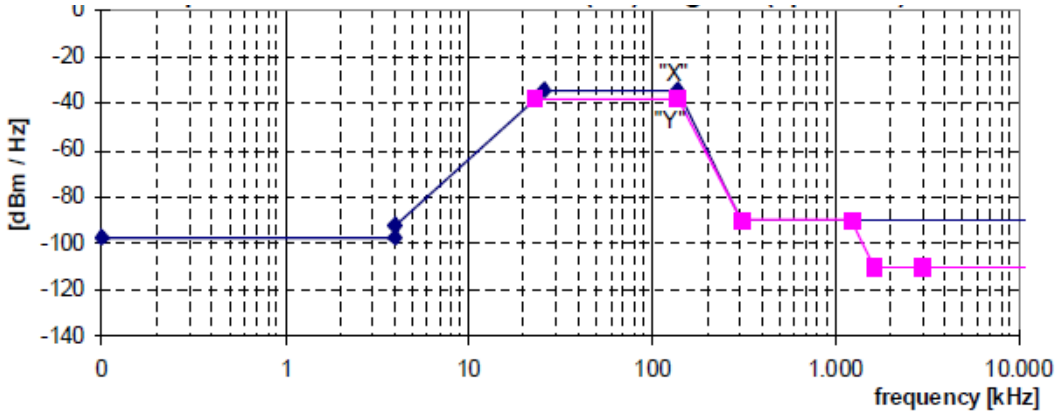


Figura 10 Potencia espectral para señales ADSL/POTS DMT en dirección *Upstream*.

6.2.7 ADSL2 DMT1 (G.992.3 Anexo A) y ADSL2+/A DMT G.992.5 Anexo A.

En el caso de las señales ADSL2 DMT1 y ADSL2+/A POTS DMT las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. Dichas características están

definidas tanto para la dirección *Downstream* como para la dirección *Upstream,* tal como se muestra a continuación.

6.2.7.1 *Downstream.*

La Tabla 12 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 11.6 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la dirección *Downstream,* mientras que la Figura 11 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda.

Tabla 12 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ADSL2(+)/A en dirección *Downstream.*

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
0,1 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	"X"
1 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	
1 kHz	600 Ω	-67,5 dBm	1 kHz	-97,5 dBm/Hz	
4 kHz	600 Ω	-67,5 dBm	1 kHz	-97,5 dBm/Hz	
4 kHz	100 Ω	-52,5 dBm	10 kHz	-92,5 dBm/Hz	
80 kHz	100 Ω	-32,5 dBm	10 kHz	-72,5 dBm/Hz	
137,9 kHz	100 Ω	-4,2 dBm	10 kHz	-44,2 dBm/Hz	
138 kHz	100 Ω	+3,5 dBm	10 kHz	-36,5 dBm/Hz	
1 104 kHz	100 Ω	+3,5 dBm	10 kHz	-36,5 dBm/Hz	
1 622 kHz	100 Ω	-6,5 dBm	10 kHz	-46,5 dBm/Hz	
2 208 kHz	100 Ω	-7,8 dBm	10 kHz	-47,8 dBm/Hz	
2 500 kHz	100 Ω	-19,4 dBm	10 kHz	-59,4 dBm/Hz	
3 001,5 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
3 175 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
170 kHz	100 Ω	+10 dBm	100 kHz	-40 dBm/Hz	"Y"
1 104 kHz	100 Ω	+10 dBm	100 kHz	-40 dBm/Hz	
1 622 kHz	100 Ω	0 dBm	100 kHz	-50 dBm/Hz	
2 208 kHz	100 Ω	-1,3 dBm	100 kHz	-51,3 dBm/Hz	
2 500 kHz	100 Ω	-12,9 dBm	100 kHz	-62,9 dBm/Hz	
3 001,5 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
3 175 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 175 kHz 4 545 kHz 7 225 kHz 30 000 kHz	100 Ω 100 Ω 100 Ω 100 Ω	-40 dBm -50 dBm -52 dBm -52 dBm	1 MHz 1 MHz 1 MHz MHz	-100 dBm/Hz -110 dBm/Hz -112 dBm/Hz -112 dBm/Hz	

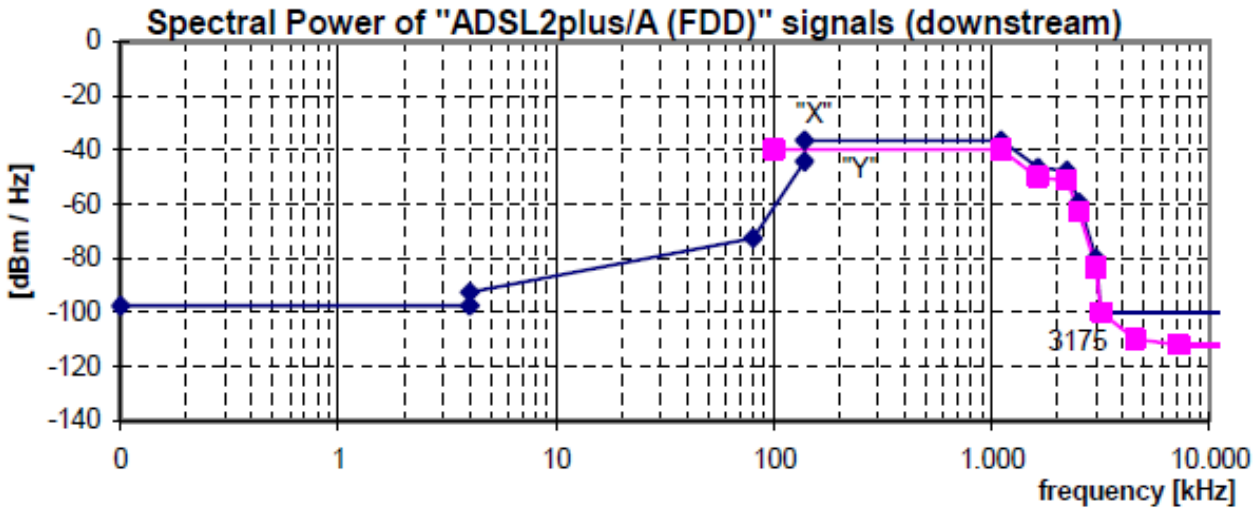


Figura 11 Potencia espectral para señales ADSL2(+)/A en dirección *Downstream*.

6.2.7.2 *Upstream*.

La Tabla 13 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 11.6 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la dirección *Upstream,* mientras que la Figura 12 ilustra la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos diferentes anchos de banda.

Tabla 13 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales ADSL2(+)/A en dirección *Upstream*.

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
0,1 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	"X"
4 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	
4 kHz	600 Ω	-72,5 dBm	100 Hz	-92,5 dBm/Hz	
25,875 kHz	100 Ω	+3,5 dBm	10 kHz	-36,5 dBm/Hz	
1 104 kHz	100 Ω	+3,5 dBm	10 kHz	-36,5 dBm/Hz	
1 622 kHz	100 Ω	-6,5 dBm	10 kHz	-46,5 dBm/Hz	
2 208 kHz	100 Ω	-7,8 dBm	10 kHz	-47,8 dBm/Hz	
2 500 kHz	100 Ω	-19,4 dBm	10 kHz	-59,4 dBm/Hz	
3 001,5 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
3 175 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
60 kHz	100 Ω	+10 dBm	100 kHz	-40 dBm/Hz	"Y"
1 104 kHz	100 Ω	+10 dBm	100 kHz	-40 dBm/Hz	
1 622 kHz	100 Ω	0 dBm	100 kHz	-50 dBm/Hz	
2 208 kHz	100 Ω	-1,3 dBm	100 kHz	-51,3 dBm/Hz	
2 500 kHz	100 Ω	-12,9 dBm	100 kHz	-62,9 dBm/Hz	
3 001,5 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
3 175 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 175 kHz	100 Ω	-40 dBm	1 MHz	-100 dBm/Hz	
4 545 kHz	100 Ω	-50 dBm	1 MHz	-110 dBm/Hz	
7 225 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	

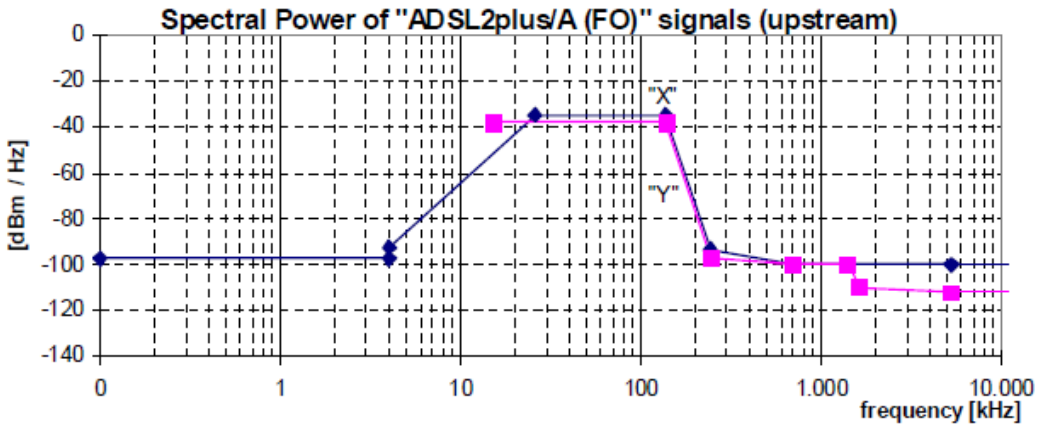


Figura 12 Potencia espectral para señales ADSL2(+)/A en dirección *Upstream*.

6.2.8 VDSL2 NL1 / POTS.

En el caso de las señales VDSL2 NL1/POTS, las características espectrales se definen en términos de la potencia de banda estrecha de la señal medida sobre una carga resistiva de impedancia R. Dichas características están definidas tanto para la dirección *Downstream* como para la dirección *Upstream*, tal como se muestra a continuación.

6.2.8.1 *Downstream.*

La Tabla 14 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 12.1 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la dirección *Downstream*, mismos que tienen una dependencia directa con la distancia de atenuación entre la central y el punto de conexión al Bucle Local / Sub-bucle Local.

Las señales de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y" y la etiqueta "Z", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con tres diferentes anchos de banda.

La Tabla 15 muestra dicha dependencia a través de la definición de los valores fk y Pk en función de la distancia de atenuación (IL). Por otra parte, las Figuras 13 y 14 ilustran ejemplos de la forma de la densidad espectral de potencia para diferentes valores de distancia de atenuación.

Tabla 14 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales dirección *Downstream*.

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
0,1 kHz 4 kHz	600 Ω 600 Ω	-77,5 dBm -77,5 dBm	100 Hz 100 Hz	-97,5 dBm/Hz -97,5 dBm/Hz	"X"

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
4 kHz	100 Ω	-52,5 dBm	10 kHz	-92,5 dBm/Hz	
f1	100 Ω	P1 + 40 dB	10 kHz	P1	
f2	100 Ω	P2 + 40 dB	10 kHz	P2	
f3	100 Ω	P3 + 40 dB	10 kHz	P3	
f4	100 Ω	P4 + 40 dB	10 kHz	P4	
f5	100 Ω	P5 + 40 dB	10 kHz	P5	
f6	100 Ω	P6 + 40 dB	10 kHz	P6	
f7	100 Ω	P7 + 40 dB	10 kHz	P7	
f8	100 Ω	P8 + 40 dB	10 kHz	P8	
f9	100 Ω	P9 + 40 dB	10 kHz	P9	
f10	100 Ω	P10 + 40 dB	10 kHz	P10	
f11	100 Ω	P11 + 40 dB	10 kHz	P11	
f12	100 Ω	P12 + 40 dB	10 kHz	P12	
f13	100 Ω	P13 + 40 dB	10 kHz	P13	
f14	100 Ω	P14 + 40 dB	10 kHz	P14	
2 500 kHz	100 Ω	-8,8 dBm	10 kHz	-48,8 dBm/Hz	
3 749,999 kHz	100 Ω	-11,2 dBm	10 kHz	-51,2 dBm/Hz	
3 750 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
3 925 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
4 925 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
5 025 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
5 199,999 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
5 200 kHz	100 Ω	-12,7 dBm	10 kHz	-52,7 dBm/Hz	
8 499,999 kHz	100 Ω	-14,8 dBm	10 kHz	-54,8 dBm/Hz	
8 500 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
8 675 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
	100 Ω				
50 kHz	100 Ω	-46 dBm	100 kHz	-96 dBm/Hz	"Y"
f1	100 Ω	P1 + 46,5 dB	100 kHz	P1 -3,5 dB	
f2	100 Ω	P2 + 46,5 dB	100 kHz	P2 -3,5 dB	
f3	100 Ω	P3 + 46,5 dB	100 kHz	P3 -3,5 dB	
f4	100 Ω	P4 + 46,5 dB	100 kHz	P4 -3,5 dB	
f5	100 Ω	P5 + 46,5 dB	100 kHz	P5 -3,5 dB	
f6	100 Ω	P6 + 46,5 dB	100 kHz	P6 -3,5 dB	
f7	100 Ω	P7 + 46,5 dB	100 kHz	P7 -3,5 dB	
f8	100 Ω	P8 + 46,5 dB	100 kHz	P8 -3,5 dB	
f9	100 Ω	P9 + 46,5 dB	100 kHz	P9 -3,5 dB	
f10	100 Ω	P10 + 46,5 dB P11 + 46,5 dB	100 kHz	P10 -3,5 dB	
f11	100 Ω		100 kHz	P11 -3,5 dB	
f12	100 Ω	P12 + 46,5 dB	100 kHz	P12 -3,5 dB	
f13	100 Ω	P13 + 46,5 dB	100 kHz	P13 -3,5 dB	
f14	100 Ω	P14 + 46,5 dB	100 kHz	P14 -3,5 dB	
2 500 kHz	100 Ω	-2,3 dBm	100 kHz	-52,3 dBm/Hz	

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
3 749,999 kHz	100 Ω	-4,5 dBm	100 kHz	-54,7 dBm/Hz	
3 750 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
3 894 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 999,999 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
4 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
5 055 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
5 056 kHz	100 Ω	-62 dBm	100 kHz	-99,9 dBm/Hz	
5 199,999 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
5 200 kHz	100 Ω	-6,2 dBm	100 kHz	-56,2 dBm/Hz	
	100 Ω				
8 499,999 kHz	100 Ω	-8,3 dBm	100 kHz	-58,3 dBm/Hz	
8 500 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
8 644 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
8 645 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
9 145 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	"Z"
30 000 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	

NOTA 1: Los límites entre los puntos de referencia deberán obtenerse mediante interpolación entre los puntos adyacentes con una base dB/log(f) por debajo de 2500 kHz y con una base dB/f para frecuencias superiores a 2500 KHz.

Tabla 15 Definición de los parámetros f_k y P_k (con k= 1 hasta 14) en la Tabla 12.

IL (dB)		f1 P1	f2 P2	f3 P3	f4 P4	f5 P5	f6 P6	f7 P7	f8 P8	f9 P9	f10 P10	f11 P11	f12 P12	f13 P13	f14 P14
0	f	80	137,999	138	1104	1622	2208	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-36,5	-36,5	-46,5	-48	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
1	f	80	137,999	138	600	1104	1622	2208	2211	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-37,1	-37,7	-38,2	-48,6	-60,3	-48	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2	f	80	137,999	138	260	600	1104	1622	2208	2214	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-37,6	-38	-38,9	-39,8	-60,6	-62,7	-48	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
3	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1622	2208	2217	N/A	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-38,2	-38,8	-39,5	-40,1	-40,9	-41,5	-62,7	-65,2	-48	N/A	N/A	N/A
4	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1622	2208	2220	N/A	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-38,7	-39,5	-40,4	-41,4	-42,3	-43,2	-64,8	-67,6	-48	N/A	N/A	N/A
5	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2223	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-39,3	-40,3	-41,4	-42,6	-43,8	-44,9	-61,1	-66,8	-60,1	-48,1	N/A	N/A
6	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2226	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-39,8	-41,1	-42,4	-43,8	-45,2	-46,5	-62,9	-68,9	-62,5	-48,1	N/A	N/A
7	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2229	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-40,4	-41,8	-43,4	-45	-46,7	-48,2	-64,8	-61	-65	-48,2	N/A	N/A
8	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2232	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-41	-42,6	-44,4	-46,2	-48,1	-49,9	-66,7	-63	-67,5	-48,3	N/A	N/A
9	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2235	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-41,5	-43,3	-45,4	-47,4	-49,6	-51,6	-68,5	-65,1	-69,9	-48,3	N/A	N/A
10	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2239	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-42,1	-44,1	-46,4	-48,7	-51,1	-53,3	-60,5	-67,3	-72,5	-48,1	N/A	N/A
11	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2242	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-42,7	-45	-47,5	-50,1	-52,8	-55,2	-62,6	-69,6	-76,3	-48,2	N/A	N/A
12	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2208	2246	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,2	-43,4	-45,8	-48,6	-51,5	-54,4	-57,1	-64,7	-71,9	-78,1	-48,1	N/A	N/A
13	f	80	137,999	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2198	2208	2248	N/A
	P	-72,5	-44,2	-44	-46,7	-49,7	-52,8	-56	-58,9	-66,8	-74,2	-80,6	-80	-48,1	N/A
14	f	80	137	260	400	600	860	1104	1360	1622	2162	2208	2248	N/A	N/A
	P	-72,5	-44,6	-47,5	-50,7	-54,1	-57,6	-60,7	-68,8	-76,4	-82,9	-80	-48,1	N/A	N/A
15	f	80	136	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2129	2208	2248	N/A

	P	-72,6	-46,1	-46,1	-48,3	-61,8	-66,4	-69,1	-62,6	-70,7	-78,6	-86,1	-80	-48,1	N/A
16	f	80	134	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2097	2208	2248	N/A
	P	-72,6	-46,7	-46,7	-49,1	-62,8	-66,6	-60,6	-64,2	-72,6	-80,7	-87,2	-80	-48,1	N/A
17	f	80	133	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2067	2208	2248	N/A
	P	-72,6	-46,3	-46,3	-49,8	-63,8	-67,8	-62	-66,9	-74,6	-82,8	-89,2	-80	-48,1	N/A
18	f	80	131	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	2039	2208	2248	N/A
	P	-72,6	-46,9	-46,8	-60,6	-64,7	-69	-63,6	-67,6	-76,3	-84,8	-91,1	-80	-48,1	N/A
19	f	80	130	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	1912	2033	2208	2248
	P	-72,6	-47,3	-47,3	-61,3	-66,7	-60,2	-64,9	-69,1	-78,1	-86,7	-91,6	-91,6	-80	-48,1
20	f	80	129	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	1782	2033	2208	2248
	P	-72,6	-47,9	-47,9	-62	-66,6	-61,3	-66,2	-70,6	-79,8	-88,7	-91,6	-91,6	-80	-48,1
21	f	80	127	138	260	400	600	860	1104	1360	1622	1673	2033	2208	2248
	P	-72,6	-48,6	-48,4	-62,7	-67,6	-62,4	-67,6	-72,2	-81,6	-90,6	-91,6	-91,6	-80	-48,1
22	f	80	126	138	260	400	600	860	1104	1360	1694	2033	2208	2248	N/A
	P	-72,6	-48,9	-48,9	-63,3	-68,3	-63,6	-68,8	-73,6	-83,2	-91,6	-91,6	-80	-48,1	N/A
23	f	80	125	138	260	400	600	860	1104	1360	1640	2033	2208	2248	N/A
	P	-72,6	-49,3	-49,3	-64	-69,2	-64,6	-70,1	-76,1	-84,8	-91,6	-91,6	-80	-48,1	N/A
24	f	80	124	138	260	400	600	860	1104	1360	1491	2031	2206	2246	N/A
	P	-72,6	-49,8	-49,8	-64,6	-60	-66,6	-71,3	-76,6	-86,3	-91,6	-91,6	-80	-48,1	N/A
25	f	80	123	138	260	400	600	860	1104	1360	1447	1911	2086	2126	2208
	P	-72,6	-50,3	-50,3	-66,2	-60,8	-66,6	-72,6	-77,8	-87,8	-91,6	-91,6	-80	-47,8	-48
26	f	80	122	138	260	400	600	860	1104	1360	1406	1807	1982	2022	2208
	P	-72,6	-50,7	-50,7	-66,8	-61,6	-67,6	-73,6	-79,2	-89,3	-91,6	-91,6	-80	-47,6	-48
27	f	80	121	138	260	400	600	860	1104	1369	1693	1868	1908	2208	N/A
	P	-72,6	-51,1	-51,1	-66,4	-62,3	-68,4	-74,7	-80,4	-91,6	-91,6	-80	-47,3	-48	N/A
28	f	80	120	138	260	400	600	860	1104	1334	1693	1768	1808	2208	N/A
	P	-72,6	-51,6	-51,6	-67	-63,1	-69,3	-76,8	-81,7	-91,6	-91,6	-80	-47	-48	N/A
29	f	80	119	138	260	400	600	860	1104	1301	1606	1680	1720	2208	N/A
	P	-72,6	-51,9	-51,9	-67,6	-63,8	-70,2	-76,8	-82,9	-91,6	-91,6	-80	-46,8	-48	N/A
30	f	80	118	138	260	400	600	860	1104	1270	1433	1608	1648	2208	N/A
	P	-72,6	-52,3	-52,3	-68,1	-64,6	-71	-77,9	-84	-91,6	-91,6	-80	-46,6	-48	N/A
31	f	80	117	138	260	400	600	860	1104	1240	1380	1566	1596	1622	2208
	P	-72,6	-52,8	-52,7	-68,6	-65,2	-71,9	-78,9	-85,2	-91,6	-91,6	-80	-46,1	-46,6	-48
32	f	80	116	138	260	400	600	860	1104	1206	1322	1497	1638	1622	2208

	P	-72,6	-63,2	-63,2	-69,3	-66	-73	-80,2	-86,7	-91,6	-91,6	-80	-46,1	-46,6	-48
33	f	80	116	138	260	400	600	860	1104	1172	1268	1443	1486	1622	2208
	P	-72,6	-63,7	-63,7	-69,9	-66,9	-74	-81,6	-88,2	-91,6	-91,6	-80	-44,2	-46,6	-48
34	f	80	114	138	260	400	600	860	1104	1141	1217	1392	1434	1622	2208
	P	-72,6	-64,2	-64,2	-60,6	-67,8	-75,1	-82,7	-89,6	-91,6	-91,6	-80	-43,6	-46,6	-48
35	f	80	113	138	260	400	600	860	1104	1111	1169	1344	1387	1622	2208
	P	-72,6	-64,7	-64,7	-61,3	-68,6	-76,2	-84	-91,1	-91,6	-91,6	-80	-42,4	-46,6	-48
36	f	80	112	138	260	400	600	860	1061	1122	1297	1341	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-65,2	-65,2	-61,9	-69,6	-77,2	-85,3	-91,6	-91,6	-80	-41,6	-46,6	-48	N/A
37	f	80	111	138	260	400	600	860	1009	1077	1262	1296	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-65,7	-65,7	-62,6	-70,4	-78,3	-86,6	-91,6	-91,6	-80	-41	-46,6	-48	N/A
38	f	80	110	138	260	400	600	860	962	1036	1211	1256	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-66,2	-66,2	-63,3	-71,2	-79,4	-87,9	-91,6	-91,6	-80	-39,9	-46,6	-48	N/A
39	f	80	109	138	260	400	600	860	919	996	1171	1217	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-66,6	-66,6	-63,9	-72,1	-80,6	-89,2	-91,6	-91,6	-80	-39	-46,6	-48	N/A
40	f	80	108	138	260	400	600	860	880	959	1134	1180	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-67,1	-67,1	-64,6	-73	-81,6	-90,4	-91,6	-91,6	-80	-38,3	-46,6	-48	N/A
41	f	80	107	138	260	400	600	843	921	1096	1143	1622	2208	N/A	N/A
	P	-72,6	-67,6	-67,6	-65,3	-73,8	-82,6	-91,6	-91,6	-80	-37,4	-46,6	-48	N/A	N/A
42	f	80	106	138	260	400	600	803	867	1032	1079	1104	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-68,1	-68,1	-66	-74,7	-83,7	-91,6	-91,6	-80	-36,6	-36,6	-46,6	-48	N/A
43	f	80	105	138	260	400	600	768	800	976	1021	1104	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-68,6	-68,6	-66,6	-75,6	-84,8	-91,6	-91,6	-80	-36,7	-36,6	-46,6	-48	N/A
44	f	80	104	138	260	400	600	736	749	924	970	1104	1622	2208	N/A
	P	-72,6	-69,1	-69,1	-67,3	-76,4	-85,8	-91,6	-91,6	-80	-36,6	-36,6	-46,6	-48	N/A
45	f	80	103	138	260	400	600	703	877	922	1104	1622	2208	N/A	N/A
	P	-72,6	-69,6	-69,6	-68	-77,3	-86,9	-91,4	-80	-36,6	-36,6	-46,6	-48	N/A	N/A
>45	f	80	103	138	260	400	600	703	877	922	1104	1622	2208	N/A	N/A
	P	-91,6	-91,6	-91,6	-91,6	-91,6	-91,6	-91,4	-80	-36,6	-36,6	-46,6	-48	N/A	N/A

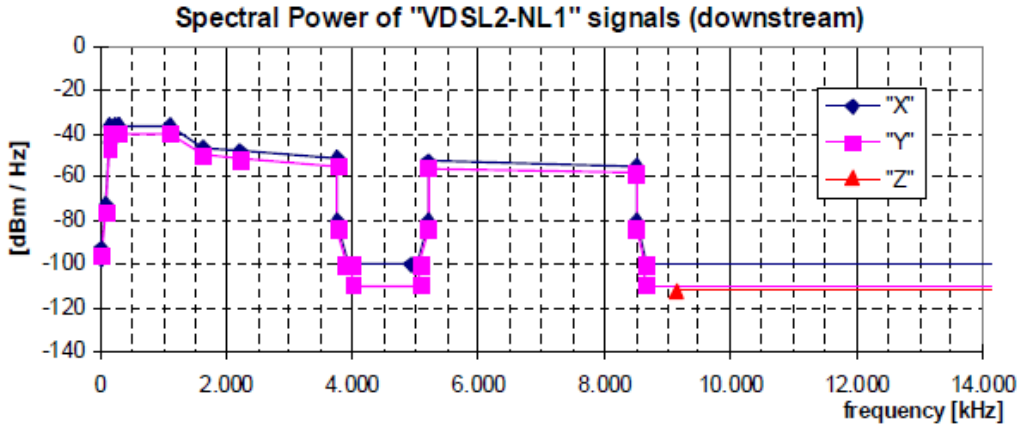


Figura 13 Potencia espectral para señales VDSL2-NL1 en dirección *Downstream* desplegadas desde central. (IL=0 dB)

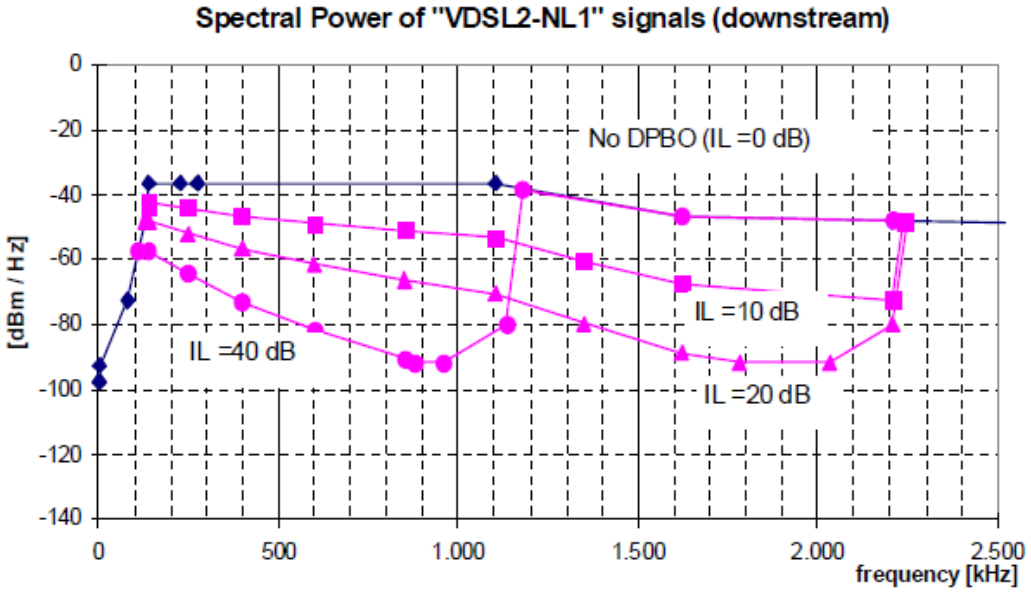


Figura 14 Potencia espectral para señales VDSLS-NL1 dirección *Downstream* desplegadas desde el Sub-bucle Local para diferentes distancias de atenuación (IL).

6.2.8.2 Upstream.

La señal en dirección *Upstream* debe cumplir simultáneamente con límites de transmisión observados en el punto de terminación de red del Bucle Local/ Sub-Bucle Local; y con límites de recepción observados en el punto de terminación de línea del Bucle Local/ Sub-bucle Local.

La Tabla 16 presenta los puntos de referencia límite definidos en la cláusula 12.1 de ETSI TR 101 830-1 V1.5.2 para la señal transmitida en dirección *Upstream,*

Las señales transmitidas de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos mediante la etiqueta "X" así como los correspondientes a la etiqueta "Y" y la etiqueta "Z", lo cual implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con tres diferentes anchos de banda.

Adicionalmente, la Tabla 17 muestra los puntos de referencia límite correspondientes a la señal recibida en dirección upstream. Las señales recibidas de este tipo deben satisfacer simultáneamente los límites para los anchos de banda definidos por las etiquetas "X1", "X2", "Y1", "Y2"; lo anterior implica que para algunas frecuencias se deberán realizar mediciones con dos o más anchos de banda.

Adicionalmente que las figuras 15 y 16 ilustran la forma de la densidad espectral de potencia para estas señales en transmisión y en recepción, respectivamente.

Tabla 16 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales VDSL2-NL1/POTS transmitidas en dirección *Upstream*.

Frecuencia Central f	**Impedancia R**	**Nivel de Señal P**	**Ancho de Banda B**	**Potencia Espectral P/B**	
0,1 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	"X"
4 kHz	600 Ω	-77,5 dBm	100 Hz	-97,5 dBm/Hz	
4 kHz	100 Ω	-52,5 dBm	10 kHz	-92,5 dBm/Hz	
25,875 kHz	100 Ω	+5,5 dBm	10 kHz	-34,5 dBm/Hz	
50 kHz	100 Ω	+5,5 dBm	10 kHz	-34,5 dBm/Hz	
80 kHz	100 Ω	+5,5 dBm	10 kHz	-34,5 dBm/Hz	
120 kHz	100 Ω	+5,5 dBm	10 kHz	-34,5 dBm/Hz	
138 kHz	100 Ω	+5,5 dBm	10 kHz	-34,5 dBm/Hz	
243 kHz	100 Ω	-53,2 dBm	10 kHz	-93,2 dBm/Hz	
686 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
783 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
2 825 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
3 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
3 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
3 575 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
3 750 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
3 750 kHz	100 Ω	-11,2 dBm	10 kHz	-51,2 dBm/Hz	
5 200 kHz	100 Ω	-12,7 dBm	10 kHz	-52,7 dBm/Hz	
5 200 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
8 500 kHz	100 Ω	-14,8 dBm	10 kHz	-54,8 dBm/Hz	
10 000 kHz	100 Ω	-15,5 dBm	10 kHz	-55,5 dBm/Hz	
12 000 kHz	100 Ω	-15,5 dBm	10 kHz	-55,5 dBm/Hz	
12 000 kHz	100 Ω	-40 dBm	10 kHz	-80 dBm/Hz	
12 175 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
14 350 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
14 351 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
14 526 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	10 kHz	-100 dBm/Hz	
50 kHz	100 Ω	+12 dBm	100 kHz	-38 dBm/Hz	"Y"
80 kHz	100 Ω	+12 dBm	100 kHz	-38 dBm/Hz	
120 kHz	100 Ω	+12 dBm	100 kHz	-38 dBm/Hz	
138 kHz	100 Ω	+12 dBm	100 kHz	-38 dBm/Hz	
243 kHz	100 Ω	-46,7 dBm	100 kHz	-96,7 dBm/Hz	
686 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
783 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
2 825 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
2 999,999 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 000 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 575 kHz	100 Ω	-50 dBm	100 kHz	-100 dBm/Hz	
3 749,999 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
3 750 kHz	100 Ω	-5,7 dBm	100 kHz	-54,7 dBm/Hz	
5 199,999 kHz	100 Ω	-6,2 dBm	100 kHz	-56,2 dBm/Hz	
5 200 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
5 375 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
6 875 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
7 049,999 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
7 050 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
8 325 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
8 499,999 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
8 500 kHz	100 Ω	-8,3 dBm	100 kHz	-58,3 dBm/Hz	
10 000 kHz	100 Ω	-9 dBm	100 kHz	-59 dBm/Hz	
11 999,999 kHz	100 Ω	-9 dBm	100 kHz	-59 dBm/Hz	
12 000 kHz	100 Ω	-33,5 dBm	100 kHz	-83,5 dBm/Hz	
12 175 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
14 350 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
14 351 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
14 526 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-60 dBm	100 kHz	-110 dBm/Hz	

Frecuencia Central f	Impedancia R	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
12 675 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	"Z"
14 350 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	
14 351 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	
14 526 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	
30 000 kHz	100 Ω	-52 dBm	1 MHz	-112 dBm/Hz	

NOTA: Los valores de PSD entre los puntos de referencia deberán obtenerse por interpolación entre los puntos adyacentes de la siguiente forma:

-debajo de 3 575 kHz con una base dB/log(f),

-por arriba de 3 575 kHz con una base dB/f.

Tabla 17 Puntos de referencia límite de potencia de banda estrecha para señales VDSL2-NL1/POTS recibidas en dirección *Upstream*.

Frecuencia Central f	Impedancia	Nivel de Señal P	Ancho de Banda B	Potencia Espectral P/B	
3 575 kHz	100 Ω	-43,45 dBm	10 kHz	-83,45 dBm/Hz	"X1"
...	100 Ω	interp	10 kHz	interp	
5 375 kHz	100 Ω	-52,65 dBm	10 kHz	-92,65 dBm/Hz	
8 325 kHz	100 Ω	-53,41 dBm	10 kHz	-93,41 dBm/Hz	"X2"
...	100 Ω	interp	10 kHz	interp	
12 175 kHz	100 Ω	-63,37 dBm	10 kHz	-103,37 dBm/Hz	
3 575 kHz	100 Ω	-36,95 dBm	100 kHz	-86,95 dBm/Hz	"Y1"
...	100 Ω	interp	100 kHz	interp	
5 375 kHz	100 Ω	-46,15 dBm	100 kHz	-96,15 dBm/Hz	
8 325 kHz	100 Ω	-46,91 dBm	100 kHz	-96,91 dBm/Hz	"Y2"
...	100 Ω	interp	100 kHz	interp	
12 175 kHz	100 Ω	-56,87 dBm	100 kHz	-106,87 dBm/Hz	

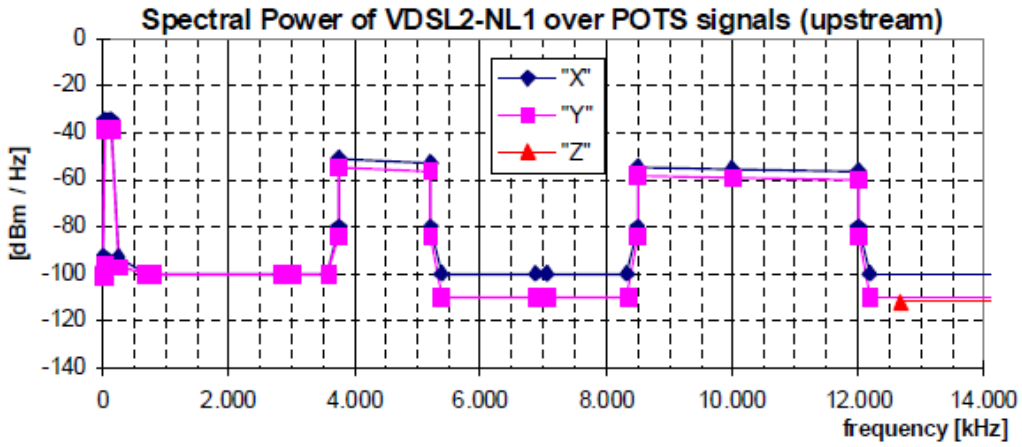


Figura 15 Potencia espectral para señales VDSL2-NL1/POTS transmitidas en dirección *Upstream*.

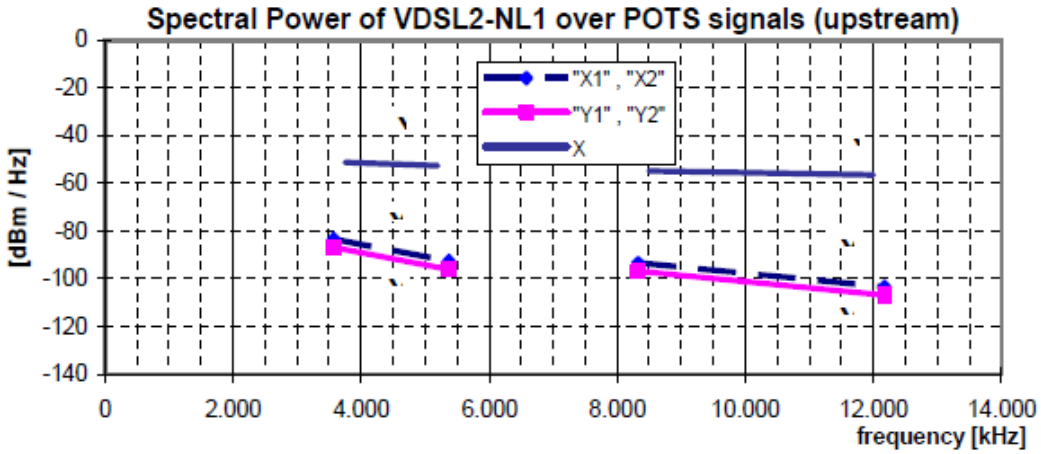


Figura 16 Potencia espectral para señales VDSL2-NL1/POTS recibidas en dirección *Upstream*.

7 PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PLAN DE GESTIÓN.

7.1 Certificación de la Tecnología en Bucles Locales/ Sub-Bucles Locales a desagregar.

Previo a la instalación de los equipos de acceso de los Concesionarios y para cada uno de los equipos, se debe garantizar que dicho elemento a instalar en los escenarios de Desagregación Total y Compartida del Bucle Local y del Sub-bucle Local, cumple con los lineamientos establecidos en este PGE:

- Para cada elemento de red, tecnología a emplear y cada vez que se actualice la versión de software/hardware del elemento de red, debe entregar un

certificado emitido por el fabricante del equipo de acceso y del equipo terminal de cliente que incluya los siguientes aspectos:

- La especificación detallada de la tecnología, que debe estar incluida en la Tabla 3, así como el estándar que cumple la tecnología y organismo emisor del estándar.
- El plan de Bandas particular a emplear en la red de cobre.
- Las máscaras de PSD aplicadas, de manera tabular y gráfica.

- Los parámetros de los perfiles de servicio que serán empleados por tipo de tecnología y de acuerdo a la atenuación del Bucle Local o Sub-bucle Local, que incluya:
  - Nombre del perfil.
  - Tabla de servicios incluyendo velocidad de upstream/downstream.
  - Tecnología configurada del puerto (ADSL2, ADSL2+, etc.)
  - Rangos de ancho de banda de upstream y downstream
  - Margen objetivo de señal a ruido de upstream y downstream
  - Modo de operación del puerto (fast / interleave)
  - En caso de interleave, cantidad de símbolos de upstream y downstream
  - Modo de ahorro de energía.
  - Función de asociación de pares, en caso de aplicar.

La información presentada se considera evidencia auditable y se mantendrá en el SEG.

Los parámetros asociados que Telnor deberá dar a conocer al CS de acuerdo al tipo de servicio solicitado por el CS, ya sea en el Bucle o en el Sub-bucle Local son:

- Selección de pares de cobre en función de los diversos servicios de desagregación en operación o por iniciar.
- Clasificación de los niveles de atenuación del Bucle o Sub-bucle Local de interés.
- Tipos y características de las señales que se pueden desplegar.
- Niveles de calidad de dichas señales

- Interferencias

7.2 Control de Interferencias.

El uso de UPBO y DPBO en los despliegues de Sub-bucle Local debe permitir la coexistencia con sistemas que son atendidos desde la Central Telefónica o Instalación Equivalente, donde por efecto de la distancia (atenuación), la potencia que llega al mismo punto desde dónde se operan los servicios en el Sub-bucle Local está disminuida, lo que hace necesario adecuar la potencia de los servicios que inician en el Sub-bucle Local para minimizar así el efecto de interferencia provocado por el diferencial de potencia.

El control de incidencias por posibles interferencias por diafonía permitirá identificar y corregir los sistemas que operan fuera de parámetros a fin de mantener un ambiente estable para los diferentes servicios, además de que la actualización periódica permitirá incorporar las últimas tecnologías disponibles, buscando siempre la compatibilidad espectral y la convivencia de las tecnologías en la Red de cobre de Telnor, sin afectar los servicios de ningún Concesionario.

Criterios Generales:

- El procedimiento de control de interferencias debe ser aplicado por todos los CS –incluyendo Telnor- que tienen servicios desplegados en la red de cobre.

- Es obligación de todos los CS y Telnor asegurar que sus servicios garanticen la integridad de la red de cobre, por lo que se deberán respetar los lineamientos establecidos en este PGE.

- Al poner en servicio una tecnología sobre un Bucle Local que no cumpla con el PGE, sus efectos de interferencia pueden no manifestarse de inmediato hacia los Bucles Locales vecinos. Sin embargo, la degradación del servicio puede producirse después, al ir aumentando la ocupación de la red con Bucles Locales que no cumplan el PGE y/o por concurrencia de señales en determinados horarios del día.

- Se entenderá como degradación del servicio cuando se observe una reducción del margen de SNR hasta 0 dB y ésta sea permanente o estadísticamente significativa.

Telnor pondrá a disposición del CS el reporte de lo siguiente:

- Valor del índice de rechazos presentados en el Bucle o Sub-bucle Local de interés del CS.

- Tendencia a incidencias por interferencias en el Bucle o Sub-bucle Local de interés del CS.

7.2.1 Procedimiento previo a levantar solicitudes de atención de incidencias por Interferencia.

Cuando un CS sospeche la degradación de algún servicio, antes de levantar una incidencia por interferencia, deberá revisar si el problema se manifiesta en forma constante o intermitente y comprobar que el problema no se deba a alguno de los factores siguientes:

- Incumplimiento del PGE (máscara de PSD, Tecnología no compatible, perfil fuera de la condición de servicio, etc.).
- Configuración incorrecta de los servicios del CS.
- Daño en el Bucle Local afectado o en los Bucles Locales vecinos bajo el control del mismo CS.
- Mal funcionamiento de los equipos del CS.
- Instalación incorrecta de los equipos del CS.
- Existencia de una fuente de interferencia externa de valores superiores a los habituales.
- Deterioro de la condiciones de la red interior del usuario final.

Una vez corroborado que la posible afectación no es debida a alguno de los aspectos señalados con anterioridad y habiendo comprobado que el margen de señal a ruido haya decaído a 0dB en el(los) Bucle(s) Local(es)/ Sub-Bucle(s) Local(es) afectado(s), el CS con afectación, podrá levantar una solicitud de atención de incidencia por interferencia, anexando evidencia de las acciones realizadas.

7.2.2 Procedimiento de gestión de incidencias provocadas por interferencias.

Si Telnor detecta una incidencia por interferencia deberá notificar al o los CS que conviven en el segmento de Bucle o Sub-bucle Local detectado con interferencia. Si el CS detecta una incidencia por interferencia accederá al SEG, para generar una solicitud de atención de incidencia por interferencia, para ambos casos, si Telnor o el CS identifican la incidencia deberán proporcionar la siguiente información:

- Solicitud: Atención de Incidencia por interferencia
- Número de Referencia del CS o Telnor.
- Nombre o Razón Social del CS o Telnor.
- Folio de contratación del servicio que se reporta con afectación.
- Tipo de servicio desagregado (SDTBL, SDTSBL, SDCBL o SDCSBL)
- Nombre de la Central Telefónica o Instalación Equivalente
- Nombre del contacto por parte del CS o Telnor
- Teléfonos de contacto
- Dirección de correo electrónico
- Identificación del Bucle Local (posición de remate)
- Efecto de la interferencia
- Fecha de inicio de problema: ddmmaaaa
- Información adicional: datos y mediciones de diagnóstico, identificación del tipo de señal de interferencia.
- Folio de incidencia (en caso de existir reporte previo de otro CS o el propio Telnor)

El SEG emitirá un folio de incidencia al CS y a Telnor con el cual se dará seguimiento.

Una vez recibida la solicitud, Telnor llevará a cabo la revisión de la misma en un plazo máximo de dos días hábiles, si la solicitud no procede (datos imprecisos) se le indicará al CS el motivo del rechazo vía correo electrónico o del SEG una vez que entre en operación.

Telnor identificará si existen servicios de otros CS o del propio Telnor en la misma UB del servicio afectado, para lo cual en un plazo no mayor a 3 días hábiles, notificará a través de correo electrónico o del SEG una vez que entre en operación, a los CS que estén compartiendo la unidad básica donde se presentó la incidencia incluyendo el Folio de incidencia generado previamente.

Todos los CS –incluido Telnor - que estén compartiendo dicha unidad básica deberán responder a través del SEG una vez que entre en operación, en un plazo de 2 días hábiles, haciendo referencia al "Folio Anterior de incidencia":

- Si han detectado alguna anomalía.
- Si han realizado modificación alguna del servicio que prestan que pudiera ser causa de interferencias.
- Si están experimentando degradaciones de sus servicios relacionados a la interferencia señalada en la incidencia.

Lo anterior aplicando el Procedimiento Previo para levantar solicitudes de atención de incidencias que se detalla en el punto 7.2.1.

Cuando un CS o Telnor se responsabilicen de la interferencia debe reportarlo vía correo electrónico y se guardará el registro en el SEG. Si el CS o Telnor resulta(n) responsable(s) debe(n) tomar las medidas adecuadas para resolver la causa de interferencia en un plazo no mayor a 5 días hábiles, se valorará si se deben tomar medidas contenedoras para minimizar la afectación de los Clientes tales como desconectar los servicios causantes de la interferencia o bajar potencia en la señal. La incidencia se considera cerrada una vez que se restituya el servicio y se reporte al CS afectado de la solución a través de correo electrónico o del SEG una vez que entre en operación.

En caso contrario, Telnor acordará cita con el contacto del CS afectado y en conjunto se presentarán en el sitio acordado, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la recepción de la respuesta de los CS, para que el CS afectado demuestre la degradación en su servicio.

Los resultados de las pruebas de interferencia deberán ser firmados por el representante del CS afectado y de Telnor indicando por cada una de las partes su conformidad o indicando las discrepancias. Si se encuentran parámetros fuera de rango se procederá a revisar conexiones u opciones de reemplazo antes de proceder al cambio de par (de acuerdo a la disponibilidad de la red) y se realizará una nueva medición de parámetros por el CS afectado y Telnor, si es el caso se procederá al cierre de la incidencia.

En el caso del párrafo anterior, de no cerrarse la incidencia, Telnor en conjunto con él(los) CS afectados, determinarán el origen de la interferencia y los medios para su solución. El origen de la interferencia podrá ser un único CS o Telnor (interferencia individual) o un conjunto de CS y Telnor (interferencia múltiple). En el caso de interferencia múltiple será necesario determinar el orden de prioridad para aplicar las medidas de solución de la incidencia, en función de la magnitud del efecto interferente de cada señal.

Ante la falta de acuerdo para ordenar las señales por su efecto interferente, podrá optarse por ordenarlas por fecha de la última modificación, tipo de señal y velocidad utilizada, con el fin de determinar las medidas correctivas a aplicar.

Cada CS y Telnor deberán aportar todos los datos posibles referentes a las señales sobre los Bucles Locales s relacionados a la unidad básica y proporcionar la máscara de densidad espectral emitida en cada Bucle Local afectado.

En el caso de que no se disponga de la información suficiente o exista una discrepancia, podrá acordarse la realización de pruebas o mediciones adicionales en los Bucles Locales identificados como potencialmente interferentes e interferidos.

La solución de la incidencia se hará de forma que se minimicen los efectos de los Bucles Locales potencialmente interferentes y, al mismo tiempo, buscando un compromiso entre los beneficios causados al Bucle Local interferido y los perjuicios causados a otros Bucles Locales. En principio, se tratará de resolver la incidencia, bien reduciendo la potencia emitida por la señal o señales potencialmente interferentes, o bien mediante el cambio del par afectado (interferente o interferido), cuando sea posible, evitando la desactivación de servicios.

En el caso extremo de la desactivación de un Bucle Local para comprobar que ya no existen interferencias, si dicho Bucle Local proporciona servicios de velocidad variable, se activará, si así lo desea el CS responsable del servicio interferente, a una velocidad inferior (la desactivación no tendría por qué afectar al servicio telefónico POTS). En caso de persistir las interferencias, o de que el Bucle Local estuviera funcionando a la velocidad mínima, se mantendrá la desactivación del Bucle Local.

Los gastos incurridos durante el procedimiento de control de interferencias se distribuirán de acuerdo a lo definido por el grupo de CS involucrados y Telnor y sobre el CS y Telnor interferente en caso de incumplimiento del PGE, o sobre el CS o Telnor interferido cuando se demuestre que no se realizaron las comprobaciones previas a la notificación de la incidencia por interferencias.

8 DEFINICIONES.

Bucle Local: El circuito físico que conecta el punto terminal de conexión (PCT) de la red en el domicilio del usuario a la Central telefónica o instalación equivalente de la red pública de telecomunicaciones desde la cual se presta el servicio al usuario.

Compatibilidad Espectral: Capacidad de un dispositivo, equipo o sistema de funcionar satisfactoriamente en un ambiente electromagnético sin producir perturbación electromagnética intolerable para otros equipos o sistemas contenidos en el ambiente.

Concesionario Solicitante (CS): Concesionario de telecomunicaciones que solicita acceso y/o accede a la infraestructura de la red local de Telnor a fin de prestar servicios de telecomunicaciones.

Control de Interferencias del Bucle Desagregado: conjunto de reglas, procedimientos y códigos de conducta destinados a minimizar las interferencias sobre la red de cobre, así como a resolver incidencias provocadas por interferencias.

Interferencia (Diafonía): Degradación del desempeño de un equipo, canal de transmisión o de un sistema causada por una la inducción de energía de otras señales que se transmiten en pares adyacentes en un cable multipar.

Máscara de PSD: Especificación grafica del contenido espectral y sus limitantes (frecuencias y niveles de potencia) de una señal.

Perfil: Conjunto de parámetros que definen las características de un servicio determinado como el Ancho de Banda de Bajada, Ancho de Banda de subida, máscara de PSD a emplear, tipo de señalización, modo de operación entre otros.

Punto de Conexión Terminal (PCT): Dispositivo unilínea o multilínea, que delimita la red de Telnor con la red del usuario, el cual se instala en el sitio del usuario y sirve como frontera o demarcación de la responsabilidad de para los servicios.

Red de cobre: totalidad de Bucles Locales/pares de cobre en el documento, se utiliza indistintamente el término Bucle Local o par para referirse a los pares de cobre.

Señal de Velocidad o Espectro Variable: aquella que puede variar la velocidad de transmisión (y por tanto el ancho de banda ocupado) ya sea en función de parámetros del perfil, limitaciones físicas de un Bucle Local o las condiciones de ruido.

Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (SAIB): Mediante este servicio Telnor pone a disposición del Concesionario Solicitante capacidad de transmisión entre el usuario final y un Punto de Interconexión del Concesionario Solicitante, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un usuario final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una Acometida de Telnor.

Sub-Bucle Local: El circuito físico que conecta el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario a un punto técnicamente factible entre el domicilio del usuario final y la Central telefónica o instalación equivalente de la red pública de telecomunicaciones desde la cual se presta el servicio al usuario.

U/DPBO (*Upstream/Downstream* power back-off): Mecanismo de reducción de potencia de transmisión en función de la frecuencia, aplicable a la trayectoria de subida

(*Upstream) ó de bajada (Downstream)* del sistema DSL que permite mejorar la compatibilidad entre Bucles Locales de diferentes longitudes desplegados en el mismo cable.

Unidad Básica: Conjunto de pares de cobre adyacentes que constituyen la unidad elemental de interferencia. En el Bucle Local la unidad básica consta de 50 pares y en el Sub-bucle Local se compone de un grupo de 10 pares.

Vectoring: Recepción y/o transmisión coordinada de señales provenientes de multiples transceptores xDSL que permite mejorar el desempeño a través del uso de técnicas que mitigan el efecto de diafonía.

9 Acrónimos.

A los efectos del presente documento, aplica los siguientes Acrónimos:

ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
CS	Concesionario Solicitante
DC/dc	Direct Current
DPBO	Downstream Power Back-Off
HDSL	High bitrate Digital Subscriber Line
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISDN-BA	ISDN Basic Access
LT-port	Line Termination port
NT-port	Network Termination port
PAM	Pulse Amplitude Modulation
POTS	Plain Old Telephony Services
PSD	Power Spectral Density
PSTN	Public Switched Telephone Network
SDSL	Symmetrical (single pair high bitrate) Digital Subscriber Line

TBR	Technical Basis for Regulation
TNV	Telecommunications Network Voltage
TU-C	Terminal Unit Central Side
TU-R	Terminal Unit Remote Side
UB	Unidad básica
UPBO	Upstream Power Back-Off
VDSL	Very-high-speed Digital Subscriber Line
VDSL2	Very high-bit-rate Digital Subscriber Line 2
xDSL	(any system) Digital Subscriber Line

10 DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Gestión del Espectro

ATIS-0600417.2003(R2012) Spectrum Management for Loop Transmission Systems.

TSI TR 101 830-1 V1.5.2 (2009-05) "Transmission and Multiplexing (TM); Access networks; Spectral management on metallic access networks; Part 1: Definitions and signal library".

CABLES

ETSI/STC TM6 (97) 02: "Cable reference models for simulating metallic access networks", R.F.M. van den Brink, ETSI-TM6, Permanent document TM6(97)02, revision 3, Luleå, Sweden, June (970p02r3).

POTS y Análogo

ETSI TBR 021: "Terminal Equipment (TE); Attachment requirements for pan-European approval for connection to the analogue Public Switched Telephone Networks (PSTNs) of TE (excluding TE supporting the voice telephony service) in which network addressing, if provided, is by means of Dual Tone Multi Frequency (DTMF) signaling".

ETSI ES 201 970: "Access and Terminals (AT); Public Switched Telephone Network (PSTN); Harmonized specification of physical and electrical characteristics at a 2-wire analogue presented Network Termination Point (NTP)".

ETSI EN 300 001: "Attachments to the Public Switched Telephone Network (PSTN); General technical requirements for equipment connected to an analogue subscriber interface in the PSTN".

ETSI EN 300 450: "Access and Terminals (AT); Ordinary and Special quality voice bandwidth 2-wire analogue leased lines (A2O and A2S); Terminal equipment interface".

ETSI EN 300 453: "Access and Terminals (AT); Ordinary and Special quality voice bandwidth 4-wire analogue leased lines (A4O and A4S); Terminal equipment interface".

ISDN

ETSI TS 102 080: "Transmission and Multiplexing (TM); Integrated Services Digital Network (ISDN) basic rate access; Digital transmission system on metallic local lines".

HDSL

ETSI TS 101 135: "Transmission and Multiplexing (TM); High bit-rate Digital Subscriber Line (HDSL) transmission systems on metallic local lines; HDSL core specification and applications for combined ISDN-BA and 2 048 kbit/s transmission".

SDSL

ETSI TS 101 524: "Transmission and Multiplexing (TM); Access transmission system on metallic access cables; Symmetric single pair high bitrate Digital Subscriber Line (SDSL)".

ITU-T Recommendation G.991.2: "Single-Pair High-Speed Digital Subscriber Line (SHDSL) transceivers" (including all corrigenda and amendments).

ADSL

ETSI TS 101 388: "Access Terminals Transmission and Multiplexing (ATTM); Access transmission systems on metallic access cables; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) - European specific requirements (ITU-T Recommendation G.992.1 modified)".

(ITU-T Recommendation G.992.1: "Asymmetric digital subscriber line (ADSL) transceivers" (including all corrigenda and amendments).

ITU-T Recommendation G.992.2: "Splitter less asymmetric digital subscriber line (ADSL) transceivers".

ITU-T Recommendation G.992.5: "Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) transceivers - Extended bandwidth ADSL2 (ADSL2plus)".

VDSL

ETSI TS 101 270-1: "Transmission and Multiplexing (TM); Access transmission systems on metallic access cables; Very high speed Digital Subscriber Line (VDSL); Part 1: Functional requirements".

ITU-T Recommendation G993.2: "Very High Speed Digital Subscriber Line Transceivers 2 (VDSL2)" (including all corrigenda and amendments).

EMC & UNBALANCE

ETSI EN 300 386-2 (V1.1.3): "Electromagnetic compatibility and Radio spectrum Matters (ERM); Telecommunication network equipment; Electromagnetic Compatibility (EMC) requirements; Part 2: Product family standard".

ITU-T Recommendation O.9: "Measuring arrangements to assess the degree of unbalance about earth".

ITU-T Recommendation G.117: "Transmission aspects of unbalance about earth".

ITU-T K-34, para edificios de Central de telecomunicaciones (principal y secundario), en exteriores y en las instalaciones de suscriptor, según sea el caso.

TABLA DE TECNOLOGÍAS Y NORMATIVAS O RECOMENDACIÓN DE REFERENCIA

Tecnología	Normativa/Recomendación de referencia
RDSI ACCESO BÁSICO	ETSI TS 102 080, "Transmission and Multiplexing (TM); Integrated Services Digital Network (ISDN) basic rate access. Digital transmission system on metallic local lines" (2000-05).
RDSI ACCESO PRIMARIO, interfaz de línea con código HDB3 a 2048 Kbitit/s	ETSI EN 300 011-1 V.1.2.2 (2000-05) "Integrated Services Digital Network (ISDN); Primary rate User Network Interface (UNI); Part 1: Layer 1 specification".
ADSL sobre POTS	ETSI TS 101 388 v1.4.1. "Access transmission systems on metallic access cables; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) - European specific requirements; (ITU-T G.992.1 modified)" (2007-08)
	ITU G.992.1: "Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) transceivers". (1999-06)
	ITU G.992.2: "Splitterless Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) transceivers" (1999-07)
	ITE-BA-003 "Interfaz de línea para el acceso indirecto al bucle de abonado con tecnologías ADSL (ANSI T1.413-1998)".
	ITE-BA-006 "Interfaz de Línea para el Acceso Indirecto al Bucle de Abonado con Tecnologías ADSL con microfiltros separadores en líneas analógicas".

Tecnología	Normativa/Recomendación de referencia
ADSL sobre RDSI Acceso Básico	ANSI T1.413 – 1998 (Issue 2). Networks and Customer Installation Interfaces. Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL). Metallic Interface (1998).
	ETSI TS 101 388 v1.4.1. "Access transmission systems on metallic access cables; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) - European specific requirements; (ITU-T G.992.1 modified)" (2007-08)
	ITU G.992.1: "Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) transceivers". (1999-06)
	ITE-BA-004 "Interfaz de Línea para Acceso Indirecto al Bucle de Abonado con Tecnologías ADSL y coexistencia con el servicio RDSI.
	ANSI T1.413-1998 (Issue 2). Network and Customer Installation Interfaces. Asymmetric digital Subscriber line (ADSL) Metallic interface (1998).
	ITU G.991.2 : Single-pair high-speed digital subscriber line (SHDSL) transceivers (2003-12)
VDSL	ETSI TS 101 270-2 v1.2.1. "Access transmission systems on metallic access cables; Very high speed Digital Subscriber Line (VDSL); Part 2: Transceiver specification" (2003-07)).
	ITU G.993.1. "Very high speed Digital Subscriber Line transceivers" (2004-06)
ADSL2	ETSI TS 103 388 v1.1.1. "Access transmission systems on metallic access cables; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL2) - European specific requirements; (ITU-T G.992.3 modified)" (2008-05)
	ITU G.992.3 "Asymmetric Digital Subscriber Line transceivers-2 (ADSL2)" (2005-01).
	ITU G.992.4 "Splitterless Asymmetric Digital Subscriber Line transceivers-2 (splitterless ADSL2)" (2005-01)
ADSL2+	ETSI TS 105 388 v1.1.1. "Access transmission systems on metallic access cables; Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL2plus) - European specific requirements; (ITU-T G.992.5 modified)" (2008-04)
	ITU G.992.5 "Asymmetric Digital Subscriber Line transceivers Extended bandwidth ADSL2 (ADSL2+)" (2005-01).
	ITE-BA-011 "Interfaz de Línea para el Acceso al Bucle de Abonado con Tecnologías ADSL2+ con filtrado distribuido"
VDSL2	ITU G.993.2 "Very high speed Digital Subscriber Line 2" (2006-02).
	Especificación Técnica de la Interfaz ofrecida por Telefónica de España S.A.U. ITE-BA-019 "Interfaz de Línea para el Acceso al Bucle de Abonado con Tecnologías VDSL2 UIT-T G.993.2"

Nota: Todas las normativas o Recomendaciones arriba señaladas podrán sustituirse por versiones actualizadas, autorizadas y vigentes.

Otros

CENELEC EN 0-1: "Information technology equipment - Safety - Part 1: General Requirements".

CENELEC EN 0-21: "Information technology equipment - Safety - Part 21: Remote Power Feeding".

CENELEC CLC/prTR 2: "Electrical safety - Classification of interfaces for equipment to be connected to information and communications technology networks".

CENELEC CLC/prTS 7: "Safety aspects for xDSL signals on circuits connected to telecommunication networks (DSL: Digital Subscriber Line)".

"Anexo E"

Normatividad para Acceso de los CS a Instalaciones de Telnor

Normatividad para Acceso de los CS a Instalaciones de Telnor

Acceso del Concesionario Solicitante a instalaciones Telnor:

Tramitar solicitud de acuerdo a formato incluido en este documento.

Para trabajos dentro de las Instalaciones de Telmex el Concesionario Solicitante / Autorizado (en adelante "CS"), debe cumplir con lo siguiente:

- Uso obligatorio de uniforme con nombre legible del CS o del subcontratista
- Portar siempre credencial de identificación vigente, con fotografía, expedida por su representada y en caso de personal subcontratista validada por CS.
- En todo momento el personal tercero lleve consigo su documentación con los sellos visibles, sin alteraciones, respetando la vigencia, ubicaciones de los trabajos y horarios del mismo.
- El CS no podrá ejecutar trabajos distintos o fuera de zona a los autorizados por Telnor.
- El Concesionario / Autorizado por ningún motivo podrá utilizar el logotipo Telnor (uniforme, vehículo, credencial).
- El personal CS y subcontratista tendrá la obligación de conocer el nombre y teléfono del personal Telnor asignado a la obra que este ejecutando.
- No podrá realizar desmontaje de cable o liberación de vías sin autorización previa.
- Utilización de equipo de Seguridad (Casco, Botas, etc.)
- Los contratistas y subcontratistas de cualquier CS estarán obligados a colocar todos los señalamientos y medidas de seguridad de acuerdo con la normatividad aplicable para evitar accidentes.

CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES QUE CELEBRAN POR UNA PARTE TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V. ("TELNOR"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR EL LICENCIADO ALEJANDRO COCA SÁNCHEZ, Y POR LA OTRA PARTE XXXXXXXXXXXXX (EN LO SUCESIVO EL "CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE"), REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR XXXXXXXXXXXXXX, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. Declara el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:

a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las leyes de la República Mexicana, y que cuenta con la capacidad jurídica, financiera y administrativa, así como con las condiciones técnicas y económicas para obligarse en los términos del presente Convenio.

b) Ser un Concesionario que opera una Red Pública de Telecomunicaciones, según lo acredita con el título de concesión otorgado por el Gobierno Federal, por conducto de la Secretaría, para instalar, operar y explotar una Red Pública de Telecomunicaciones para prestar el servicio XXXXX por un período de XXXX años contados a partir del XXX de XXX de XXXX.

c) Sus representantes legales cuentan con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente Convenio, tal y como lo acreditan con copia certificada de la escritura pública número XXXXXXXXXX de fecha XX de XXXX de XXXXX, otorgada ante la fe del licenciado XXXXXXXXX, Notario Público número XXXXXXX de XXXXXXXX;

d) Dentro de su objeto social, está incluida la celebración del presente Convenio;

e) Utilizará los servicios objeto del presente Convenio para los fines que en cada caso se establezca en el presente Convenio, su anexo y la Oferta de Referencia de TELNOR;

f) Tiene su domicilio en XXXXXXXXXXXXXXXX.

II. Declara TELNOR, por conducto de su representante legal y bajo protesta de decir verdad, que:

a) Es una sociedad mercantil constituida de acuerdo con las Leyes de la República Mexicana y cuenta con poder suficiente para celebrar el Convenio, de acuerdo a la copia certificada de la escritura notarial que se adjunta al presente instrumento.

b) Su objeto social es, entre otros, construir, instalar, mantener, operar y explotar una Red Pública Telefónica y de Telecomunicaciones para prestar el servicio público de conducción de señales de voz, sonidos, datos, textos e imágenes, a nivel local y de larga distancia nacional e internacional y el servicio público de telefonía básica.

c) Que su representante legal cuenta con las facultades suficientes para obligar a su representada en los términos del presente Convenio, tal y como lo acredita con copia certificada de la escritura pública número 142065 de fecha 13 de abril de 2012, otorgada ante la fe del licenciado Homero Díaz Rodríguez, Notario Público número 54 del Distrito Federal, misma que se encuentra inscrita en el Registro Público de Comercio en la Ciudad de México, Distrito Federal.

d) Tener título de concesión otorgado por el Gobierno Federal para construir, instalar, mantener, operar y explotar una red pública telefónica por un período de 50 años contados a partir del 10 de marzo de 1976, de acuerdo con la publicación en el Diario Oficial de la Federación del 31 de marzo de 1976, y de la modificación al título de concesión del 10 de agosto de 1990, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 1990.

e) Tiene su domicilio en Av. Parque Vía 190, Col. Cuauhtémoc, 06500 Ciudad de México.

III. Las Partes, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, declaran que:

ÚNICO. Para la aplicación del presente Convenio, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, su Anexo y la Oferta de Referencia de Desagregación (OREDA).

Expuesto lo anterior, las Partes convienen en otorgar las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. DEFINICIONES

Las Partes aceptan y convienen que las definiciones de los términos contenidos en este Convenio tendrán la definición y significado que se atribuye el apartado "II DEFINICIONES" de la Oferta de Referencia, salvo que de manera específica se les atribuya un significado distinto.

Aquellos términos no definidos en la Oferta de Referencia de Desagregación o en alguno de los Anexos, tendrán el significado que les corresponda conforme al contexto de la Oferta de Referencia de Desagregación y, a falta de claridad, aquel que les atribuye la Ley, así como los demás ordenamientos legales, reglamentarios o administrativos aplicables en la materia o en las recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones o, en su defecto, las recomendaciones emitidas por organismos internacionales reconocidos que resulten aplicables.

SEGUNDA. OBJETO

2.1 TELNOR se obliga a prestar al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE los Servicios objeto del presente Convenio, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la Oferta de Referencia de Desagregación, así como lo estipulado en sus respectivos Anexos, en los cuales se detallan las características, términos y condiciones propias para la prestación de cada uno de los servicios contemplados en el presente instrumento.

2.2 Inicio de la prestación de los servicios.

La prestación de los servicios de Desagregación Total y Desagregación Compartida del Bucle y del Sub-Bucle estarán disponibles en todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes de las zonas metropolitanas de Tijuana y Mexicali, Ensenada, Playas de Rosarito y Tecate, además del municipio de San Luis Río Colorado y la Ciudad de Sonoita en el Estado de Sonora, 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 del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

TERCERA. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO.

a) Pago de los SERVICIOS:

El CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se obliga a pagar a TELNOR 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 (O AUTORIZADO) 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 deberán ser pagados dentro de los 18 (dieciocho) días hábiles posteriores a la entrega de la factura correspondiente de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA y sus anexos correspondientes

2.- Cargos No Recurrentes, los cuales deberán ser pagados de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA correspondiente a los Servicios objeto del presente Convenio y sus anexos correspondientes.

En el supuesto de que durante la vigencia del presente Convenio dejasen de estar en vigor cualesquiera precios y tarifas, en tanto nuevos precios y tarifas no hubiesen sido establecidos por virtud de acuerdo entre TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, o por virtud de resolución emitida por el Instituto, las contraprestaciones

que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE deberá pagar a TELNOR por los conceptos correspondientes en los términos de este Convenio, serán aquellas que resulten de la aplicación de los precios y tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiesen terminado su vigencia .

Bajo ninguna circunstancia el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar a TELNOR bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

Asimismo, en ninguna circunstancia TELNOR tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.

a) Remisión de facturas:

TELNOR remitirá mediante el Sistema Electrónico de Gestión y 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 DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de TELNOR a la persona que TELNOR determine a la hora de la firma del Convenio o depositado en la cuenta bancaria que TELNOR previamente le indique al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

2. Transferencia electrónica de fondos inmediatamente disponibles a la cuenta

bancaria que TELNOR previamente le indique al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

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

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

a) Inconformidades

En el caso de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELNOR a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o por correo electrónico provisto por TELNOR 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. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.

Queda claramente entendido por TELNOR 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, TELNOR 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 notificada al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o a través del correo electrónico señalado por parte del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE en un plazo de 30 días naturales.

c) Facturación extemporánea.

TELNOR 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 a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o a través del correo electrónico señalado por parte del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

La inconformidad deberá ser notificada a través del Sistema Electrónico de Gestión y/o por correo electrónico a la dirección que será provista por TELNOR a la firma del Convenio.

Los criterios para que la inconformidad sea procedente son:

(i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición igualmente 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 SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del CONCESIONARIO SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial por los cargos efectivamente reconocidos, (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 y (d) el CONCESIONARIO SOLICITANTE deberá establecer un correo electrónico o indicar el medio por el cual TELNOR le notificará la resolución correspondiente y/o si desea le sea notificado a través del Sistema Electrónico de Gestión.

Una vez notificada la inconformidad, TELNOR revisará si todos los requisitos se han cumplido, en caso contrario avisará al CONCESIONARIO SOLICITANTE la razón por la que la notificación es incorrecta. El CONCESIONARIO SOLICITANTE podrá volver a enviar la inconformidad cumpliendo con todos los requisitos. TELNOR revisará si existe un error en la factura, procederá a corregirla y la enviará al CONCESIONARIO SOLICITANTE. De no haber error se le notificará al CONCESIONARIO SOLICITANTE que la inconformidad no es procedente.

Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente. La inconformidad que reúna los requisitos precedentes será evaluada por TELNOR, misma que deberá ser resuelta dentro de los 18 días naturales posteriores a la fecha de notificación de la misma.

CUARTA. INTERESES MORATORIOS

En caso de falta de pago oportuno por parte del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE de cualesquiera cantidades correspondientes a los servicios conforme a los plazos, términos y condiciones establecidos en el Convenio, sin perjuicio de cualquier acción que TELNOR tuviera derecho a ejercitar por el citado incumplimiento.

La tasa base para efectos del cálculo de intereses moratorios en el primer período mensual será la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes. Dicha tasa base se ajustará mensualmente empleando la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio vigente en la fecha en que inicie cada período mensual subsecuente, contado a partir de la fecha de vencimiento de las contraprestaciones o reembolsos correspondientes.

QUINTA.- INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se obligan a guardar estricta confidencialidad con relación a la información técnica y cualquier otra que se derive de los compromisos adquiridos en este Convenio, que sea señalada como información confidencial por cualquiera de las Partes contratantes, antes y/o después de la celebración del presente Convenio, comprometiéndose ambas Partes a que en el momento de la terminación de este instrumento o en cualquier momento en que se solicite, se devolverá todo documento o información que pudiera haber recibido, obtenido o producido como resultado de los servicios descritos en este instrumento.

La documentación y la información que se genere con motivo de la celebración de este Convenio, será propiedad exclusiva de la parte que la produzca. Ninguna de las Partes podrá divulgar la información sin previo consentimiento por escrito de la otra Parte.

La información que se proporcione o que se llegue a conocer con motivo de este Convenio, será considerada como estrictamente confidencial, obligándose ambas Partes a no revelarla a terceras personas, tomando las providencias necesarias para que las personas que tengan acceso a información proporcionada por las Partes como consecuencia de lo pactado en este Convenio, no la divulguen.

Asimismo, se considerará como confidencial toda la información relacionada con los usuarios finales, presentes o futuros, así como toda la información intercambiada entre el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE y TELNOR que sea remitida por las Partes conforme a los procedimientos establecidos para la instalación de los Servicios.

En función de ello, se entiende que en ningún caso, directamente o a través de empresas subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, las Partes podrán utilizar dicha información para hacer prácticas que afecten la competencia y libre concurrencia.

Si la información proporcionada por cualquiera de las Partes se hiciere del conocimiento de terceros, por dolo, negligencia o mala fe, imputable a la parte receptora de la información y/o a su personal, empleados o agentes, dicha parte deberá responder por los daños y perjuicios ocasionados, sin perjuicio de las responsabilidades y sanciones legales a que se haga acreedor en términos de la legislación vigente aplicable en la materia, referentes a la revelación de secretos o al secreto profesional, en que incurriría en el supuesto de incumplir con la presente cláusula. La obligación de confidencialidad se mantendrá durante la vigencia de este Convenio y por un periodo de dos años a partir de la terminación del mismo.

No se entenderá como información confidencial, aquella que:

(i) Sea o llegue a ser del dominio público por disposición de la autoridad o por voluntad de alguna de las Partes, salvo que esto sea resultado de una divulgación por la Parte receptora en incumplimiento a lo acordado en este contrato.

(ii) Sea proporcionada a la parte receptora como información no confidencial o sin la indicación citada en la cláusula.

(iii) Haya estado en posesión de la parte receptora antes de haberle sido proporcionada por la parte propietaria, o

(iv) Deba ser divulgada por la parte receptora en virtud de un requerimiento legal, judicial, gubernamental o administrativo, siempre que notifique por escrito a la otra parte con 3 (tres) días de anticipación a la divulgación solicitada.

La parte receptora se obliga a no revelar la información confidencial, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte. Asimismo, la parte receptora se obliga a no usar la información confidencial para cualquier propósito distinto a lo pactado en este

Convenio, y a devolver a la otra parte toda la información confidencial o las copias que de la misma se hayan efectuado, inmediatamente después de la terminación por cualquier causa de este instrumento.

Los términos de esta Cláusula aplican a la información que se encuentre a disposición de las Partes en el Sistema Electrónico de Gestión de TELNOR.

SEXTA. INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS

En caso de que TELNOR no cumpla con la entrega, instalación y puesta en operación de los Servicios, previo cumplimiento por parte del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE de cada uno de los requisitos necesarios para tal efecto, las Partes acordarán lo conducente a las penas convencionales correspondientes de conformidad con el Anexo "B" de la Oferta de Referencia de Desagregación. TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE realizarán previamente un acuerdo de conciliación de eventos y con base en los resultados obtenidos se determinará si existen saldos por pagar.

Para la medición del cumplimento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE o al cliente final, ni los que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito ni aquellos no imputables a TELNOR, los que de manera enunciativa mas no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, sismos, terremotos, retrasos en la obtención de permisos de trabajo en la vía pública (municipales, estatales o federales), acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública y negación de acceso a las instalaciones del cliente final.

Los días de retraso imputables a los proveedores sí serán computados para efectos de penas convencionales, por la falta de aprovisionamiento de los elementos y equipos esenciales para la prestación de los Servicios objeto del presente Convenio.

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha

señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

SÉPTIMA. PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD.

7.1 Los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de conmutación y transmisión, enlaces de transmisión y demás elementos que compongan las instalaciones necesarias para la prestación de los Servicios y que sean suministrados por TELNOR, son de la exclusiva propiedad de TELNOR.

7.2 En consecuencia, el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, y/o fibra óptica para el uso de los Servicios contratados. En caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra parte, se obliga a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en los servicios objeto de la Oferta de Referencia.

7.3 En caso de daño, robo, destrucción o extravío a las instalaciones, infraestructura y equipos propiedad de TELNOR o del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, asociados a la operación de los Servicios citados en los dos incisos anteriores, y que le sean directamente imputables a las Partes, sus subsidiarias, filiales y clientes, las Partes se obligan a indemnizarse las cantidades que resulten de la cuantificación que realicen y se notifiquen respecto de los daños ocasionados por tales circunstancias.

7.4 Si durante el proceso de instalación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibra óptica, nodos de conmutación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los Servicios que sean suministrados por TELNOR, se dañan, destruyen o interrumpen los Servicios del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE por causas directamente imputables a TELNOR, por no haberse ajustado a las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO)

SOLICITANTE, que deberán ser provistos a TELNOR previo al proceso de instalación de los Servicios, TELNOR se obliga a indemnizar al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE las cantidades que resulten de la cuantificación de los daños ocasionados por tales circunstancias, previa investigación que al efecto realicen las Partes respecto del origen e imputabilidad de dichos daños. En caso de que las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no hayan sido entregados a TELNOR, ésta no será responsable de los daños que se ocasionen.

Asimismo, las Partes procederán a la elaboración del acta administrativa correspondiente, con la finalidad de establecer en forma clara y detallada la cuantificación de los daños antes mencionados.

Será obligación de TELNOR y de los CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE ofrecer pruebas fehacientes, según sea el caso, a la parte afectada y al Instituto, que justifiquen las causas de la incidencia o daño en la red pública de telecomunicaciones de que se trate.

El monto de los perjuicios a que se refiere esta Cláusula se determinará y pagará de conformidad con lo siguiente:

a) Será igual a la cantidad que las Partes paguen con motivo de la reparación de la infraestructura que resulte afectada, previa acreditación del pago de dicha reparación.

b) Será igual a la cantidad que las Partes paguen a sus Clientes que resulten afectados por el periodo que dure dicha afectación ocasionada a la prestación de los servicios de alguna de ellas, previa acreditación de dicho pago.

c) No se considerarán daños consecuenciales;

d) Será pagado por cualquiera de las Partes dentro de los 18 (dieciocho) días hábiles posteriores a aquel en que la otra lo requiera por escrito anexando la evidencia correspondiente.

OCTAVA. GARANTÍAS DEL CONVENIO.

8.1 **GARANTÍA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES**. Mientras esté vigente este Convenio, el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este Convenio, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por dos meses de Servicios calculado con base en los últimos doce meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de Servicios, deberá ser pactada entre las Partes, de forma proporcional, considerando el monto y volumen de cada servicio contratado por la cantidad de $XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, garantía que deberá ser expedida por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetará a los términos de la Legislación vigente en la materia, y en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este Convenio a cargo del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra TELNOR al exigir dicho derecho conforme a este Convenio.

8.2 En todo caso, la fianza o carta de crédito deberá cumplir con los siguientes requisitos y estipulaciones mínimas, a satisfacción de TELNOR:

8.2.1 Deberá ser otorgada por una Institución de Fianzas Mexicana, o institución bancaria, de reconocido prestigio que no pertenezca al mismo grupo corporativo o de interés del fiado y que esté debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

8.2.2 Deberá señalar que la Institución de Fianzas, o institución bancaria acepta someterse al procedimiento establecido en los artículos 93, 118 Bis y demás relativos de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

8.2.3 Para cancelar la fianza, o carta de crédito, será requisito que el fiado presente a la Institución de Fianzas o institución bancaria la autorización por escrito de TELNOR.

Se otorgará una nueva garantía anualmente por una cantidad equivalente al 100% del importe total de los Servicios objeto de este Convenio facturados por TELNOR al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE durante 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de Servicios correspondientes a 2 (dos) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.

La garantía deberá ser constituida dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha de firma del presente Convenio o a requerimiento de TELNOR, según el caso, quedando TELNOR facultada para rescindir el mismo en caso de que dicha garantía no sea otorgada por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE dentro de dicho plazo.

En caso de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no otorgue una nueva garantía dentro de los 30 (treinta) días hábiles posteriores al vencimiento de la garantía anterior, TELNOR podrá rescindir el presente Convenio sin necesidad de declaración judicial.

8.3 MODIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS. No obstante lo anterior, las Partes podrán renegociar de forma anual las características de la garantía a que se refiere esta Cláusula Octava, a fin de reflejar el valor real de las obligaciones que garantizarán, así como la solvencia y el comportamiento crediticio del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

NOVENA. CESIÓN DE DERECHOS

Salvo por mandato de ley o de autoridad administrativa o judicial competente, las Partes deberán cumplir las obligaciones a su cargo por sí mismas y, en consecuencia, los derechos y las obligaciones derivados del presente Convenio en ningún caso podrán ser cedidos, gravados o transmitidos en forma alguna sin la autorización previa y por escrito de la otra parte, autorización que no será negada sin razón justificada.

Las Partes acuerdan que las cuentas por cobrar al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE y en favor de TELNOR, presentes o futuras, podrán ser cedidas por cualquier

medio legal a instituciones de crédito, fideicomisos u organizaciones auxiliares de crédito, o cualquier otra persona o vehículo, tanto nacionales como extranjeras.

Queda exceptuada de lo previsto en esta Cláusula la cesión total o parcial de los derechos y obligaciones del presente Convenio **(i)** que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito a TELNOR, salvo en el caso de cesión de derechos de cobro, que requiere autorización expresa de TELNOR y **(ii)** que TELNOR efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

DÉCIMA. CONTINUIDAD Y SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN.

10.1 Continuidad de los servicios de desagregación de bucle local.

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se obligan a realizar sus mejores esfuerzos para evitar en todo momento la interrupción de los servicios materia del presente Convenio. Al efecto y sin perjuicio de las obligaciones a cargo de TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE conforme a este Convenio, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE deberán asistirse mutuamente para procurar la continuidad de los Servicios de Desagregación del Bucle Local, así como de cualesquiera otros servicios pactados.

Las Partes deberán informar con cuando menos 10 (diez) días hábiles de anticipación, o antes si es razonablemente posible, acerca de cualquier trabajo, obra o actividad que sea previsible y que pueda afectar: a) a la prestación o recepción continua de los Servicios; b) a la Infraestructura de TELNOR; c) a las vías generales de comunicación, o d) a los bienes de uso común.

A dicho efecto, se identificarán las áreas de riesgo, la naturaleza de los trabajos, obras o actividades involucradas, el tiempo requerido para su desarrollo y conclusión total y el tiempo estimado de interrupción de los Servicios, así como de cualesquiera otros servicios pactados por TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE. Si lo anterior no es posible por tratarse de trabajos de emergencia, el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE notificará dicha circunstancia tan pronto como sea posible.

En todo caso, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE harán sus mejores esfuerzos para restablecer a la brevedad los Servicios materia de la Oferta de Desagregación del Bucle Local, así como cualquier otro servicio pactado.

Adicionalmente, en caso de que TELNOR por cualquier razón tenga necesidad de reubicar, reconstruir o retirar temporal o definitivamente alguno de los elementos propios de los servicios materia del presente Convenio, TELNOR estará facultada para llevar a cabo dichos trabajos y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE deberá tomar las previsiones del caso.

TELNOR deberá contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad de los servicios de telecomunicaciones antes de proceder al cierre de una central o instalación equivalente.

Tratándose del cierre de una Central Telefónica o Instalación Equivalente, TELNOR deberá avisar al Instituto y al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE con 12 (doce) meses de anticipación a dicho evento y no podrá cobrar costo adicional alguno al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE por los trabajos que sean necesarios para reubicarlo en una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente.

Cuando TELNOR migre a una nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente, deberá considerar dentro de las nuevas instalaciones los servicios actualmente contratados por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE en la Central Telefónica o Instalación Equivalente actual y no podrá cobrar costo adicional alguno al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE por los trabajos necesarios para reubicarlo en la nueva Central Telefónica o Instalación Equivalente. Tampoco podrá cobrar por condiciones diferentes en la nueva ubicación.

TELNOR deberá contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad de los servicios de telecomunicaciones antes de proceder al cierre de una central o instalación equivalente.

En el caso de existir mal manejo u omisión por parte de TELNOR y que esto afecte la instalación del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, se deberán presentar soluciones que permitan restablecer, regularizar y garantizar la continuidad y la calidad de los servicios.

10.2 Suspensión temporal

10.2.1 De presentarse un evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, que impidan temporalmente a TELNOR prestar los Servicios materia de la Oferta de Desagregación del Bucle Local u otros servicios pactados por TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE en los términos del presente Convenio, se suspenderán los efectos del mismo (total o parcialmente), durante el tiempo que transcurra y hasta que se subsane y normalice la situación que hubiese originado dicho impedimento, y TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE acordarán las acciones y servicios extraordinarios que se requieran para restablecer, regularizar y garantizar la continuidad de los servicios materia del presente Convenio.

La Parte afectada por cualquier evento de caso fortuito o de fuerza mayor, o durante periodos de emergencia, notificará a la otra Parte dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a que tenga conocimiento de la existencia del evento de que se trate, proporcionando detalles sobre el mismo.

En su caso, se podrá dar por terminado el Convenio (total o parcialmente) sin responsabilidad alguna para TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, cuando el evento de caso fortuito o fuerza mayor, o el periodo de emergencia, no permita la operación de los equipos o cualquier elemento propio de los Servicios por un plazo mayor a 30 (treinta) días y siempre y cuando TELNOR no esté en posibilidad de proveer al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE una solución temporal o definitiva en un plazo no mayor a 15 (quince) días para el primer supuesto o 4 (cuatro) meses en el caso del segundo.

En tal supuesto, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE informarán al Instituto lo conducente hasta en tanto la situación que dio origen a la afectación de que se trate, sea superada y se reestablezcan los Servicios materia de la Oferta de Desagregación del Bucle Local y cualesquiera otros servicios convenidos.

En tales casos, el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE pagará a TELNOR las contraprestaciones correspondientes a los servicios efectivamente prestados y hasta el momento en que hubiesen sido suspendidos.

DÉCIMA PRIMERA. CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASO FORTUITO.

Ninguna de las Partes será responsable por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, explosiones, sismos, fenómenos naturales, huelgas, revueltas civiles, sabotaje, terrorismo, inundaciones, guerras, huracanes, incendios, terremotos u otras situaciones similares.

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

TELNOR tampoco será responsable por causas que no le sean imputables, las que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), cortes de fibra óptica ocasionados por vandalismo o por terceros, acondicionamiento de sitios del cliente que no estén listos, plantones en vía pública, negativa de acceso a las instalaciones del cliente, etc.

Para la medición del cumplimento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE del servicio respectivo, ni los que deriven de eventos de caso fortuito o causas de fuerza mayor o ni aquellos no imputables a TELNOR. Tampoco se computarán los tiempos atribuibles a las notificaciones que TELNOR realice a los CONCESIONARIOS O AUTORIZADOS para que manifiesten su interés por participar en nuevas obras civiles.

En todos los supuestos contemplados en esta cláusula, las Partes deberán dar aviso al Instituto del evento de caso fortuito o causa de fuerza mayor, acompañando las pruebas que justifiquen las causas de la suspensión del servicio y las posibles soluciones para la reparación.

DÉCIMA SEGUNDA. VIGENCIA

12.1 DURACIÓN DEL CONVENIO

El presente Convenio estará vigente como mínimo hasta el 31 de diciembre de 2019, salvo que sea modificado, terminado anticipadamente o rescindido conforme a lo previsto en el presente instrumento y demás disposiciones aplicables. Sin embargo, las Partes podrán acordar vigencias superiores a este plazo mínimo del Convenio considerando las necesidades propias de cada uno de los servicios a prestarse al amparo de la Oferta de Referencia de Desagregación.

En caso de que el presente Convenio sea terminado o rescindido, las obligaciones de pago líquidas y exigibles derivadas del presente Convenio subsistirán hasta su debido e íntegro cumplimiento. De igual manera subsistirán en términos de ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurrida la terminación o rescisión del Convenio.

No obstante lo anterior, cada servicio objeto del presente Convenio tendrá la vigencia mínima forzosa por la que cada uno de ellos fue contratado, por lo que subsistirán independientemente de la vigencia del Convenio.

12.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA

Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente, autorice, la terminación anticipada.

Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá de adjuntar la información correspondiente para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes. Para efectos de esta cláusula, la parte que requiera dar por terminado el presente Convenio, deberá dar aviso por escrito a la otra parte y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, cuando se presente una o más de las causales siguientes:

A) Revocación del título de concesión o autorización de cualquiera de las Partes;

B) Declaración judicial o resolución administrativa emitida por autoridad competente que así lo ordene;

C) Novación de los términos, condiciones, derechos y obligaciones contractuales;

D) Utilización de los servicios de Telnor con fines ilícitos;

E) Cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos;

F) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual no se puedan salvaguardar las garantías individuales.

En cualquiera de los eventos anteriores, el Instituto, llevará a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente autorizará la terminación anticipada del presente convenio, debiendo adoptarse las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes, a fin de que queden debidamente garantizados.

En ningún supuesto se deberá de contemplar como causal de terminación anticipada la revocación de la Resolución AEP.

En todo caso, para que la terminación anticipada solicitada por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE sea procedente, éste deberá estar al corriente en sus obligaciones de pago derivadas de la prestación de los servicios objeto del presente Convenio.

12.3 Las obligaciones pendientes de cumplimiento por las Partes, quedarán subsistentes hasta su total cumplimiento.

DÉCIMA TERCERA. RESCISIÓN DEL CONVENIO

Si cualquiera de los eventos ("Causas de Rescisión") descritos a continuación ocurriese, la parte afectada, independientemente de los remedios o cualesquiera acciones previstas por la ley, podrá rescindir este Convenio sin necesidad de resolución judicial o administrativa alguna y sin responsabilidad frente a la otra parte, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente se pronuncie al respecto. Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá adjuntar la información que acredita el aludido incumplimiento. Para efectos de la presente cláusula, la parte afectada deberá notificar por escrito, con 30 (treinta) días naturales de anticipación, a la parte incumplida, con copia para el Instituto.

Las Causas de Rescisión son, de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes:

a) Incumplimiento del otorgamiento, entrega y efectividad de las garantías.

Si el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no otorga y entrega a TELNOR las garantías conforme a los plazos y en los términos establecidos en el presente Convenio o éstas dejasen por cualquier causa de cumplir con el objeto para el cual fueron constituidas y, por lo tanto, no pudiesen garantizar el cumplimiento de las obligaciones que del mismo derivan.

b) Incumplimiento de obligaciones de pago.

Si el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE incumple en el pago de las facturas o contraprestaciones adeudadas a TELNOR con motivo de los servicios prestados al amparo del presente Convenio; con la salvedad de las facturas que se encuentren en un proceso conciliatorio.

No obstante, no se considerará como incumplimiento la falta de pago de aquellas facturas que se encuentren pendientes de aclaración o en proceso de conciliación conforme a los términos y condiciones establecidas en el presente instrumento. Sin embargo, una vez resuelta la aclaración correspondiente, deberán ser liquidadas por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE en caso de que la disputa haya sido resuelta en su contra, por lo que de no proceder el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE al pago de dichas facturas, deberá observarse lo dispuesto en el presente inciso b).

Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento, deberán ser cubiertas por el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE a más tardar dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que surta efectos la rescisión.

c) Conductas ilícitas

Si TELNOR o el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE incurren en alguna conducta ilícita conforme a la ley o contraria al presente Convenio.

Lo anterior incluye el supuesto bajo el cual se desagreguen clientes finales mediante engaños o sin obtener su consentimiento previo y de manera fehaciente.

d) Concurso Mercantil.

En caso de que **(a)** se afecten todos o parte sustancial de los bienes de cualquiera de las Partes y/o sus Filiales como consecuencia de un evento de caso fortuito o fuerza

mayor, y/o **(b)** se impida a cualquiera de ellas el cumplimiento de cualquiera de sus términos y condiciones, derivados de: **(i)** acción o procedimiento de concurso mercantil, disolución, cesión general de sus bienes para beneficio de sus acreedores u otros de naturaleza análoga, y/o **(ii)** orden de embargo, ejecución o confiscación (en tanto no sea garantizada, desechada o dejada sin efectos, dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos dicha orden en lo que se resuelve de forma definitiva).

e) Uso distinto.

En caso de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE use los servicios objeto del presente Convenio para un fin distinto al convenido.

f) Información falsa.

La entrega de información falsa antes y para la celebración del presente Convenio, así como durante el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas del mismo.

g) Periodo de Cura

Si una vez dada la notificación de rescisión la parte incumplida subsana la Causa de Rescisión dentro del término de 30 (treinta) días señalado, la rescisión no surtirá efectos. Esta disposición no será aplicable en el caso de los supuestos señalados en los incisos c), d) y f) de la presente Cláusula, conviniendo TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE que en dichos supuestos bastará la notificación de rescisión dada en términos del primer párrafo de esta Cláusula y que transcurra el término señalado en dicho párrafo, para que la rescisión surta plenos efectos legales, sin necesidad de declaración judicial previa.

h) Caso fortuito o fuerza mayor

No se considerará incumplimiento de TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, cuando la falta de cumplimiento se deba a eventos de caso fortuito o fuerza mayor, siempre que dicho caso fortuito o fuerza mayor se acredite debidamente en términos de la ley aplicable.

i) Violación a las obligaciones de confidencialidad

En caso de que alguna de las Partes utilice indebidamente o divulgue la información proporcionada por su contraparte con el carácter de confidencial, sin perjuicio de

cualesquiera acciones legales que tenga a su favor la parte afectada.

DÉCIMA CUARTA. PERJUICIOS A TERCEROS.

Si derivado de la operación de los servicios materia del Convenio se causan perjuicios a terceros, y se comprueba la responsabilidad directa ya sea del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE o de TELNOR, la parte responsable se obliga a sacar en paz y a salvo a su contraparte y a liberarla de toda responsabilidad al respecto.

DÉCIMA QUINTA. RELACIONES LABORALES.

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE cuentan con su propio personal y elementos propios suficientes para cumplir con las obligaciones de cualquier índole que deriven de las relaciones con sus trabajadores, en los términos del artículo 13 de la Ley Federal del Trabajo.

Tanto TELNOR como el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, como empresarios y patrones de su propio personal, serán los únicos responsables de las obligaciones derivadas de sus respectivas relaciones laborales con dicho personal, obligándose a cubrir todas y cada una de las responsabilidades en que pudieran incurrir por accidentes y/o enfermedades profesionales, el pago de cualquier prestación legal, convencional o acostumbrada, así como todas y cada una de las obligaciones que resulten a su cargo, de conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley Federal del Trabajo, INFONAVIT, Instituto Mexicano del Seguro Social, leyes impositivas y demás ordenamientos y disposiciones legales en materia de trabajo y de seguridad social para con dicho personal, sin que exista o pueda surgir relación contractual alguna, ya sea de carácter laboral o de cualquier otra naturaleza, entre el personal de TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE.

En tal sentido, tanto TELNOR como el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE ("**Parte Causante**") convienen en responder de todas las reclamaciones que sus respectivos trabajadores o las personas por ella contratadas presenten en contra de la otra parte ("**Parte Perjudicada**"). Para tal efecto, la parte Causante se obliga a sacar en paz y a salvo a la parte Perjudicada de cualquier reclamación que pudiera derivar de sus propias relaciones de trabajo e indemnizar a la parte Perjudicada por cualquier cantidad que por ese motivo tenga que pagar.

La parte Perjudicada, tan pronto como tenga conocimiento y le sea posible, notificará por escrito a la parte Causante sobre la existencia de tal reclamo, acción o demanda. Por su parte, la parte Causante se obliga a mantener debidamente informada a la Parte Perjudicada, en todo momento, sobre la tramitación del litigio o transacción. En ningún caso la parte Perjudicada estará obligada a otorgar poder o facultad alguna a favor de la parte Causante o de las personas que ésta designe para la atención del reclamo, acción o demanda.

En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ni TELNOR ni el CONCESIONARIO SOLICITANTE tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.

El CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE es una entidad jurídica económica independiente de TELNOR por lo que nada de lo establecido en el presente Convenio se entenderá como una asociación, alianza o sociedad entre ambos concesionarios.

En el caso de que TELNOR o el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE contraten o subcontraten con terceros una o más actividades derivadas de este Convenio, deberán cerciorarse que esa contratación se apegue a todos y cada uno de los términos de este Convenio, siendo siempre dicha contratación bajo su exclusiva responsabilidad.

Tanto TELNOR como el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE llevarán a cabo las tareas derivadas de este Convenio con sus propios medios, utilizando los servicios de sus propios trabajadores o los de terceras personas libremente contratadas por ellas. TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE no podrán disponer de los trabajadores de la otra parte, para que preste servicios o ejecuten trabajos bajo su

dirección.

DÉCIMA SEXTA. CONDUCTAS ILÍCITAS.

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE acuerdan trabajar estrechamente y en forma conjunta para combatir la comisión de conductas ilícitas por parte de terceros en relación con los servicios materia del presente Convenio.

En caso de que TELNOR o el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE detecten que un tercero se encuentra haciendo uso ilegal de los servicios materia del presente Convenio o equipos inherentes a los mismos, se obligan a dar aviso a la otra parte en un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales contados a partir de la fecha en que se tenga conocimiento de dicha conducta, a efecto de que se tomen las precauciones o las acciones que correspondan.

Cuando se detecte la posible comisión de actos ilícitos relacionados con la prestación de los servicios objeto de este Convenio, tanto TELNOR como el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE cooperarán para comprobarlos y combatirlos en el menor tiempo posible.

Por otra parte, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se obligan a no incurrir en ninguna conducta o actividad ilícita.

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE reconocen la facultad que legalmente corresponde al Instituto para realizar inspecciones y verificaciones en las instalaciones de cualquiera de las Partes, a solicitud debidamente justificada de la otra parte, con el propósito de verificar la existencia, en su caso, de conductas ilícitas o prohibidas.

DÉCIMA SÉPTIMA. OBLIGACIONES FISCALES.

Ambas Partes están de acuerdo en cumplir con las obligaciones fiscales establecidas a su cargo, así como al pago de los impuestos correspondientes, en virtud de la prestación de los servicios materia del presente Convenio y de acuerdo con la legislación vigente.

DÉCIMA OCTAVA. ACUERDO INTEGRAL.

El presente Convenio, así como cualquier documento que deba ser otorgado o entregado de acuerdo con lo que aquí se establece, constituye el acuerdo integral entre TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE y deja sin efecto toda

negociación previa, declaración y acuerdo, ya sea verbal o escrito, en lo que se oponga al presente Convenio.

DÉCIMA NOVENA. DOMICILIOS.

19.1 Las Partes convienen que cualesquier solicitudes o notificaciones deberán hacerse de forma escrita o a través de cualquier otro medio electrónico, de cómputo o telecomunicación aceptado por las Partes del cual quede constancia de su realización con acuse de recibo. Para tal efecto las Partes señalan como sus domicilios los siguientes:

TELNOR

Parque Vía No. 190 Piso 2

Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, Ciudad de

México, C.P. 06500

CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

19.2 TELNOR designa como punto de contacto a efectos de que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE efectúe la contratación de los servicios materia del presente Convenio y para la atención de incidencias, a:

Ing. Salvador Vega Sandoval

Teléfono: 55 5209 0722

Correo Electrónico: svegas@telmexomsasi.com

19.3 En caso de que cualquiera de las Partes cambiara de domicilio, deberá notificarlo a la otra parte con cuando menos 15 (quince) días hábiles de anticipación a la fecha en que ocurra tal evento, de lo contrario se entenderá que los avisos, notificaciones o comunicaciones que conforme a este Convenio deban darse, surtirán efectos legales en el último domicilio así informado a la otra parte.

VIGÉSIMA. JURISDICCIÓN APLICABLE.

Para la interpretación y cumplimiento del Convenio, las Partes se someten expresamente a las leyes aplicables y a los tribunales federales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente al fuero que pudiere corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONDICIÓN SUSPENSIVA.

Las Partes acuerdan expresamente que el presente Convenio y sus efectos se encuentran sujetos al cumplimiento de la condición suspensiva consistente en que el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE constituya a favor de TELNOR la garantía a la que se hace referencia en la Cláusula Octava del presente Convenio, en el entendido de que TELNOR no estará obligada a prestar al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE los Servicios en tanto dicha garantía no esté plenamente constituida a satisfacción de TELNOR de acuerdo con lo establecido en la cláusula aplicable.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PREPONDERANCIA.

En el momento en el que el Instituto emita y notifique a TELNOR cualquier resolución que modifique las obligaciones a cargo de TELNOR en materia de preponderancia, en su carácter de Agente Económico Preponderante, en telecomunicaciones o en el supuesto de que se obtenga resolución favorable en cualesquier medio de impugnación interpuesto, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se obligan a negociar de buena fe, con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente, durante un periodo de 120 (ciento veinte) días naturales, los nuevos términos y condiciones aplicables a los servicios objeto del presente Convenio, que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos servicios, plazo durante el cual permanecerán vigentes las últimas tarifas, términos y condiciones suscritos entre las Partes.

VIGÉSIMA TERCERA. TRATO NO DISCRIMINATORIO.

TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE convienen en que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los servicios materia del presente Convenio que provean a otros concesionarios.

En caso de que TELNOR haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo entre las partes o por resolución del Instituto, distintos y mejores términos y condiciones a otros CONCESIONARIOS (O AUTORIZADOS) SOLICITANTES, a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de los servicios materia del presente Convenio, deberá hacer extensivos dichos términos y condiciones al CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE a partir de la

fecha en que se lo soliciten. A petición del CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, se deberá celebrar el convenio modificatorio que establezca o incorpore las modificaciones correspondientes, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.

VIGÉSIMA CUARTA. DESACUERDO TÉCNICO.

En caso de existir desacuerdo técnico conforme a lo previsto en la Medida Cuadragésima Segunda del Anexo 3 de las Medidas de Desagregación, TELNOR y el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE se someterán a los siguientes plazos:

1) Las Partes podrán nombrar a un perito en común de mutuo acuerdo, para lo cual no podrán excederse más de cinco días hábiles, salvo que ambas consientan un plazo mayor.
2) La designación de peritos de manera individual no podrá exceder de cinco días hábiles.
3) En caso de que las Partes acuerden la designación de peritos de forma individual, el tiempo requerido por los peritos para emitir su dictamen será de 20 días hábiles.
4) Una vez emitido el dictamen correspondiente, las Partes tendrán a lo sumo dos días hábiles para presentar formalmente la información al Instituto.

VIGÉSIMA QUINTA. DESACUERDOS.

En caso de existir algún desacuerdo entre las Partes, conforme con lo previsto en las medidas Cuadragésima Primera y Cuadragésima Tercera del Anexo 3 de las Medidas de Desagregación, TELNOR o el CONCESIONARIO (O AUTORIZADO) SOLICITANTE, o ambas, solicitarán la intervención del Instituto a efecto de que resuelva la controversia suscitada, en términos de lo dispuesto en las Medidas de Preponderancia y el artículo 129 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

Leído que fue el presente Convenio y enteradas las Partes de su contenido y alcance legal, estando de acuerdo en obligarse en los términos y condiciones contenidos en el mismo, las Partes lo firman por triplicado en la Ciudad de México, el día XX de XXX de XXXX.

TELÉFONOS DEL NOROESTE,

S.A. DE C.V.

(...)

Alejandro Coca Sánchez (...)

"Anexo G1"

Norma Cableado Interior en el Domicilio del Usuario

NORMA: CABLEADO INTERIOR EN EL DOMICILIO DEL USUARIO

CONTENIDO

1. OBJETIVO. 3
2. ALCANCE. 3
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA. 3
4. DESARROLLO. 4
5. CONSTRUCCIÓN DEL CABLEADO INTERIOR. 4
6. LINEAMIENTOS PARA REALIZAR EL CABLEADO INTERIOR. 7
7. COLOCACIÓN DE ROSETAS. 8

1. OBJETIVO.

El presente documento proporciona los lineamientos técnicos para la construcción del cableado interior del Usuario.

2. ALCANCE.

Este documento debe ser aplicado por personal encargado de la construcción de cableado interior del usuario cuando Telnor sea el responsable de la construcción; o en su defecto esta normativa técnica sea una recomendación cuando el CS sea el responsable de la construcción, a fin de lograr la entrega del servicio al usuario final.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

No Aplica.

4. DESARROLLO.

RED INTERIOR DE USUARIO.

La Red Interior del Usuario es el segmento comprendido dentro del domicilio del Usuario, desde el PCT hasta las rosetas donde se conecta el equipo terminal: aparato telefónico, modem, etc. Véase figura 1.

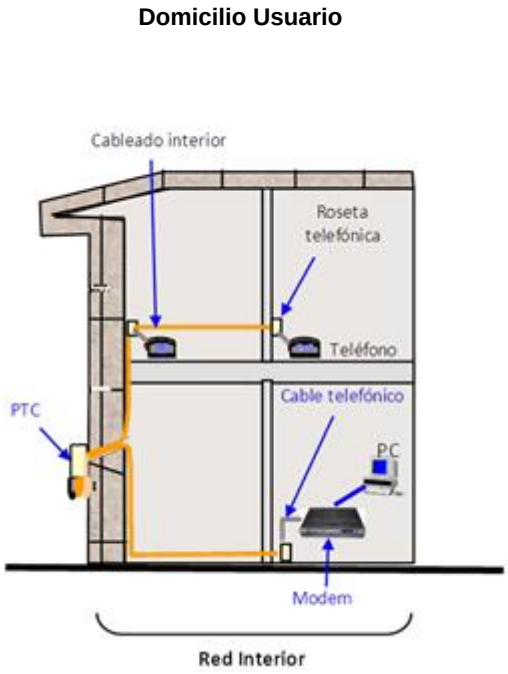


Figura 1. Red Interior de Usuario.

Cableado Interior de Usuario.

La construcción del Cableado Interior de Usuario se aplica a todos los servicios de desagregación.

5. CONSTRUCCIÓN DEL CABLEADO INTERIOR.

- Se debe asegurar que en la instalación del cableado interior; invariablemente debe salir del PCT con cordón marfil interior/exterior. En ningún momento se debe considerar la instalación aérea del cordón marfil, ya que éste cordón no soporta tensiones.
- Al realizar las perforaciones en el muro para el paso del cordón marfil interior/exterior al exterior de la casa, se debe hacer con cuidado para no dañar el acabado del mismo y se debe hacer con una inclinación de arriba hacia abajo desde el interior de la casa habitación para evitar la penetración de agua.
- Después de introducir el cordón marfil interior/exterior, colocar el pasa muros y se debe sellar la perforación en ambos lados del muro con silicón.

En la Tabla 1, se indican los materiales del cableado interior, en función al tipo de servicio de reventa a brindar.

Actividades	*Red de Cliente (Existente)*			*SIN Red de Cliente*		
	VOZ (SRL)	*DATOS (SRI)*	*VOZ CON DATOS*	*VOZ (SRL)*	*DATOS (SRI)*	*VOZ CON DATOS*
» Cordón marfil Interior / Exterior	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido
» Roseta	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido	Requerido
» Extensión	Opcional*	Opcional*	Opcional*	Opcional*	Opcional*	Opcional*
» Teléfono	Requerido	N/A	Requerido	Requerido	N/A	Requerido
» Micro Filtro	N/A	Requerido	Requerido	N/A	Requerido	Requerido
» Módem	N/A	Requerido	Requerido	N/A	Requerido	Requerido

Tabla 1.- Cableado de interior del Usuario.

Cableado de la red interior del Usuario (Existente).

Red Interior del Usuario.- Comprendido entre el PCT hasta la conexión de los dispositivos terminales. El responsable de ésta instalación, deberá asegurarse que estos elementos estén correctamente fijados y que su trayectoria no ponga en riesgo el servicio (alejado de aparatos eléctricos, fuentes de interferencia, etc.).

- **Cordón Marfil.-** El cable interior debe ser categoría 3 formado de conductores de cobre calibre 0.64 mm (22 AWG) par torcido con aislamiento de polietileno y con cubierta de PVC resistente a la intemperie. Debe estar instalado desde el PCT hasta la roseta donde se colocará el aparato telefónico.

- **Roseta.-** Punto de terminación de cableado interior. En la roseta se conecta el cordón modular redondo del aparato terminal.

- **Extensión.-** Cordón marfil conectado desde la 1er Roseta o el PCT hasta una nueva roseta con una longitud de 50 m para longitudes de más de 50 m, se contabiliza una plusvalía de cable. Esta extensión es opcional.

- **Micro filtro.-** Filtro divisor xDSL el cual sirve para separar frecuencias de Voz-Datos. ***Este dispositivo pasivo es utilizado cuando sea ofrecido el SRI.***

Cableado de la red interior del Usuario (Sin Infraestructura).

Cuando el CS desee proporcionar alguno de los servicios de reventa y éste NO cuente con la Red de Usuario; mediante un servicio auxiliar de instalación de la línea del Usuario, se realizara la construcción del mismo.

Red Interior del Usuario.- Comprendido entre el PCT hasta la conexión de los dispositivos terminales. El responsable de ésta instalación, deberá asegurarse que estos elementos estén correctamente fijados

y que su trayectoria no ponga en riesgo el servicio (alejado de aparatos eléctricos, fuentes de interferencia, etc.).

- Cordón Marfil.- El cable interior debe ser categoría 3 formado de conductores de cobre calibre 0.64 mm (22 AWG) par torcido con aislamiento de polietileno y con cubierta de PVC resistente a la intemperie. Debe estar instalado desde el PCT hasta la roseta donde se colocará el aparato telefónico.

- Roseta.- Punto de terminación de cableado interior. En la roseta se conecta el cordón modular redondo del aparato terminal.

- Extensión.- Cordón marfil conectado desde la 1er Roseta o el PCT hasta una nueva roseta con una longitud de 50 m para longitudes de más de 50 m, se contabiliza una plusvalía de cable. Esta extensión es opcional.

- Micro filtro.- Filtro divisor xDSL el cual sirve para separar frecuencias de Voz-Datos. ***Este dispositivo pasivo es utilizado cuando sea ofrecido el SRI.***

Materiales a utilizar en la construcción del cableado interior de Usuario.

La construcción del cableado interior del Usuario está comprendido entre el PCT hasta el dispositivo terminal. La conexión entre estos elementos se realiza mediante un cable de un par de una sola pieza terminado en una roseta (Véase figura 2).

Los materiales que componen el cableado interior del Usuario se enuncian a continuación:
- Cordón marfil (Interior / Exterior),
- Roseta,
- Micro filtro (Aplica para SRI),
- Aparato Telefónico.
- MODEM (Aplica para SRI).

ESPACIO EN BLANCO

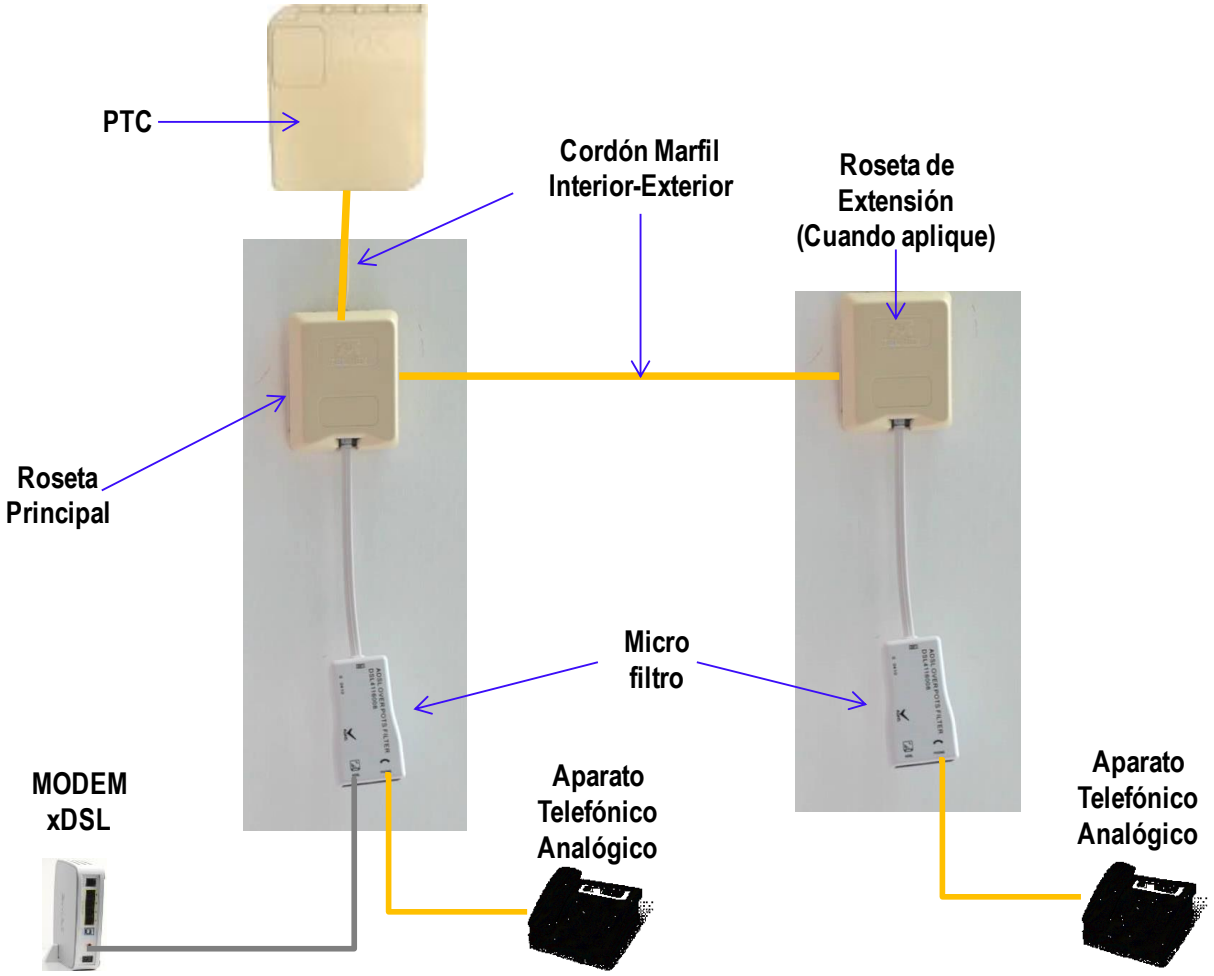


Figura 2. Esquema de la Red interior del Usuario.

6. LINEAMIENTOS PARA REALIZAR EL CABLEADO INTERIOR.

Trayectoria del cableado en casa habitación.

Recomendaciones Generales.

- La trayectoria del cableado puede ser tanto en el interior como en el exterior de la vivienda; sin embargo, siempre se debe buscar una trayectoria del cableado en el interior de la vivienda.
- En instalaciones visibles la separación entre el cableado interior con cables eléctricos debe ser de 10 cm como mínimo.
- La longitud del cordón de interior requerido del PCT hasta la roseta o la roseta de la extensión, son tramos de cables de 50 mts.

Construcción del Cordón Marfil Interior/Exterior.

- Una vez definida la trayectoria del cableado, se deben seleccionar los materiales de fijación para el cordón marfil, dependiendo del tipo de muro por el que pase.

- Se debe instalar el cordón marfil de una sola pieza (sin añadiduras), siguiendo el camino más corto y protegido de posibles afectaciones externas hacia la roseta (golpes, humedad, temperaturas extremas, paralelismos en cables de energía alterna, etc.), y evitar riesgos y daños.
- El cordón marfil no se debe instalar bajo alfombras, tapetes o linóleum; si el Usuario desea que el aparato telefónico se sitúe en medio de una sala, se recomienda la instalación de una canaleta para la protección del mismo.
- El cordón marfil se debe fijar por la parte superior o inferior del muro, con una trayectoria horizontal o vertical y nunca inclinada.
- Si es necesario realizar una perforación en la parte superior de un muro y junto a un rincón, se debe efectuar la perforación tan próxima al rincón como sea posible y situarse al nivel del taladro para realizarla.
- La altura mínima para la instalación del cordón por la parte inferior del muro debe ser a 30 cm del piso o junto a zoclos, donde quede menos expuesta a maltrato físico, o humedad cuando se ejecute por la parte superior del muro, se debe seguir una trayectoria horizontal y nunca inclinada o con demasiadas vueltas.
- Se debe realizar un ligero "Planchado" o alisado al cordón antes de proceder a su fijación.
- Cuando la instalación es oculta, el cordón marfil se debe instalar con la guía de acero con maneral hasta que salga por el otro extremo de la tubería, asegurando el cordón a la guía y regresándola para realizar el jalado del mismo en la tubería.
- Si se presenta algún problema en el interior de la tubería, se debe avisar del problema al Usuario para que éste la arregle y se debe acordar con él una próxima fecha para continuar con la instalación del cordón.
- La instalación de los elementos que sujetan el cordón marfil se realiza a una distancia de 50 cm de separación entre ellas.
- La pistola de silicón se debe utilizar únicamente para los casos en que las grapas no se mantienen fijas en el muro.

7. COLOCACIÓN DE ROSETAS.

En la roseta es donde termina la instalación de cableado interior, y es donde se conecta el cordón de línea del aparato terminal. (Véase figura 3).

Figura 3. Roseta para cableado interior.

Características de la roseta.

- Conexión por desplazamiento de aislamiento.
- Puntos de conexión protegidos con gel.
- Puntos de conexión para derivación a una extensión.

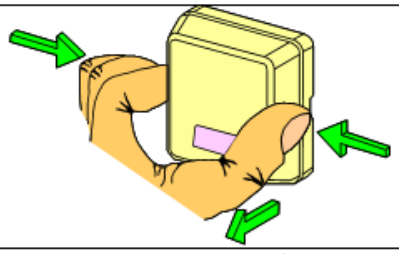
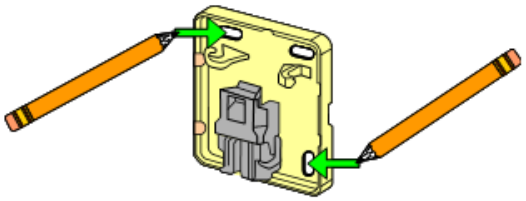
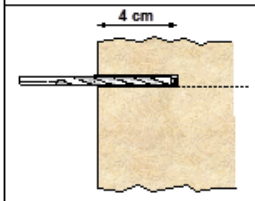
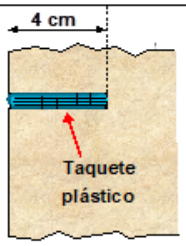
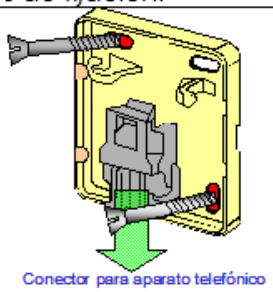
El gel evita la penetración de humedad, polvo y la sulfatación de los puntos de conexión del conector RJ-11. Si se requiere cambiar la roseta por problemas de corrosión, también se debe cambiar el cordón del aparato telefónico.

La instalación de la roseta.

Se debe realizar de acuerdo a lo indicado en la tabla 2 y considerando los siguientes puntos:

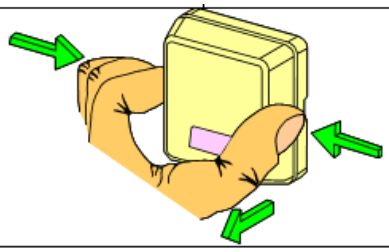
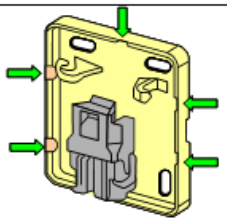
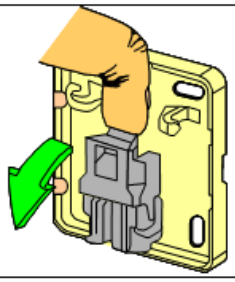
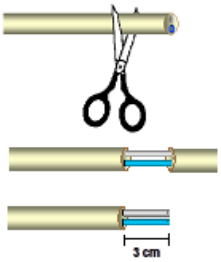
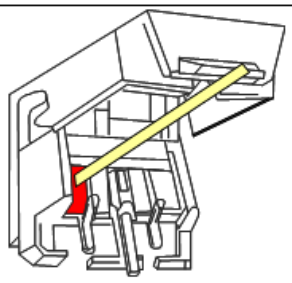
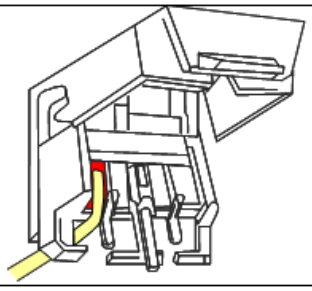
- La posición de la roseta al fijarla, debe ser con el conector RJ-11 hacia abajo.
- Se debe instalar a una distancia mínima de 60 cm del piso.
- Se debe verificar la continuidad del cableado al PCT, a la roseta instalada con el amplificador y probador de tono.

Tabla 2. Instalación de la Roseta.

<table>
<tr><td colspan="2">  </td><td>  </td></tr>
<tr><td colspan="2">Abra la roseta haciendo presión a ambos lados de ésta con los dedos y jale para quitar la tapa.</td><td>Ponga la roseta sobre el muro, en la parte donde la va a fijar y marque con un lápiz dos orificios de fijación.</td></tr>
<tr><td> 
</td><td> 
</td><td rowspan="2"> 
</td></tr>
<tr><td>En las marcas hechas, perfore el muro 4 cm con la broca de ¼".</td><td>Coloque los taquetes plásticos</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td><td>Con las pijas, fije la roseta al muro, cuidando que el conector para el aparato telefónico quede hacia abajo.</td></tr>
</table>

La conexión del cordón de interior (marfil) en la roseta se debe realizar de acuerdo a lo indicado en la tabla 3.

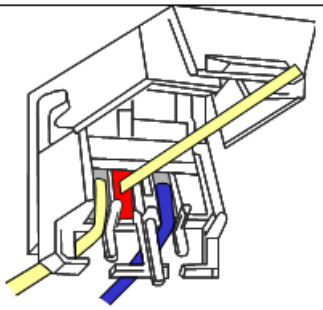
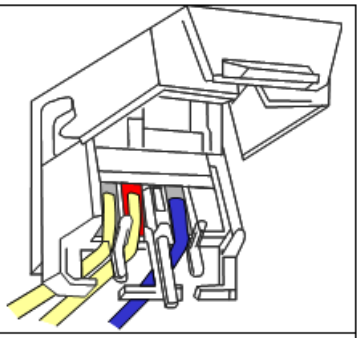
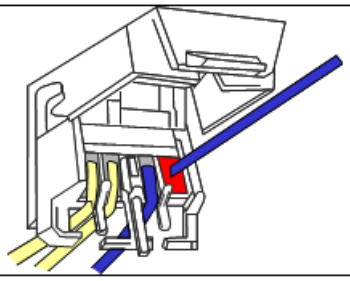
Tabla 3. Colocación de cordón marfil en Roseta.

	
Abra la roseta haciendo presión a ambos lados de ésta con los dedos y jale para quitar la tapa.	Con las tijeras o las pinzas de corte, retire la membrana de uno de los cuatro puntos que se indican en el dibujo. La membrana que retire, depende de dónde venga el cordón marfil, porque por ahí va a ser su entrada a la roseta.
	
Con los dedos, abra el conector de la roseta, tal como se muestra en la figura	Con las pinzas de corte o tijeras, quite 3 cm de la cubierta del cordón marfil, teniendo cuidado de no cortar la cubierta de los conductores (azul y blanco). No quitar la cubierta plástica de los conductores.
	
Introduzca un conductor en el orificio que se muestra en la figura (lado izquierdo) hasta el tope.	Estando todavía el conductor a tope por el orificio, sin soltarlo, dóblelo y páselo por el peine plástico que se muestra en la figura.

Conexión de una extensión a la roseta.

La conexión de una extensión en la roseta se debe realizar de acuerdo a lo indicado en la tabla 4.

Tabla 4. Colocación de una extensión en Roseta.

<table>
<tr><td>Quite la tapa de la roseta y abra el conector como se indica en los puntos 6 y 8.
Retire la cubierta del cordón marfil, como se indica en el punto 9.</td><td>  </td><td>  </td></tr>
<tr><td></td><td>Introduzca a tope un conductor del cable de la extensión en el orificio que está junto al primero que insertó.</td><td>Doble el conductor y páselo por el peine plástico que se muestra en la figura.</td></tr>
<tr><td>  </td><td rowspan="2">Fije el cordón marfil hasta el lugar en donde va a instalar la siguiente roseta (de donde va a conectar el teléfono de la extensión)

Fije la nueva roseta y haga la conexión del cordón marfil de acuerdo a lo indicado en este procedimiento.</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>Repita los pasos 15 y 16 con el otro conductor, pero en el orificio que queda libre junto al segundo conductor, conectado.</td></tr>
</table>

"Anexo G2"

Requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los Módems de los CS con la red de acceso xDSL de Telnor.

Requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los Módems de los Concesionarios con la red de acceso xDSL de Telnor.

CONTENIDO

1. OBJETIVOS 3
2. PREMISAS 3
3. CRITERIOS DE ACEPTACIÓN 4
4. REFERENCIAS 5

OBJETIVOS

Definir los criterios de aceptación para los Módems que los CS presenten para evaluación a Telnor, para validar que cumplen con los requerimientos mínimos de interoperabilidad con los equipos xDSL de la red de acceso Telnor.

PREMISAS

- ⇨ Este documento lista los requerimientos mínimos que tienen que cumplir los Módems de los concesionarios para validar la interoperabilidad con los equipos xDSL de la red de acceso Telnor.
- ⇨ Cualquier otra funcionalidad de capa superior que el Concesionario quiera incorporar a su Módem, no se considerara como tema de evaluación y será total responsabilidad del Concesionario.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN.

Para verificar la adecuada interoperabilidad del Módem con los equipos xDSL de la red de acceso Telnor, el Módem deberá cumplir con los siguientes criterios mandatorios de tecnología DSL hacia la WAN:

1. Cumplir con la recomendación ITU-T G.994.1 Handshake procedures for digital subscriber line (DSL) transceivers.
2. Cumplir con la recomendación ITU-T G.998.4 Improved impulse noise protection for DSL transceivers.
3. Capacidad multiDSL, el Módem debe ser capaz de censar el sistema Multi-DSL del puerto del DSLAM y sincronizar al puerto sin requerir una actualización de firmware.
4. Función de ahorro de potencia estado L2.
5. El fabricante del Chipset DSL debe pertenecer al Broadband Forum, y adjuntar la correspondiente certificación vigente.

6. Operar sobre ADSL2+, cumpliendo lo siguiente:
   - **6.1.** Cumplir con la recomendación ITU-T G.992.5 Transceptores para línea de abonado digital asimétrica - Línea de abonado digital asimétrica 2 de anchura de banda ampliada (ADSL2plus).
   - **6.2.** Soportar modo de operación ATM (Asynchronous Transfer Mode).
   - **6.3.** Soportar UPBO.

7. El modo de operación ATM (Asynchronous Transfer Mode), deberá considerar:
   - **7.1.** Manejo de clases de servicio ATM: UBR.
   - **7.2.** Permitir la configuración de al menos 1 PVCs, uno de los cuales debe soportar la función de autodescubrimiento "Autosense (VPI/VCI)" de los circuitos configurados en la red, es decir, el Módem deberá detectar el VPI/VCI que esté activo en la red y adaptarse en forma automática, para utilizarlo en cualquier momento.
   - **7.3.** Soportar por PVC una sesión de PPPoE/DHCP.
   - **7.4.** Los PVC´s deben permitir la configuración en forma remota, ya sea por descarga de un archivo o en forma manual sin necesidad de intervención local.
   - **7.5.** Permitir asignar una MAC por PVC hacia la WAN: Soportar el anuncio de una dirección MAC diferente por cada PVC activo. El proveedor debe entregar la lista de direcciones MAC que puede establecer cada Módem.

8. El Módem debe cumplir con los parámetros de desempeño en cuanto a velocidad de datos y alcance de línea de cobre ADSL2+ (opcional VDSL2), así como con los siguientes puntos:
   - **8.1.** Mantener un BER de 10 –7 con un nivel de 6 dB de margen S/N.
   - **8.2.** Operaciones sobre POTS con divisor o microfiltro ITU-T G.992.5 Anexo A u operación puramente digital ITU-T G.992.5 Anexo I.
   - **8.3.** Permitir la operación en los diferentes perfiles de PSD definidos en la ITU-T G.993.2.
   - **8.4.** La operación en modo entrelazado se considera obligatoria, con control del nivel de entrelazado por puerto de usuario y asignación de entrelazado por servicio para un mismo puerto DSL.

Opcionalmente podrá cumplir con los siguientes requerimientos:

9. Operar sobre VDSL2+, cumpliendo lo siguiente:
   - **9.1.** Cumplir con la recomendación ITU-T G.993.2 Transceptores de línea de abonado digital de velocidad muy alta 2, soportando como mínimo los perfiles 8 al 17.
   - **9.2.** Soportar Vectoring, cumpliendo la recomendación ITU-T G.993.5 Self-FEXT cancellation (vectoring) for use with VDSL2 transceivers.
   - **9.3.** Soportar UPBO y DPBO.
   - **9.4.** El Módem debe estar basado en una capa de convergencia de transporte de paquetes (Modo-PTM) directamente sobre DSL.
   - **9.5.** El Módem deberá cumplir con los mismos parámetros de desempeño a los que hace referencia el punto 8 de este mismo documento.

Referencias

ITU-T G.994.1 Handshake procedures for digital subscriber line (DSL) transceivers
ITU-T G.998.4 Improved impulse noise protection for DSL transceivers
ITU-T G.992.5 Transceptores para línea de abonado digital asimétrica - Línea de abonado digital asimétrica 2 de anchura de banda ampliada (ADSL2plus)
ITU-T G.993.2 Transceptores de línea de abonado digital de velocidad muy alta 2 (VDSL2)
ITU-T G.993.5 Self-FEXT cancellation (vectoring) for use with VDSL2 transceivers

"Anexo G3"

Guía para Etiquetado de Cable Multípar Instalado dentro de un Edificio TELNOR

Información confidencial | Prohibida su reproducción parcial o total.

ETIQUETADO DE CABLEADO MULTIPAR

1.- Objetivo.

En este documento se establece el método de etiquetado de cable multipar que se instalan como parte de la red de Telecomunicaciones de TELNOR, mediante el uso de la nomenclatura de acuerdo a lo establecido en el sistema de codificación de Lenguaje Común y las normas de ubicación física de TELNOR, para mantener de forma homologada la manera de identificar a cada uno de los cableados.

2.- Codificación de cableado multipar.

Las etiquetas deben de contener solo la información que se solicita y no debe utilizarse para agregar datos que no estén contenidos en el presente documento.

La información contenida en las etiquetas debe capturarse con los elementos mínimos completos, con mayúsculas, y de acuerdo a la descripción de los elementos que la componen.

El cable multipar que se debe identificar y etiquetar corresponde al que se encuentra rematado en la tablilla horizontal para desagregación y va hacia la coubicación asignada al CS.

Cada una de las etiquetas que se utilizan para identificar a los cables m ultipar está dividida en forma vertical por la mitad. A la mitad izquierda se le denomina lado A y a la mitad de la derecha se le denomina lado B.

En cada una de las etiquetas están contenidos los cuatro campos, distribuidos en los lados A y B. Esto se muestra en la siguiente figura:

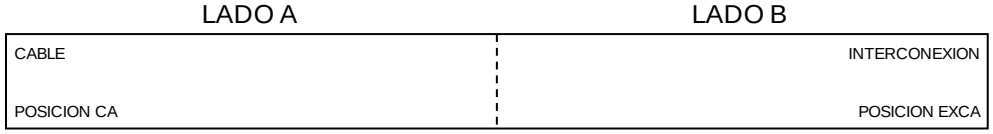


Figura 1.- Campos empleados en la etiqueta para cables multipar.

Los campos deben contar con un margen de un milímetro con respecto a la etiqueta y los que están en el lado A deben tener alineación izquierda y los del lado B deben tener alineación derecha.

Los cables multipar deben ser etiquetados con todos los campos correspondientes. A continuación se describen cada uno de los campos:

CABLE
Es el código de la facilidad de cable asignado en la red y se indica el tipo de cable, el número consecutivo que lo identifica en el edificio, así como los puntos que delimitan al cable.

Información confidencial | Prohibida su reproducción parcial o total.

Campo:	DES FAC	TERM A	TERM Z
Posición:	1 - - - - 5	6 - - - - - - - - - 16	17 - - - - - - - - - - 27

Figura 2.- Formato de identificación para cable multipar.

- Los campos que se utilicen siempre deben de ir separados por una diagonal "/".
- En caso de no utilizarse algún campo o carácter de un campo, no se deben dejar espacios en blanco y los datos que se utilicen deben justificarse a la izquierda.
- En los campos nunca se debe iniciar con el carácter cero "0".

Este elemento DES FAC es de longitud variable con un máximo de 5 caracteres alfanuméricos que describen el cable, en este caso el primer carácter será "C" cobre, los siguientes caracteres del 2 al 5 son numéricos y se utiliza para identificar el consecutivo que identifica al cable que proporciona la facilidad. Se debe asignar valores numéricos consecutivos en forma ascendente iniciando con el número 1.

Para los puntos que delimitan el cable TERM A y TERM Z se refieren al código de longitud variable que identifica al edificio TELNOR que delimitan a un cable y la coubicación del CS.

Para edificios de TELNOR se utiliza el código CLLI en formato de edificio (8 caracteres) y para un cliente ese utiliza el código CLLI en formato de cliente (11 caracteres).

En el elemento TERM A siempre se debe colocar el código CLLI alfanuméricamente primero y en TERM Z es el código de facilidad de la coubicación de un CS.

INTERCONEXIÓN
Indica el nombre genérico de la interconexión que se realiza con el cable multipar, en el caso de desagregación será DG – (Nombre del CS).

POSICIÓN CA
Es el código de ubicación de la tablilla horizontal para desagregación que indica la posición en donde se encuentra rematado el cable que se está etiquetando.

POSICIÓN EXCA
Es el código de ubicación donde se encuentra la coubicación arrendada por el CS.

3.- Etiquetado.

Las dimensiones de la etiqueta son de 12.7 mm de ancho y 130 mm de largo, como se muestra en la siguiente Figura:

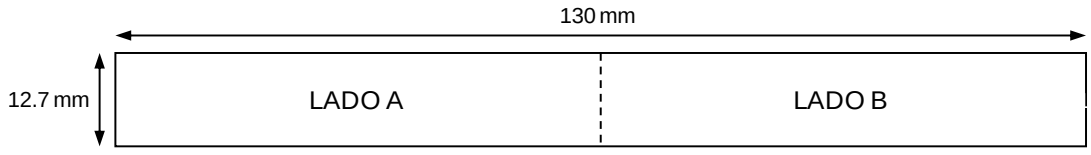


Figura 3.- Dimensiones de la etiqueta para cables multipar.

Información confidencial | Prohibida su reproducción parcial o total.

- Las etiquetas deben ser de un material vinílico e impresión térmica, del tipo Brady TLS2200 - PTL-8-439.
- El tipo de letra a utilizar es la Arial de tamaño 6 (Fuente 3).
- El color de letra debe ser negro.
- El color de la etiqueta debe ser Blanca.

La etiqueta debe ser sujetada por el medio, al cable multipar, adhiriendo ambos extremos para su correcta fijación sobre el cable, como se muestra en la siguiente Figura, de forma que ambos lados se puedan leer con facilidad.

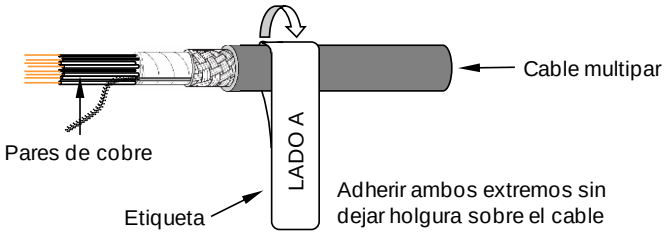


Figura 4.- Ejemplo de colocación de etiqueta para cables multipar.

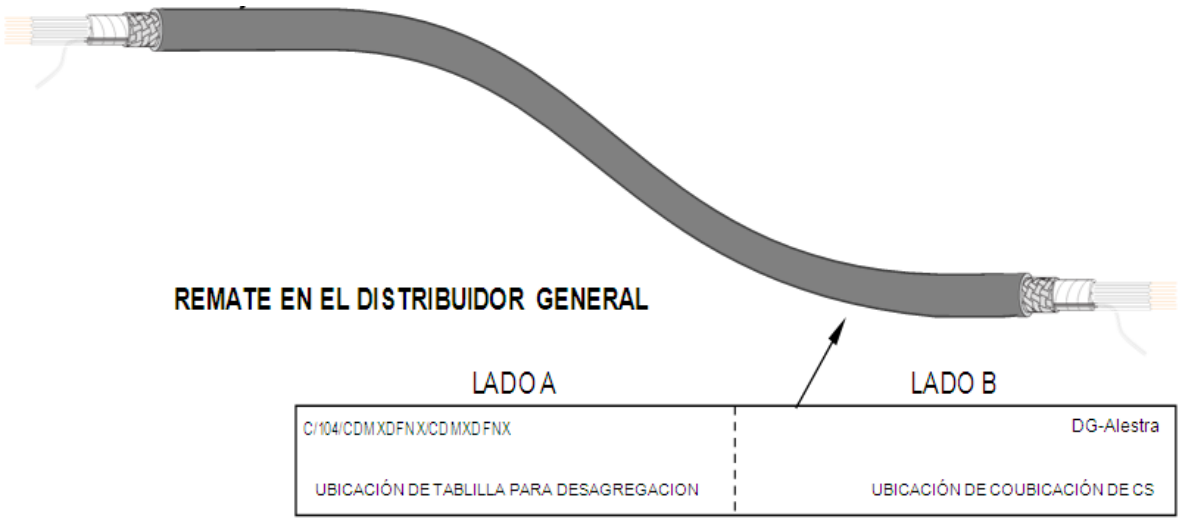


Figura 5.- Ejemplo de etiqueta para cables multipar.

Información confidencial | Prohibida su reproducción parcial o total.

"Anexo G4"

Anexo de Caja

NORMA: ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN

CONTENIDO

1.- OBJETIVO. 3
2.- ALCANCE. 3
3.- DESARROLLO. 3
4.- SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN. 3
5.- IDENTIFICACIÓN DE LAS TABLILLAS EN EL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN. 5
6.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE UN REGISTRO "TIPO" UBICADO EN BANQUETA O ARROYO. 6

1.- OBJETIVO.

Procedimiento para la colocación del anexo de caja de distribución, el cual alojara en su interior las tablillas de interconexión necesarias para llevar a cabo el puente entre las regletas o mufas de la Caja de distribución Telnor y la red del Concesionario Solicitante (CS).

2.- ALCANCE.

Este documento debe ser aplicado tanto por los CS como por Telnor para los servicios de desagregación total del sub bucle (SDTSBL) y de desagregación compartida del sub bucle (SDCSBL).

3.- DESARROLLO.

Introducción.

Establecer los criterios técnicos de ingeniería a considerar para los servicios de Desagregación del Bucle Local, con la finalidad que los Concesionarios provean servicios de telecomunicaciones a usuarios finales mediante los Servicios de Desagregación del Bucle Local.

Generalidades.

La Caja de Distribución es el punto de interconexión entre la red principal y la red secundaria. Las Cajas de Distribución están fabricadas en material plástico o metálico resistente al medio ambiente (clima, oxidación, plagas, golpes, etc.
Esta caja se monta en una base de concreto, la cual se comunica al pozo por medio de ductos de PVC. Las partes principales que conforman la Caja de Distribución son las siguientes:

- Envolvente (carcaza con puerta),
- Bastidor donde se fijan las tablillas o mufas de conexión.
- Base de concreto, donde se asienta el bastidor y la envolvente sobre éste.

4.- SERVICIO DE ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

Previo a la instalación del Anexo de Caja de Distribución por parte de Telnor, es necesario coordinar actividades entre el o los CS (s) que hará (n) uso del servicio auxiliar del Anexo de Caja de Distribución, de acuerdo a lo siguiente:

<u>Telnor es responsable de:</u>

- Construcción de base de concreto de Anexo de Caja de Distribución,
- Instalación del Anexo de Caja de Distribución sobre la base de concreto previamente construida,
- Concluida con la instalación del Anexo de la CD, Telnor notificara al (los) CS(s) la terminación del mismo, con el objetivo de que todos los CS se coordinen y definan la ubicación del Pozo en el que entregara la acometida del cableado multipar.
- Una vez definida la construcción el Pozo de (los) CS (s)-Previa Construcción del pozo por parte del CS- se realizará la construcción de la canalización de acometida (que consta de 2 tubos de PVC de 80 mm de diámetro) desde base de concreto del Anexo de Caja de Distribución hasta pozo de CS.
- En caso de que la solicitud del CS exceda la longitud de los 20 metros, será necesario realizar adaptaciones y/o trabajos especiales, bajo solicitud explicita del CS.
- Por otro lado el prerrequisito de instalación por parte del concesionario de un pozo, podrá ser sustituido por un pozo existente de Telnor previo análisis de factibilidad (Visitatécnica) vía la oferta de referencia para la compartición de la infraestructura pasiva. En este caso la gestión y pago de permisos es responsabilidad de Telnor y este trabajo se realizará cómo trabajo especial.

- Colocación e instalación de las tablillas de interconexión dentro del Anexo de caja de Distribución (debidamente etiquetadas), de acuerdo a la cantidad de servicios demandados por parte del CS.
- Cada tablilla está conformada por 10 conectores modulares con splitter multi-DSL.
- Cada tablilla debe ser independiente, es decir, cada CS tendrá su propia tablilla.
- Instalación del cable multipar, comprendido entre las tablillas de conexión instaladas dentro del Anexo de Caja de Distribución, hasta el pozo del CS.
- El cable multipar será de 50 pares SCReEBh-3 y solo atenderá hasta 5 tablillas (cada tablilla contiene 10 conectores modulares).Cuando el(los) CS(s) desee(n) la instalación de tablillas adicionales dentro del Anexo de Caja de Distribución, se instalara un cable multipar adicional de 50 pares para la conexión de las subsecuentes tablillas de 10 puertos (De acuerdo a la demanda del servicio del CS).
- Como prueba para la entrega de tablillas en Anexo de Caja de distribución se empleará un zumbador y lápiz inductor cada uno de los pares conectados para asegurar su continuidad.
- Colocación de Cierre de Empalme Relleno Subterráneo(1 Entrada / 4 Salidas) ubicado en pozo de concesionario, el cual tiene como función de repartir los pares rematados en cada una de las tablillas de conexión ubicada en el Anexo de caja de distribución.
- La instalación ó desmontaje de los puentes entre la Caja de Distribución Telnor hacia el Anexo de Caja de distribución, son responsabilidad de Telnor, y se realizarán en función a las solicitudes de Alta ó Baja debidamente documentadas (respetivamente).

<u>CS es responsable de:</u>

- Construcción del registro subterráneo (Pozo del CS).
- Las especificaciones técnicas del registro subterráneo indicados en el punto 7.- Especificaciones técnicas de un registro "tipo" ubicado en banqueta o arroyo, indica las especificaciones técnicas de un registro "tipo" ubicado en banqueta o arroyo (según sea el caso), con la capacidad de alojar hasta 2 cierres de empalme mismos que conectaran a los cables multipar de 50 pares calibre 0.41 para la conexión de las tablillas ubicadas en el anexo de la caja de distribución.
- Puesto que la distancia de la acometida de canalización sobre vía pública está en función de la ubicación del pozo del CS, la gestión y pago de los permisos ante las autoridades correspondientes para la construcción de la obra civil es responsabilidad del CS.
- El sistema de tierra físico para el aterrizaje de equipos instalados por parte de los CS, se deberá instalar en el pozo del CS.
- La construcción y pago de permisos ante las autoridades correspondientes para la construcción de Obra Civil, serán responsabilidad del CS.

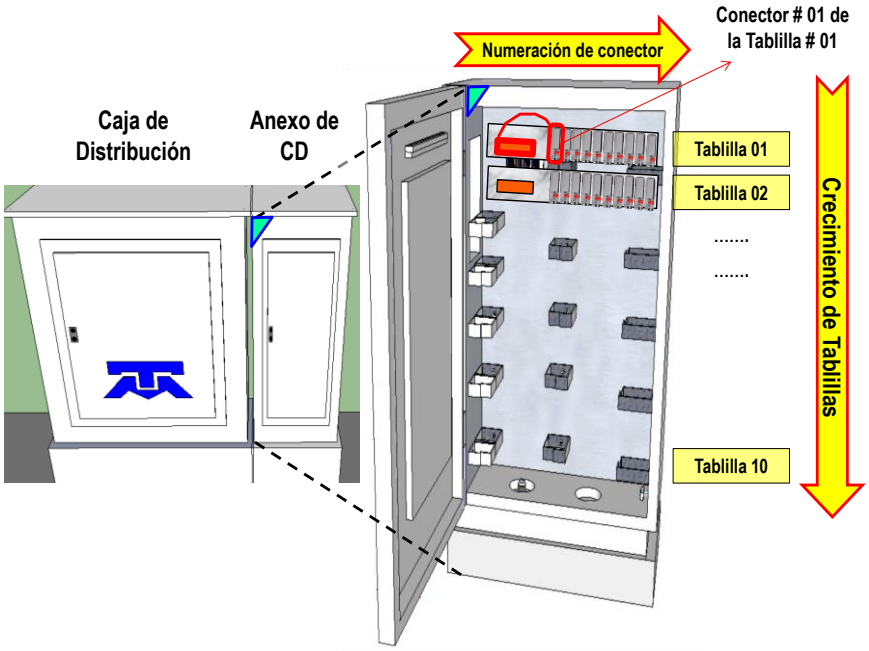
Cuando el concesionario haga la solicitud para hacer uso de un pozo existente de Telnor para la conexión de la acometida de canalización proveniente del anexo de caja de distribución, el CS elabora y entrega a Telnor la solicitud de trabajo especial. El detalle técnico de los trabajos a considerar se detalla en anexo técnico de la oferta de referencia para compartición de infraestructura pasiva.

Antes de iniciar con la instalación del Anexo de caja de distribución, el área de Ingeniería de la DD deberá validar físicamente la factibilidad técnica de adecuación en Caja de Distribución para la posterior instalación del Anexo de Caja de distribución. Para ello deberá considerar lo siguiente:

- El anexo de Caja de distribución consta de una envolvente (caja) de lámina capaz de proteger de la intemperie (polvo e ingreso de agua) en su interior, misma que cumple con la Norma IP55.
- Para las Cajas de Distribución que técnicamente no sean factibles la instalación del anexo de caja de distribución, se notificará a los Concesionarios Solicitantes (CS) la no factibilidad para prestar el servicio.
- El anexo a la Caja de Distribución consta de los siguientes elementos:
  - Base de concreto,
  - Anexo de Caja de Distribución (envolvente metálica),
  - Tubos de PVC (2 tubos de 80 mm de diámetro) que interconectan a la base de concreto y el registro subterráneo (pozo del CS),
  - Registro subterráneo (pozo del CS).

5. IDENTIFICACIÓN DE LAS TABLILLAS EN EL ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN.

Tomando como referencia la ventana en la Caja de distribución que permita el paso de los cables entre el Anexo y la Caja de Distribución, el orden de ubicación de las tablillas de interconexión debe ser el que se indica en la siguiente figura:



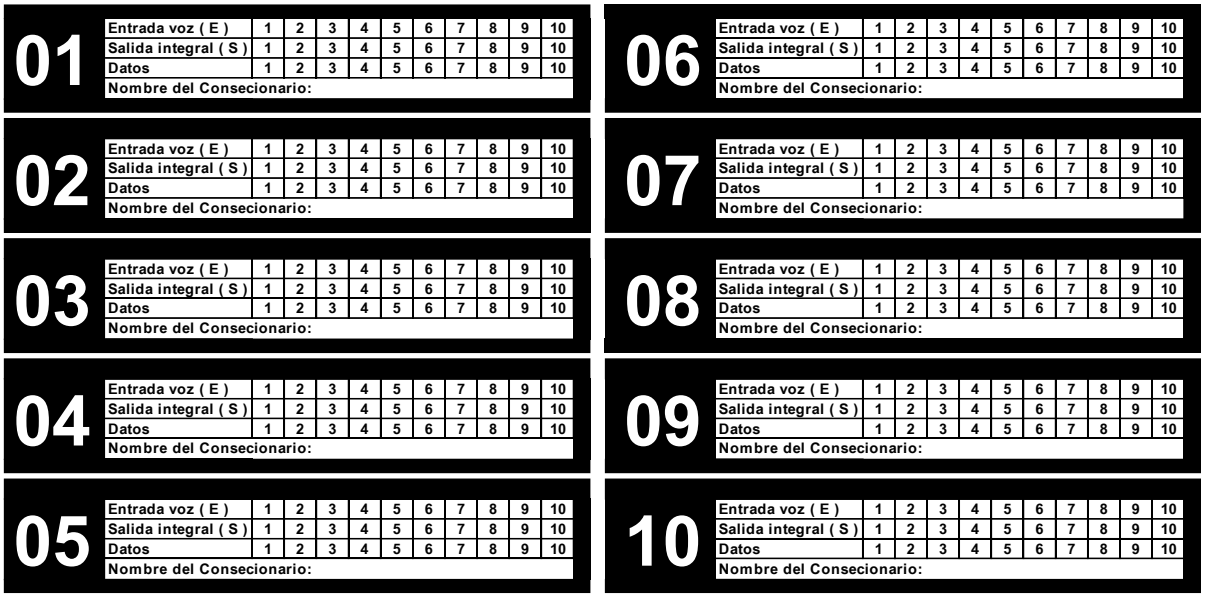
Ordenamiento de Tablillas en el Anexo de Caja de Distribución.

- El orden de ubicación de las tablillas así como sus crecimientos será de "Arriba hacia abajo", tal y como se ilustra en la figura anterior.
- Cada tablilla está conformada por 10 conectores modulares con splitter.
- Cada tablilla debe ser independiente, es decir, cada CS tendrá su propia tablilla.
- El anexo de Caja de distribución permite alojar hasta 10 tablillas (10 conectores modulares por cada tablilla).
- Cuando la demanda de los servicios de desagregación en el sub bucle local supere las 10 tablillas (100 conectores modulares por anexo de caja de distribución), se procederá con la instalación de un segundo anexo de caja de distribución, ubicado a un costado de la

caja de distribución y en lado contrario al primer anexo ya saturado, bajo las mismas condiciones establecidas en este documento.

- La información de cada uno de los puertos de las tablillas, deberá estar debidamente identificado de acuerdo a la figura anterior, y debe colocarse en el interior de la puerta del Anexo de Caja de Distribución.

IDENTIFICACIÓN DE TABLILLAS EN ANEXO DE CAJA DE DISTRIBUCIÓN



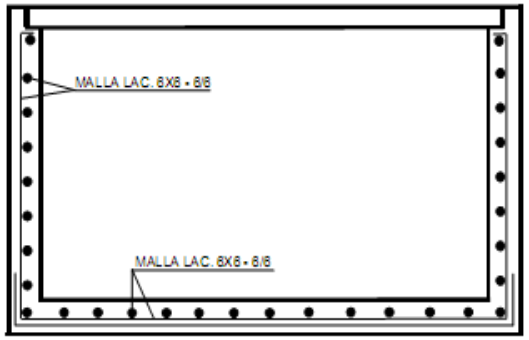
Identificación de Tablillas en el Anexo de Caja de Distribución.

A. El tipo de tablillas serán de dos tipos: Con splitter multi-DSL integrado y sin splitter, esto en función al tipo de desagregación proporcionado:

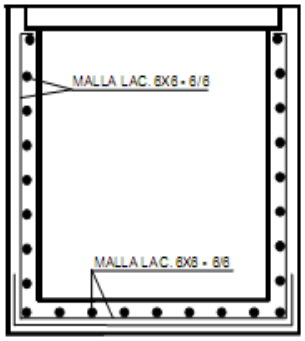
- Tablillas con splitter para servicio compartido (SDCSB).
- Tablillas sin splitter para servicio total (SDTSB).

6. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE UN REGISTRO "TIPO" UBICADO EN BANQUETA O ARROYO.

VISTAS ESTRUCTURALES DE ARMADO DE ACERO



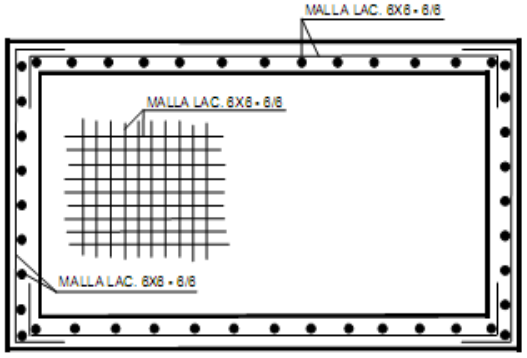
VISTA LATERAL



VISTA FRONTAL

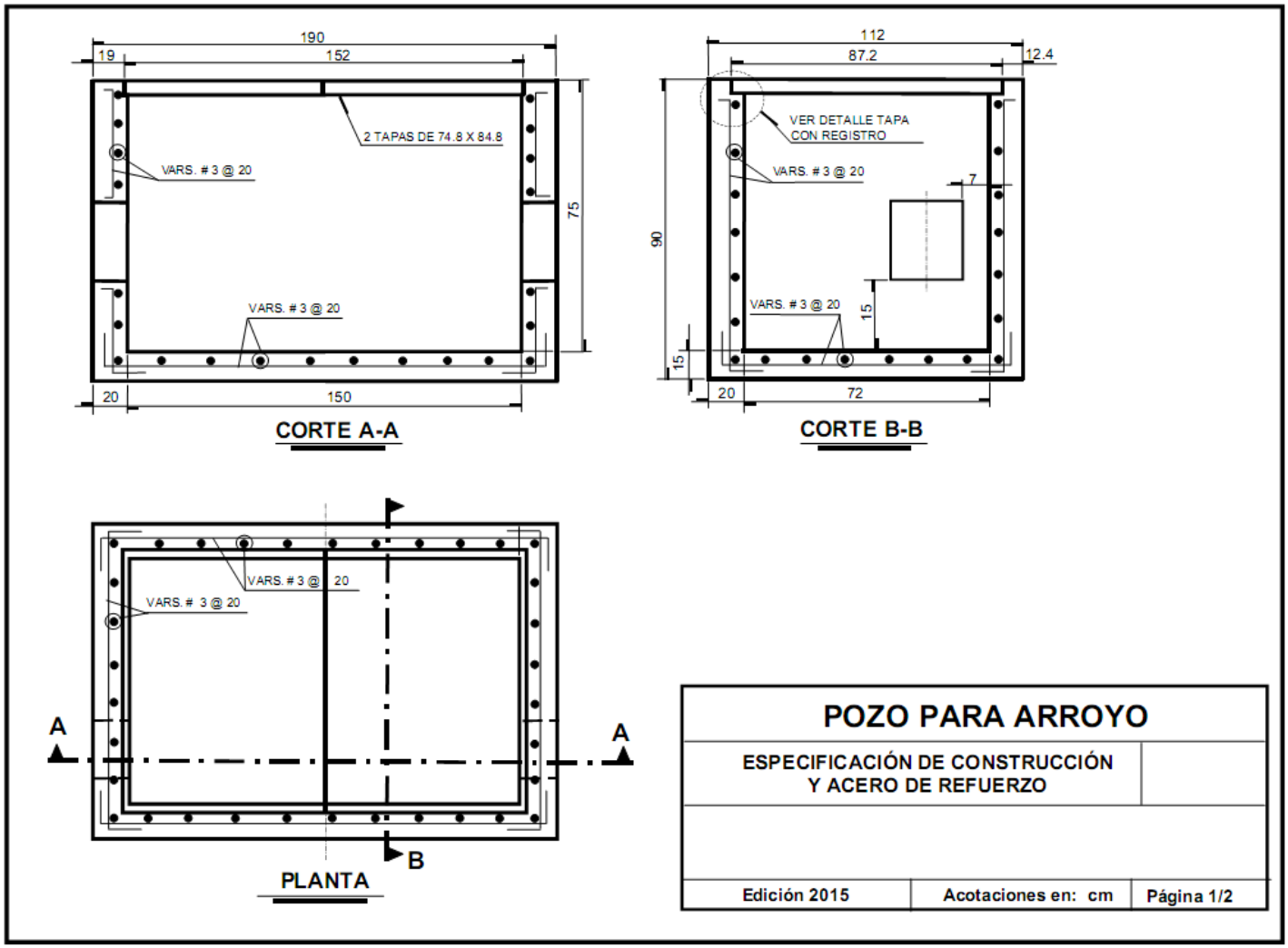
NOTAS GENERALES:

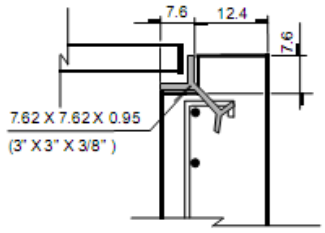
1. Todas las dimensiones están dadas en centímetros, excepto donde se indique otra unidad.
2. Las cotas rigen al dibujo NO TOMAR MEDIDAS A ESCALA.
3. Concreto fc = 200 Kg/cm^2.
4. Tamaño máximo del agregado grueso = 1/2".
5. Revenimiento máximo 10 cm.
6. Porcentaje de finos 50%.
7. El recubrimiento mínimo será de 3 cm. excepto donde se indique otra dimensión.
8. Acero de refuerzo grado duro fy = 4200 Kg/cm^2.
   Acero de malla fy=2530Kg/cm^2.
9. La soldadura será al arco eléctrico y se usarán electrodos de la serie E - 80xx.
10. En el plano del pozo se indica la ubicación de la boquilla de la Canalización y no el bloque.



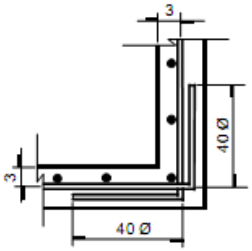
VISTA SUPERIOR

POZO PARA BANQUETA		
ESPECIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y ACERO DE REFUERZO		
Edición 2015	Acotaciones en: cm	Página 1/2

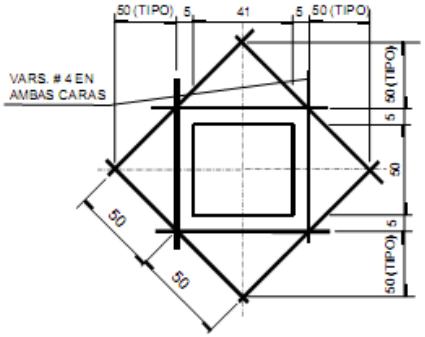

190
19
152
2 TAPAS DE 74.8 X 84.8
VARS. # 3 @ 20
75
VARS. # 3 @ 20
20
150
CORTE A-A
112
87.2
12.4
VER DETALLE TAPA
CON REGISTRO
VARS. # 3 @ 20
7
90
VARS. # 3 @ 20
15
15
20
72
CORTE B-B
VARS. # 3 @ 20
VARS. # 3 @ 20
A
A
B
PLANTA
POZO PARA ARROYO
ESPECIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN
Y ACERO DE REFUERZO
Edición 2015
Acotaciones en: cm
Página 1/2



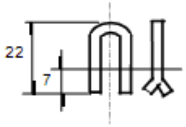
DETALLE TAPA CON REGISTRO



DETALLE TIPO DE ANCLAJES PLANTA O ELEVACIÓN



REFUERZO DEL HUECO



ESLABÓN PARA POZO

NOTAS GENERALES:

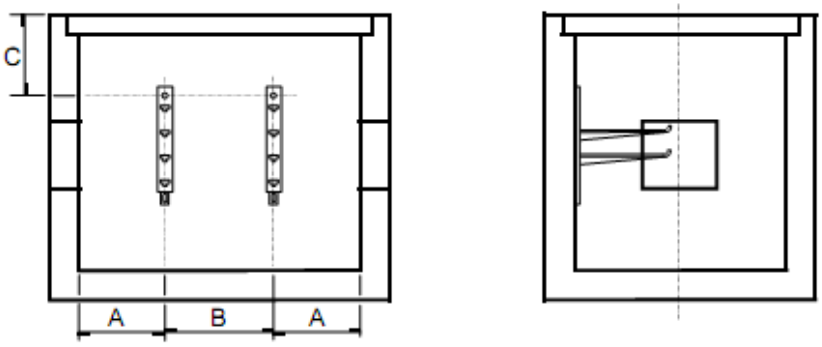
1. Todas las dimensiones están dadas en centímetros, excepto donde se indique otra unidad.
2. Las cotas rigen al dibujo NO TOMAR MEDIDAS A ESCALA.
3. Anclajes y traslapes no menor a 40 diámetros de la varilla.
4. En ningún caso se podrá traslapar más del 33% del acero en una misma sección.
5. El recubrimiento mínimo será de 3 cm.
6. Todas las juntas de colado o construcción serán en un acabado rugoso y deberán permanecer húmedas durante 24 horas previas al nuevo colado.
7. Los cárcamos serán de medidas internas: 30 cm x 30 cm con 30 cm de profundidad.
8. Vea el Anexo de "Ubicación de Herrajes en Pozos" para colocar los Bastidores, Soportes, Eslabones y Escalones en los pozos.
9. Para fijación de marco para tapa, soportes y eslabones utilizar aditivo Sika Grout o similar.
10. El plano del pozo se indica la ubicación de la boquilla de la canalización y No el bloque.

MATERIALES

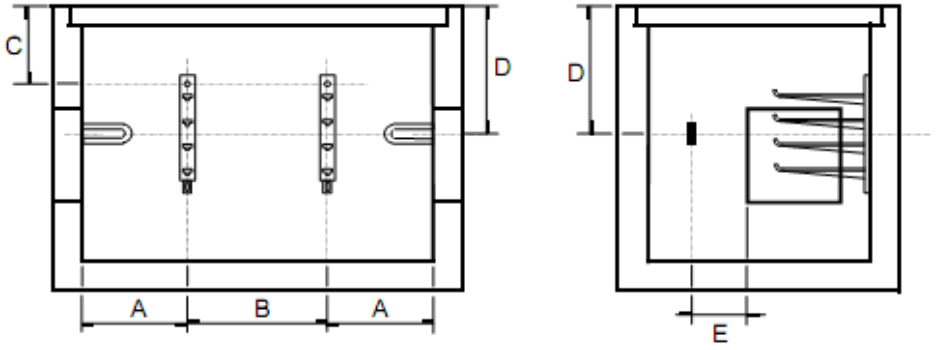
1. El concreto tendrá una resistencia de f'c = 200 Kg/cm^2.
2. El acero de refuerzo será de f'y = 4200 Kg/cm^2 grado duro.
3. Tamaño máximo del agregado grueso = 3/4".
4. El acero en ángulo será de f'y = 2530 Kg/cm^2 (grado estructural).
5. Los rellenos se harán en capas de 20 cm con tepetate compactado al 90% de la prueba Proctor estándar.
6. La soldadura será al arco eléctrico y se usarán electrodos de la serie E - 70xx.

POZO PARA ARROYO	
ESPECIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y ACERO DE REFUERZO	
Edición 2015	Acotaciones en: cm / Página 1/2

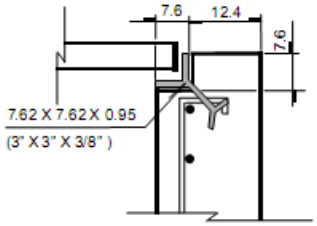
TIPO DE POZO	BASTIDORES				SOPORTES
	CANTIDAD	A (m)	B (m)	C (m)	238 mm x 23.5 mm
BANQUETA	2	0.525	0.85	0.10	4



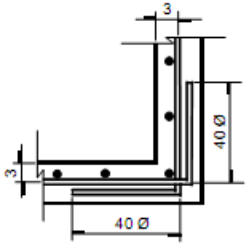
TIPO DE POZO	BASTIDORES				SOPORTES	ESLABONES		
	CANTIDAD	A (m)	B (m)	C (m)	238 mm x 23.5 mm	CANTIDAD	D (m)	E (m)
ARROYO	2	0.325	0.85	0.17	6	2	0.375	0.30



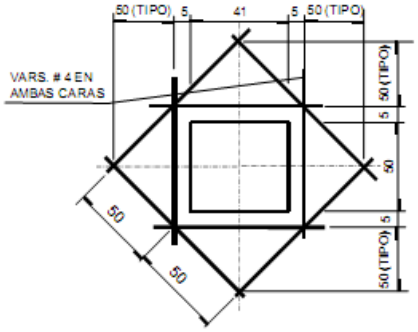
UBICACION DE BASTIDORES Y SOPORTES



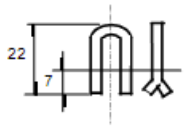
DETALLE TAPA CON REGISTRO



DETALLE TIPO DE ANCLAJES PLANTA O ELEVACIÓN



REFUERZO DEL HUECO



ESLABÓN PARA POZO

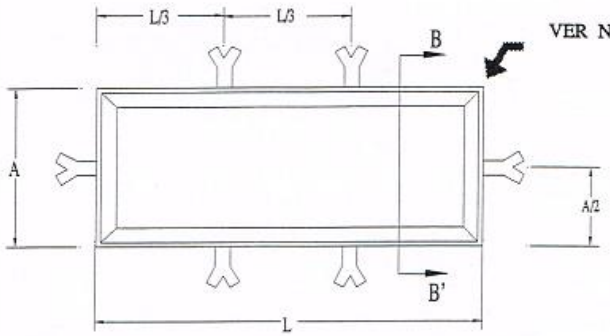
NOTAS GENERALES:

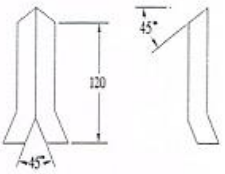
1. Todas las dimensiones están dadas en centímetros, excepto donde se indique otra unidad.
2. Las cotas rigen al dibujo NO TOMAR MEDIDAS A ESCALA.
3. Anclajes y traslapes no menor a 40 diámetros de la varilla.
4. En ningún caso se podrá traslapar más del 33% del acero en una misma sección.
5. El recubrimiento mínimo será de 3 cm.
6. Todas las juntas de colado o construcción serán en un acabado rugoso y deberán permanecer húmedas durante 24 horas previas al nuevo colado.
7. Los cárcamos serán de medidas internas: 30 cm x 30 cm con 30 cm de profundidad.
8. Vea el Anexo de "Ubicación de Herrajes en Pozos" para colocar los Bastidores, Soportes, Eslabones y Escalones en los pozos.
9. Para fijación de marco para tapa, soportes y eslabones utilizar aditivo Sika Grout o similar.
10. El plano del pozo se indica la ubicación de la boquilla de la canalización y No el bloque.

MATERIALES

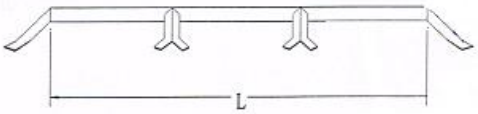
1. El concreto tendrá una resistencia de f'c = 200 Kg/cm^2.
2. El acero de refuerzo será de f'y = 4200 Kg/cm^2 grado duro.
3. Tamaño máximo del agregado grueso = 3/4".
4. El acero en ángulo será de f'y = 2530 Kg/cm^2 (grado estructural).
5. Los rellenos se harán en capas de 20 cm con tepetate compactado al 90% de la prueba Proctor estándar.
6. La soldadura será al arco eléctrico y se usarán electrodos de la serie E - 70xx.

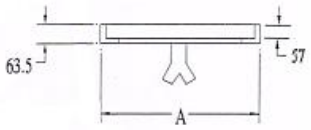
POZO PARA ARROYO	
ESPECIFICACIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y ACERO DE REFUERZO	
Edición 2015	Acotaciones en: cm / Página 1/2





DETALLE DE ANCLA





CORTE B B'

Numero de tapas	Tamaño de tapa (mm)	Tipo de pozo	Material del marco	Dimensiones Interiores		Numero de anclas	Disposicion de anclaje	Peso / Marco Kg (incluye anclas)
				L (mm)	A (mm)			
4	600 x 500 x 57	Banqueta	Angulo Fierro Estructural 2 1/2" x 1/4" 6.2 Kg / m	2009	606	6	4 en L/3 + 2 en A/2	38.5

NOTAS:
1. TODAS LAS ANCLAS SON CONSTRUIDAS DEL MISMO ANGULO ESTRUCTURAL QUE EL MARCO (2 1/2" x 1/4"), EL DETALLE PRESENTADO NO ES EL UNICO PROCESO CONSTRUCTIVO, ES ACEPTABLE CUALQUIERA A CONDICION DE CUMPLIR CON LO INDICADO EN MATERIALES, DIMENSIONES Y ANGULOS DE ARRANQUE Y BIFURCACION
2. LAS CUATRO ARISTAS DEBEN ESTAR CONFORMADAS EN ANGULO DE 90° CON CORDON DE SOLDADURA EXTERIOR
3. SE DEBE MARCAR CON PUNTO DE GOLPE LA RAZON SOCIAL DEL FABRICANTE EN ANGULOS ALTERNOS, EN EL INTERIOR DEL MARCO

MATERIAL : VER TABLA

ACABADO : SIN REBABAS,SIN FILOS CORTANTES, SIN DEFORMACIONES O ABULTAMIENTOS, CON UN RECUBRIMIENTO DE "PRIMER" O PINTURA INHIBITORIA NEGRO MATE

PESO : VER TABLA

TOLERANCIA : TODAS LAS DIMENSIONES INTERIORES: +4, -0mm.

DETALLE DE ANCLA

CORTE B B'

Numero de tapas	Tamaño de tapa (mm) Triangular	Tipo de pozo	Material del marco	Dimensiones Interiores		Numero de anclas	Peso / Marco Kg (incluye anclas)
				L (mm)	A (mm)		
2	2 x 848 x 748 x 67	Arroyo	Angulo Fierro Estructural 3" x 3/8" 10.7 Kg / m	1500	852	6	60.0

NOTAS: (1) *TODAS LAS ANCLAS SON CONSTRUIDAS DEL MISMO ANGULO ESTRUCTURAL QUE EL MARCO (3" x 3/8"), EL DETALLE PRESENTADO NO ES EL UNICO* PROCESO CONSTRUCTIVO, ES ACEPTABLE CUALQUIERA A CONDICION DE CUMPLIR CON LO INDICADO EN MATERIALES, DIMENSIONES Y ANGULOS DE ARRANQUE Y BIFURCACION

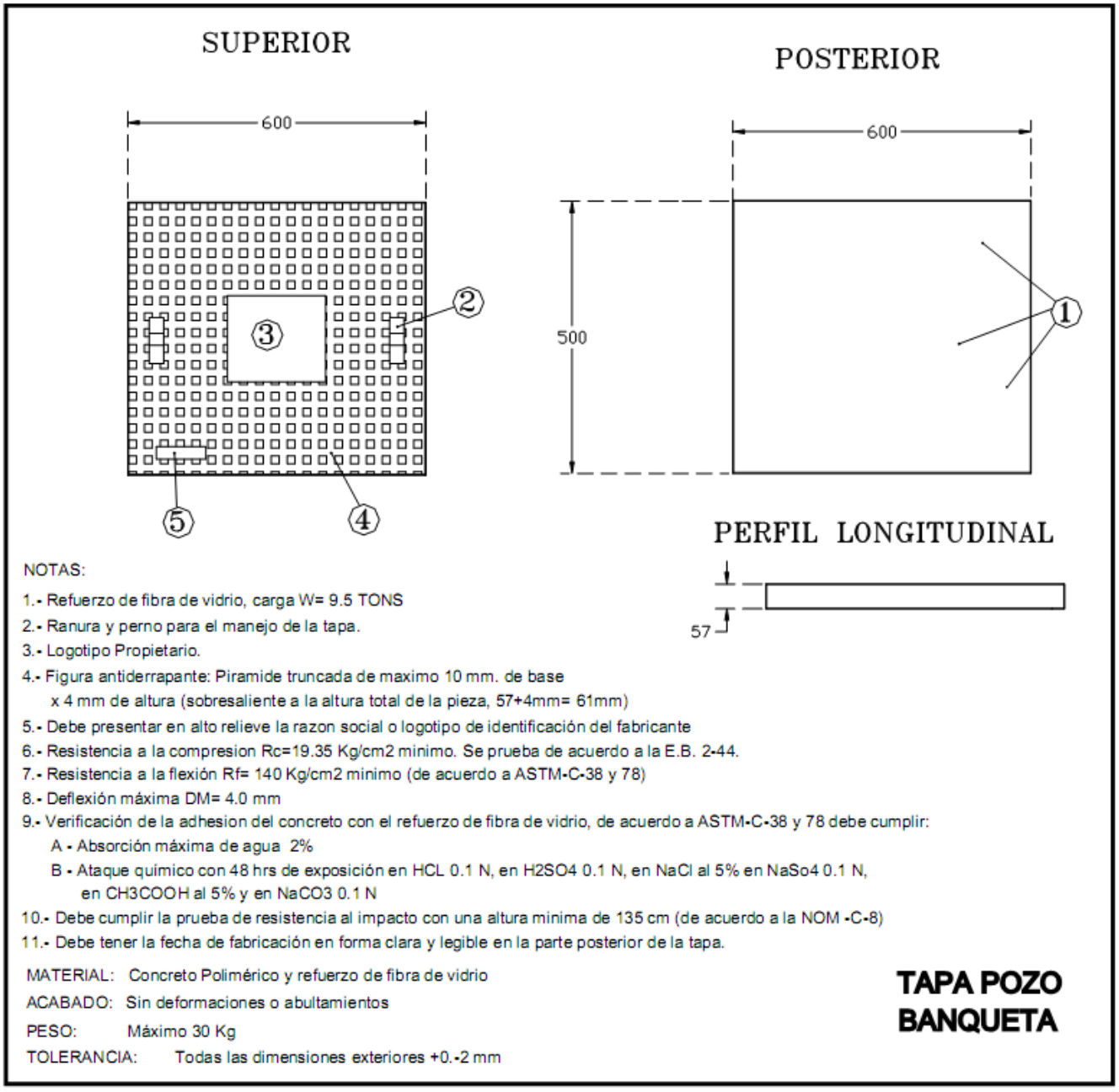
(2) SE DEBE MARCAR CON PUNTO DE GOLPE LA RAZON SOCIAL DEL FABRICANTE EN ANGULOS ALTERNOS, EN EL INTERIOR DEL MARCO

MATERIAL : VER TABLA

ACABADO : SIN REBABAS,SIN FILOS CORTANTES, SIN DEFORMACIONES O ABULTAMIENTOS, CON UN RECUBRIMIENTO DE "PRIMER" O PINTURA INHIBITORIA NEGRO MATE

PESO : VER TABLA

TOLERANCIA : TODAS LAS DIMENSIONES INTERIORES: +4, -0mm.

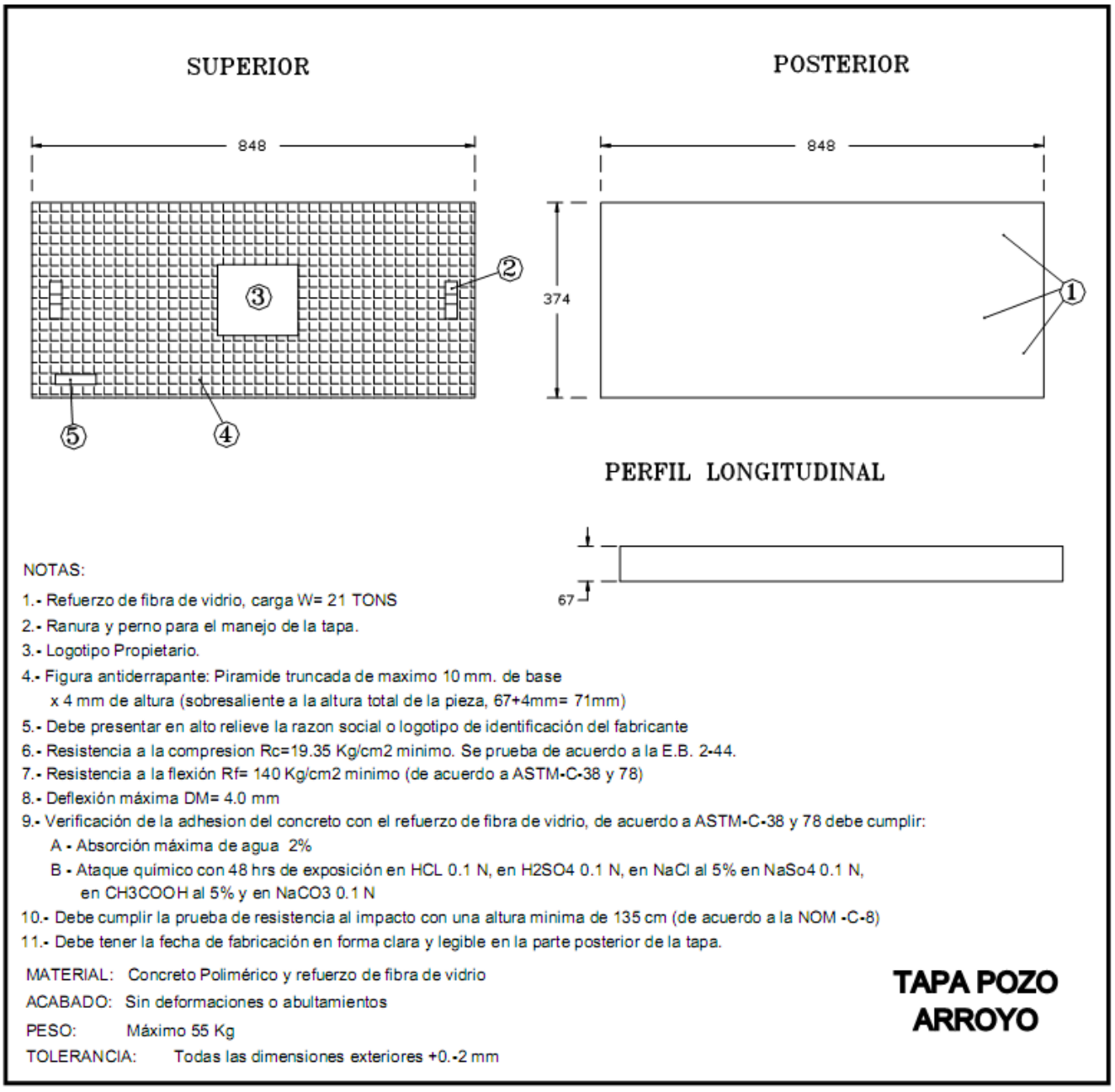


NOTAS:

1.- Refuerzo de fibra de vidrio, carga W= 9.5 TONS
2.- Ranura y perno para el manejo de la tapa.
3.- Logotipo Propietario.
4.- Figura antiderrapante: Piramide truncada de maximo 10 mm. de base
x 4 mm de altura (sobresaliente a la altura total de la pieza, 57+4mm= 61mm)
5.- Debe presentar en alto relieve la razon social o logotipo de identificación del fabricante
6.- Resistencia a la compresion Rc=19.35 Kg/cm2 minimo. Se prueba de acuerdo a la E.B. 2-44.
7.- Resistencia a la flexión Rf= 140 Kg/cm2 minimo (de acuerdo a ASTM-C-38 y 78)
8.- Deflexión máxima DM= 4.0 mm
9.- Verificación de la adhesion del concreto con el refuerzo de fibra de vidrio, de acuerdo a ASTM-C-38 y 78 debe cumplir:
A - Absorción máxima de agua 2%
B - Ataque químico con 48 hrs de exposición en HCL 0.1 N, en H2SO4 0.1 N, en NaCl al 5% en NaSo4 0.1 N,
en CH3COOH al 5% y en NaCO3 0.1 N
10.- Debe cumplir la prueba de resistencia al impacto con una altura minima de 135 cm (de acuerdo a la NOM -C-8)
11.- Debe tener la fecha de fabricación en forma clara y legible en la parte posterior de la tapa.

MATERIAL: Concreto Polimérico y refuerzo de fibra de vidrio
ACABADO: Sin deformaciones o abultamientos
PESO: Máximo 30 Kg
TOLERANCIA: Todas las dimensiones exteriores +0.-2 mm

TAPA POZO BANQUETA



NOTAS:

1.- Refuerzo de fibra de vidrio, carga W= 21 TONS
2.- Ranura y perno para el manejo de la tapa.
3.- Logotipo Propietario.
4.- Figura antiderrapante: Piramide truncada de maximo 10 mm. de base
x 4 mm de altura (sobresaliente a la altura total de la pieza, 67+4mm= 71mm)
5.- Debe presentar en alto relieve la razon social o logotipo de identificación del fabricante
6.- Resistencia a la compresion Rc=19.35 Kg/cm2 minimo. Se prueba de acuerdo a la E.B. 2-44.
7.- Resistencia a la flexión Rf= 140 Kg/cm2 minimo (de acuerdo a ASTM-C-38 y 78)
8.- Deflexión máxima DM= 4.0 mm
9.- Verificación de la adhesion del concreto con el refuerzo de fibra de vidrio, de acuerdo a ASTM-C-38 y 78 debe cumplir:
A - Absorción máxima de agua 2%
B - Ataque químico con 48 hrs de exposición en HCL 0.1 N, en H2SO4 0.1 N, en NaCl al 5% en NaSo4 0.1 N, en CH3COOH al 5% y en NaCO3 0.1 N
10.- Debe cumplir la prueba de resistencia al impacto con una altura minima de 135 cm (de acuerdo a la NOM -C-8)
11.- Debe tener la fecha de fabricación en forma clara y legible en la parte posterior de la tapa.

MATERIAL: Concreto Polimérico y refuerzo de fibra de vidrio
ACABADO: Sin deformaciones o abultamientos
PESO: Máximo 55 Kg
TOLERANCIA: Todas las dimensiones exteriores +0.-2 mm

TAPA POZO ARROYO