ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES REQUIERE AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE MODIFICAR LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PRIMERA OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, DE LARGA DISTANCIA NACIONAL, DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y DE INTERCONEXIÓN PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V.

ANTECEDENTES

I. El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 28, párrafo décimo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en lo sucesivo, la "Constitución").

II. El artículo Octavo Transitorio, fracción III, 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 (en lo sucesivo, el "Decreto"),publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2013, 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.

III. Con fecha 6 de marzo de 2014, el Pleno en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la *Resolución mediante la cual determinó 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").

Asimismo, la Resolución AEP contiene entre otros, el **Anexo 2** denominado *Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos* (en lo sucesivo, "Anexo 2 de la Resolución de AEP").

IV. El 4 de junio de 2014, Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "Telnor") como parte del Agente Económico Preponderante, presentó en la Oficialía de Partes del Instituto escrito registrado con el número de folio 034722 con el cual presentó la primera Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional, de Larga Distancia Internacional y de Interconexión y el correspondiente Convenio a que se refieren la Medida Cuadragésima Tercera y Segunda Transitoria del mencionado **Anexo 2** de la Resolución de AEP.

V. Mediante oficio número IFT/D05/UPR/JU/410/2014, del 16 de junio de 2014, el Jefe de la Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos del artículo 17 inciso A de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, previno a Telnor para que presentara información faltante. Dicho oficio fue notificado por instructivo el día 17 de junio de 2014.

VI. Mediante escrito con número referencia IFT.208/2014, recibido en Oficialía de Partes de este Instituto con fecha 1 de julio de 2014, Telnor solicitó una prórroga para dar cumplimiento al oficio citado en el numeral anterior. En respuesta a su petición, este Instituto otorgó mediante oficio número IFT/D05/UPR/JU/474/2014 del 2 de julio de 2014, una prórroga de 5 días hábiles.

VII. Con escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 11 de julio de 2014, registrado con número de folio 042067, el representante legal de Telnor, desahogó la prevención a que se refiere el numeral V.

4

En virtud de los citados Antecedentes, y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Competencia del Instituto. De conformidad con el artículo 28 de la Constitución, párrafo décimo quinto y décimo sexto, el Instituto es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la propia Constitución y en los términos que fijen las leyes.

Para tal efecto, tendrá 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.

Este Instituto, será también autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones, por lo que en éstos ejercerá en forma exclusiva las facultades que del artículo 28 de la Constitución y las leyes establecen para la Comisión Federal de Competencia Económica y 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 lo dispuesto en los artículos 6o. y 7o. de esta Constitución.

En cumplimiento a lo establecido en el Decreto, particularmente el artículo Octavo Transitorio, fracción III, 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 señaladas en el Anexo 2 de la Resolución AEP, 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.

En el artículo Sexto Transitorio del Decreto por el que se expide 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, "LFTR") publicada en el DOF el 14 de julio de 2014, se prevé que la atención, trámite y resolución de los asuntos y procedimientos que hayan iniciado, previo a la entrada en vigor de éste, se realizará en los términos establecidos en el artículo Séptimo Transitorio del Decreto.

SEGUNDO.- Medidas. Como se estableció en la Resolución de AEP, las empresas de telecomunicaciones demandan el servicio de arrendamiento de enlaces dedicados a efecto de poder conectar elementos de su infraestructura de telecomunicaciones en aquellas rutas en las cuales no cuentan con medios de transmisión para proporcionar sus servicios (concesionarios de larga distancia o de televisión restringida) o para proporcionar servicios al usuario final, así como para proveer el servicio en los casos en que no se cuente con capacidad en una determinada ruta o ciudad para la creación de una red privada; en estos casos la calidad de servicio también resulta fundamental puesto que una falla o degradación de la misma se traslada a la prestación de otros servicios de telecomunicaciones.

Es así que Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos de Noroeste, S.A. de C.V. cuentan con la red de mayor capilaridad en el país, tanto en transporte de tráfico entre ciudades como al interior de una misma ciudad, con lo cual son las empresas que permitirían a otras empresas complementar sus redes públicas de telecomunicaciones.

En este sentido, la tecnología de redes cableadas puede ser una alternativa de importancia para elevar los niveles de penetración de Internet, sin embargo, el mercado de las redes de cable mexicano está altamente fragmentado, los cuales en su mayoría se dedican a la prestación del servicio de televisión y audio restringido con el cual iniciaron la prestación de sus servicios, es decir, son redes unidireccionales sin capacidad de transportar tráfico bidireccional.

Una de las dificultades que han enfrentado estos operadores para posicionarse en la prestación de otros servicios de telecomunicaciones es la falta de acceso a una red de transporte a precios competitivos, que les permita conectar sus redes de acceso y que pueda ser viable adicionar servicios a sus planes de negocios.

Por lo anterior, es necesario el establecimiento de medidas que obliguen al Agente Económico Preponderante a ofrecer el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados en condiciones no discriminatorias y a precios que permitan la entrada eficiente de otros operadores a la prestación de servicios de telecomunicaciones, además de que se garantice el contar con niveles de calidad adecuados.

En este contexto, el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados es crucial para el desarrollo de la competencia, en el sentido de que es un insumo utilizado por el resto de los competidores para complementar sus propias redes de telecomunicaciones; por ejemplo un operador de larga distancia que desea prestar servicios en otras localidades y por la escala de operación no es costeable la instalación de infraestructura propia, requerirá arrendar a otros operadores enlaces que le permitan alcanzar la conectividad deseada, en este caso, si el enlace tiene un precio elevado se verá reflejado en los precios a los usuarios finales.

En este sentido, al ser un elemento esencial de las redes de telecomunicaciones, fue necesario establecer la obligación a cargo del Agente Económico Preponderante de prestar los servicios mayoristas de arrendamiento de enlaces dedicados, y que el mismo se realice bajo condiciones competitivas facilitando que los proveedores alternativos desplieguen con mayor celeridad su infraestructura propia, al evitar incurrir en elevados costos hundidos para conectar puntos de presencia para los cuales no se han generado las suficientes economías de densidad que les permitan la recuperación de la inversión de una manera rentable. Lo anterior, en los casos en que los concesionarios se encuentren interesados en desplegar su propia infraestructura y que les sea técnicamente viable.

En ese sentido, la Primera Medida contenida en el Anexo 2 de la Resolución de AEP establece que las mismas 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, (entre otros supuestos) en el caso Telnor es concesionario de una Red Pública de Telecomunicaciones y por tanto obligado al cumplimiento de las medidas a que se refiere el Anexo 2 de la Resolución de AEP, para mayor referencia, la Media 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."*

La Segunda Medida Transitoria del Anexo 2 de la Resolución de AEP establece literalmente:

> *"SEGUNDA.- El Agente Económico Preponderante, deberá presentar para aprobación del Instituto, dentro de los cuarenta días hábiles contados a partir de la entrada en vigor de las presentes medidas, la primera Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; así como la primera Propuesta de Oferta Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.*
>
> *El Instituto contará con treinta días hábiles después de la presentación de las Ofertas de Referencia para aceptar o en su caso requerir al Agente Económico Preponderante, modificar los términos y condiciones cuando no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas, o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.*
>
> *Lo anterior con independencia de que, a efecto de allegarse de los elementos de convicción que estime necesarios, el Instituto pueda requerir la documentación o información que estime relevante, la que deberá proporcionársele dentro de un plazo de quince hábiles.*
>
> *En caso de que el Agente Económico Preponderante no proporcione la información a que hace referencia el párrafo inmediato anterior, el Instituto evaluará las propuestas de las Ofertas de Referencia con la información que disponga, ello con independencia de las sanciones que resulten aplicables.*
>
> *En caso de requerimiento por parte del Instituto, el Agente Económico Preponderante, deberá presentar nuevamente al Instituto las propuestas de Ofertas de Referencia con las modificaciones solicitadas por el Instituto, a más tardar veinte días hábiles después de recibir las observaciones del Instituto.*
>
> *El Instituto contará con veinte días hábiles, para autorizar las nuevas propuestas o para modificarlas en sus términos y condiciones en caso de que no se ajusten a las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector.*
>
> *El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar diez días hábiles después de recibir la nueva notificación por parte del Instituto, en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de dicha oferta en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet mismas que permanecerán vigentes hasta el 31 de diciembre de 2015.*
>
> *En caso de que el Agente Económico Preponderante no someta a consideración del Instituto las Ofertas de Referencia dentro de los plazos señalados o no publique las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto en el plazo previsto en el párrafo anterior, éste emitirá las reglas conforme a las cuales deberán prestarse el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; así como la primera Propuesta de Oferta Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.*

H

El Agente Económico Preponderante está obligado a suscribir un Convenio dentro de quince días hábiles siguientes a que se lo soliciten conforme a la Oferta de Referencia respectiva.

La aplicación de la presente medida no podrá sujetarse a la aceptación de condición adicional alguna por parte del Concesionario Solicitante."

La Medida Cuadragésima Primera señala:

"CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- 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, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; una Propuesta de Oferta Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:

a) *Las características del servicio;*
b) *Los plazos de entrega, reparación de fallas y gestión de incidencias;*
c) *Los procedimientos para la contratación, entrega de los servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias;*
d) *Parámetros e indicadores de los niveles de calidad;*
e) *Penas convencionales;*
f) *Las características y normativa técnica de la infraestructura;*
g) *Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.*

La vigencia de las Ofertas de Referencia será de dos años calendario, que iniciará el 1° de enero del año inmediato siguiente a aquel en que se exhiban para autorización las propuestas respectivas, y se renovarán en la misma fecha.

El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas 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 las Ofertas de Referencia a cualquier Concesionario 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 las Ofertas 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 la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.*

El Instituto requerirá al Agente Económico Preponderante modificar los términos y condiciones de las Ofertas de Referencia cuando no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas o a su juicio no ofrezcan condiciones que favorezcan la competencia en el sector, a más tardar el 10 de septiembre del año de la presentación de las Ofertas de Referencia.

Lo anterior con independencia de que, a efecto de allegarse de los elementos de convicción que estime necesarios, el Instituto pueda requerir la documentación o información que estime relevante, la que deberá proporcionársele dentro de un plazo de 15 días hábiles.

En caso de que el Agente Económico Preponderante no proporcione la información a que hace referencia el párrafo inmediato anterior, el Instituto evaluará las propuestas de Ofertas de Referencia con la información que disponga, ello con independencia de las sanciones que resulten aplicables.

El Agente Económico Preponderante, deberá presentar nuevamente al Instituto las propuestas de Ofertas de Referencia con las modificaciones solicitadas por el Instituto, a más tardar el 30 de octubre del año de su presentación.

En caso de que las nuevas propuestas de Oferta de Referencia no se ajusten a lo establecido en las presentes medidas el Instituto las modificará en sus términos y condiciones.

El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar el 30 de noviembre del año de su presentación en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de las Ofertas de Referencia en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet.

En caso de que el Agente Económico Preponderante no someta a consideración del Instituto las Ofertas de Referencia dentro de los plazos señalados o no publique las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto en el plazo previsto en el párrafo anterior, éste emitirá las reglas conforme a las cuales deberán prestarse el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; y la prestación del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

La aplicación de la presente medida no podrá sujetarse a la aceptación de condición adicional alguna por parte del Concesionario Solicitante."

La Medida Cuadragésima Tercera establece:

"CUADRAGÉSIMA TERCERA.- El Agente Económico Preponderante deberá suscribir un Convenio para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, así como un Convenio de Uso Compartido de Infraestructura, previamente a la prestación de los servicios, dentro de los quince días siguientes a los que le sea presentada la solicitud. Dichos convenios deberán reflejar lo establecido en las presentes medidas y en las Ofertas de Referencia, así como, incluir las compensaciones existentes por incumplimientos y todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados,

Incluyendo plazos mínimos de permanencia. Un ejemplar de los mismos deberán remitirse al Instituto.

Los modelos de Convenios deberán ser presentados como parte de las Ofertas de Referencia por lo que quedará sujeto al tratamiento previsto en la Medida Cuadragésima Primera."

TERCERO.- Oferta de Referencia. Que dentro del plazo establecido en la Medida Segunda Transitoria del Anexo 2 de la Resolución de AEP, Telnor presentó la primera Oferta de Referencia del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional y su Convenio. Mediante oficio número IFT/D05/UPR/JU/410/2014, de fecha 16 de junio de 2014, el Jefe de la Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones, previno a Telnor a efecto de que presentara la siguiente información:

a) *Los plazos de entrega para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y/o de Larga Distancia Internacional, ni para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, ni los plazos relacionados a la entrega del servicio en un punto donde previamente tenga contratado los servicios de Enlaces Dedicados, ni los plazos, ni los términos y condiciones para la provisión de los Enlaces Dedicados de manera anticipada.*

b) *La oportunidad de reprogramar la fecha de entrega a petición del Concesionario Solicitante.*

c) *Que deberán notificar la fecha de entrega para el otorgamiento del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión.*

d) *La posibilidad de programar fechas para la entrega vinculante de los Enlaces, ni la posibilidad de modificar dicha solicitud para fechas posteriores a la programada originalmente.*

e) *Los parámetros de calidad para los servicios de Enlaces Dedicados y Enlaces de Interconexión, con y sin redundancia; ni para los servicios de Enlaces Ethernet.*

f) *Los plazos máximos de reparación de fallas para los servicios de Enlaces Dedicados y Enlaces de Interconexión.*

g) *La posibilidad de una ruta alternativa, sin cargo adicional al Concesionario Solicitante, para cursar el tráfico correspondiente para el supuesto en que un Enlace de Interconexión no sea reparado dentro de los plazos máximos de reparación de fallas.*

h) *La posibilidad ni los procedimientos para llevar acabo la reutilización de la infraestructura arrendada por el Concesionario Solicitante, en el caso de que cuente con Interconexión para el Intercambio de Tráfico público conmutado y en aquellos Puntos de conexión del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, cuando esto sea técnicamente factible.*

Posteriormente, y dentro del plazo establecido para ello, Telnor con escrito presentado en la Oficialía de Partes del Instituto el 11 de julio de 2014, registrado con el número de folio 042067, desahogó la prevención a que se refiere el numeral anterior, cumpliendo parcialmente el requerimiento. Cabe precisar que el presente cumplimiento de requerimiento y la oferta presentada el 4 de junio de 2014, serán analizados de manera conjunta.

CUARTO.- Análisis de la Oferta de Referencia Para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional y su Convenio. El Instituto tiene la obligación de vigilar en todo momento que la Oferta de Referencia y su Convenio que le acompaña, cumplan con lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución de AEP.

Es por ello, que a continuación se procede a analizar aquellas condiciones contenidas en la Oferta de Referencia y en el Convenio presentados por Telnor, por lo que hace a aquellas situaciones que no se ajustan a lo establecido en el Anexo 2 de la Resolución de AEP o que a juicio de este Instituto no ofrecen condiciones favorables para la competencia en el sector.

Por otra parte, de la revisión que se hace a la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional y de Interconexión, esta autoridad advierte que:

4.1 VIGENCIA DE LA OFERTA.

En el último párrafo del numeral 1 del rubro denominado "*Oferta*" de la Oferta de Referencia, Telnor señala lo siguiente:

> *"La presente Oferta tendrá una vigencia que correrá a partir de la fecha de su publicación y hasta el treinta y uno de diciembre del 2015. Telnor tendrá el derecho de publicar de tiempo en tiempo aquellas adecuaciones y/o actualizaciones sustanciales que realice a la Oferta a más tardar el 15 de agosto de cada año, pudiendo modificar los términos y condiciones de la misma, en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, sin más limitaciones que las que imponga la legislación vigente de la materia, y/o los acuerdos o convenios celebrados en lo particular con los concesionarios."*

De lo transcrito se observa que, la Oferta de Referencia presentada por Telnor pretende modificar los plazos de adecuaciones y actualizaciones, así como los términos y condiciones en cualquier momento y sin responsabilidad alguna.

La argumentación citada en el párrafo que antecede, contraviene lo dispuesto por la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de AEP, toda vez que en la misma se establecen los plazos que deberá respetar el Agente Económico Preponderante, relativos a la vigencia de las Ofertas de Referencia las cuales deberán ser de dos años calendario, iniciando el 1° de enero del año inmediato siguiente a aquel en que se exhiban para autorización y se renovarán en la misma fecha, a efecto de un mejor entender se transcribe la medida citada:

> *"CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- 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, la cual deberá contener las condiciones aplicables a la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; una Propuesta de Oferta Referencia de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura. Dichas ofertas deberán contener cuando menos lo siguiente:*
>
> *a) Las características del servicio;*
> *b) Los plazos de entrega, reparación de fallas y gestión de incidencias;*
> *c) Los procedimientos para la contratación, entrega de los servicios, reparación de fallas, mantenimiento y gestión de incidencias;*
> *d) Parámetros e indicadores de los niveles de calidad;*
> *e) Penas convencionales;*
> *f) Las características y normativa técnica de la infraestructura;*
> *g) Las demás que sean necesarias para la correcta prestación de los servicios.*
>
> *La vigencia de las Ofertas de Referencia será de dos años calendario, que iniciará el 1° de enero del año inmediato siguiente a aquel en que se exhiban para autorización las propuestas respectivas, y se renovarán en la misma fecha.*
>
> *(...)*
>
> *El Agente Económico Preponderante, publicará las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto a más tardar el 30 de noviembre del año de su presentación en su sitio de Internet, y dará aviso de la emisión de las Ofertas de Referencia en dos diarios de circulación nacional. El Instituto publicará las Ofertas de Referencia en su sitio de Internet.*
>
> *En caso de que el Agente Económico Preponderante no someta a consideración del Instituto las Ofertas de Referencia dentro de los plazos señalados o no publique las Ofertas de Referencia autorizadas por el Instituto en el plazo previsto en el párrafo anterior, éste emitirá las reglas conforme a las cuales deberán prestarse el Servicio Mayorista de Arrendamiento*

de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional; y la prestación del Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva.

(...)" (Énfasis añadido)

En consecuencia, la medida es clara en los plazos en los que el Agente Económico Preponderante debe exhibir para autorización o modificación la Oferta de Referencia, por lo tanto las modificaciones que pretende realizar Telnor respecto a modificar los términos y condiciones en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, contraviene la medida transcrita, por lo que Telnor deberá sujetarse a los plazos descritos en la Medida Cuadragésima Primera.

4.2 CAPACIDADES DE LOS SERVICIOS.

En el numeral 2.1 del rubro denominado "*Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados*", así como el numeral 2.2 del rubro denominado "*Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces de Interconexión*", ambos en la Oferta de Referencia; y en la Cláusula Primera denominada "*Definiciones*" en el rubro "*Enlaces Dedicados de Interconexión*", así como en el Anexo "G" en el rubro "*Tarifas para Enlaces Dedicados de Interconexión*" en los puntos I y II, además de que en el "*Formato de solicitud de Enlaces de Interconexión*" del Anexo "B" de nombre "*Acuerdo Específico*" en el rubro denominado "*Capacidad del Enlace*", todos del Convenio, Telnor hace mención sobre los servicios de Enlaces Dedicados ofertados a los Concesionarios Solicitantes señalando las modalidades y las capacidades con las que los provee.

Al respecto, el Agente Económico Preponderante no hace mención de la totalidad de capacidades en las que debe de prestar los servicios de Enlaces Dedicados, mismas que son obligatorias conforme a lo ordenado en la Medida Decimoquinta del Anexo 2 de la Resolución de AEP, como a continuación se señala:

*"**DECIMOQUINTA.**- El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a otros concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones y permisionarios, los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional, indistintamente, con cuando menos las siguientes velocidades de transmisión:*

4

Denominación	*Capacidad*
Nx 64 Kbs (N=1,...,16)	*64Kbps a 1024 Kbps*
E1	*2.048 Mbps*
E2	*8.448 Mbps*
E3	*34.368 Mbps*
E4	*139.264 Mbps*
STM-1	*155.52 Mbps*
STM-4	*622.08 Mbps*
STM-16	*2488.32 Mbps*
STM-64	*9953.28 Mbps*
STM-256	*39813.12 Mbps*
Ethernet	*10 Mbps a 10 Gbps*

En el caso de que el Agente Económico Preponderante ofrezca comercialmente a sus Usuarios Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores a las señaladas anteriormente, estas deberán de ser incluidas en los Servicios.

El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar a los Concesionarios Solicitantes que así se lo requieran, los siguientes tipos de Enlaces de Interconexión: enlaces E1 y sus múltiplos, STM1 y sus múltiplos, así como Ethernet en sus distintas capacidades, y cualquier otro que defina el Instituto, mediante disposiciones de carácter general. Estos Enlaces de Transmisión podrán ser utilizados para la Conducción de Tráfico de cualquier origen, cualquier tipo y con terminación en cualquier destino nacional.

(...)"

Por lo anterior, Telnor deberá agregar las capacidades faltantes en los rubros señalados en el primer párrafo de este numeral, apegándose a lo ordenado en la medida en comento, ello con la finalidad de que los Concesionarios Solicitantes estén en posibilidad de contratar los servicios conforme a sus necesidades, o en caso de que no sea técnicamente factible entregar mediante un solo enlace la capacidad solicitada, deberá indicar la combinación de enlaces por medio de la cual se dará solución a la solicitud.

4.3 RATIFICACIÓN DE LOS PRONÓSTICOS.

En el numeral 2.3 del rubro denominado "*Pronósticos de Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.2 del rubro denominado "*Pronósticos de Servicios*" del Convenio, Telnor señala que el Concesionario Solicitante deberá presentar un pronóstico de demanda de servicios para el año siguiente a más tardar el 30 de junio

del año en curso conforme al calendario señalado tanto en su Oferta de Referencia y su respectivo Convenio.

Dichos pronósticos deberán ser ratificados por el Concesionario Solicitante en el caso de la Oferta de Referencia sobre bases bimestrales conforme a las fechas señaladas en la segunda tabla visible en la página 3 de 12, mientras que en el Convenio se señala que los servicios pronosticados deberán ser ratificados con treinta días de anticipación por el Concesionario Solicitante sobre bases mensuales.

Asimismo, tanto en la Oferta de Referencia como en el Convenio, Telnor hace mención de que una vez ratificado el pronóstico, los servicios solicitados serán obligatorios para ambas partes.

De lo anteriormente expuesto, se observa que el Agente Económico Preponderante para la prestación de los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, pretende imponer al Concesionario Solicitante la entrega de pronósticos de demanda de servicios, así como la ratificación periódica de los mismos, indicando que una vez ratificados tendrán el carácter de obligatorios.

Al respecto, la Medida Decimoquinta del Anexo 2 de la Resolución de AEP señala lo siguiente:

> *"(...)*
>
> *El Agente Económico Preponderante intercambiará con los Concesionarios Solicitantes, información referente a las proyecciones de demanda de los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, para cada uno de los servicios, de conformidad con el siguiente calendario:*
>
> | *Fecha límite* | *Pronóstico* |
> |---|---|
> | *30 de junio* | *Enero - junio del año inmediato posterior.* |
> | *31 de diciembre* | *Julio - diciembre del año inmediato posterior.* |
>
> *Lo anterior en el entendido de que esta proyección de demanda de servicios no impedirá que los Concesionarios Solicitantes puedan requerir servicios en adición a los comprendidos en las mencionadas proyecciones, ni se entenderá como un compromiso de compra por parte del Concesionario Solicitante." (Énfasis añadido)*

4

Si bien es cierto, en la medida transcrita se observa que el Agente Económico Preponderante puede intercambiar con los Concesionarios Solicitantes información referente a las proyecciones de demanda de los Servicios Mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de forma semestral, también lo es, que dichos pronósticos no deben de condicionar el otorgamiento de la prestación de los servicios, tal y como menciona la medida en comento, indicando que dicho pronóstico no se entenderá como un compromiso de compra. Asimismo, la ratificación de los pronósticos no debe considerarse como una obligación para adquirir los servicios. Por lo anterior, Telnor no debe condicionar la prestación de sus servicios mediante el requerimiento de pronósticos, ni su ratificación respectiva y debe de respetar lo ordenado por la Medida Decimoquinta del Anexo 2 de la Resolución de AEP.

Es preciso señalar, que existe una contradicción respecto a las fechas de ratificación de los pronósticos, toda vez que dentro de la Oferta de Referencia señala que los pronósticos serán ratificados sobre bases bimestrales, caso contrario sucede en el Convenio en donde se señala que los pronósticos serán ratificados sobre bases mensuales. Por lo tanto, el Agente Económico Preponderante crea incertidumbre al no establecer con precisión los plazos para la ratificación de los pronósticos. En consecuencia, Telnor deberá de ser congruente al indicar la periodicidad para la ratificación de los pronósticos.

Por otra parte, en el Anexo "B" denominado "*Acuerdo Específico*", consta de dos formatos para la solicitud de enlaces dedicados e interconexión, en los cuales Telnor cuenta con casillas para llenar consistentes en la ratificación de pronósticos.

Al respecto, el Agente Económico Preponderante no deberá partir de la figura de la ratificación para establecer obligatoriedad respecto a plazos, sanciones, penalidades, trámites o cualquier proceso o procedimiento relativo a la presente Oferta de Referencia.

4.4 PENALIZACIÓN POR CANCELACIÓN DEL SERVICIO

En el numeral 2.3 del rubro denominado "*Pronósticos de Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.2 del rubro denominado "*Pronósticos de Servicios*" (únicamente respecto a la remisión hacia la Cláusula Décima del Contrato) y respecto al numeral 10.1 de la Cláusula Décima denominada "*Cancelación y Baja de los Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala que en el Concesionario Solicitante podrá cancelar los servicios solicitados que hayan sido ratificados sin cargo alguno, siempre y

cuando dicha cancelación se efectúe dentro de los 30 días naturales posteriores a la ratificación de los mismos. En caso de que la cancelación se realice con posterioridad al plazo anteriormente señalado, el Concesionario Solicitante deberá pagar a Telnor los Gastos de Instalación correspondientes.

De lo anterior, se desprende que el Concesionario Solicitante se hará acreedor de una penalización en el caso de realizar una cancelación posterior a los 30 días naturales de la ratificación de los pronósticos de los servicios solicitados, la cual consistirá en el pago al Agente Económico Preponderante de los Gastos de Instalación correspondientes.

Al respecto, el tercer párrafo de la Medida Decimoséptima del Anexo 2 de la Resolución de AEP señala que el Agente Económico Preponderante no podrá establecer penalizaciones al Concesionario Solicitante cuando éste cancele una solicitud de servicio, siempre y cuando, dicha cancelación sea realizada antes de que le sea notificada la fecha de entrega vinculante de los enlaces solicitados. A continuación se cita la medida en comento:

> *"DECIMOSÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá notificar la fecha de entrega vinculante de los enlaces al Concesionario Solicitante en un plazo máximo de siete días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la solicitud para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de diez) días hábiles para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps, y de 30 (treinta) días hábiles para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet; tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión, deberán notificar la fecha de entrega en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.*
>
> *La fecha de entrega vinculante de los enlaces deberá ser programada dentro de los plazos establecidos en la Medida Decimosexta.*
>
> *El Agente Económico Preponderante no podrá establecer penalizaciones al Concesionario Solicitante cuando éste cancele una solicitud de servicio, si dicha cancelación se realiza antes de que le sea notificada la fecha de entrega vinculante de los enlaces solicitados.*
>
> *(...)" (Énfasis añadido)*

Por lo tanto, la penalización que pretende imponer el Agente Económico Preponderante al Concesionario Solicitante, es contraria a lo ordenado por el tercer párrafo de la Medida Decimoséptima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, toda vez que la misma es clara al indicar que no se podrá establecer penalización alguna, siempre y cuando las solicitud de cancelación del servicio sea realizada antes que le sea notificada la fecha de entrega vinculante. Por lo anteriormente expuesto, Telnor no debe de imponer

sanciones al Concesionario Solicitante, fuera del alcance o que se excedan a lo ordenado por la medida en comento.

Finalmente, la figura de la ratificación de pronósticos como ya se ha explicado, no se encuentra contemplada dentro del Anexo 2 de la Resolución de AEP por lo tanto todos aquellos supuestos que tengan como base el concepto de ratificación no podrán ser aplicados debido a que dicha figura no cuentan con validez. Por lo anterior, el Agente Económico Preponderante no deberá partir de la figura de la ratificación para establecer obligatoriedad respecto a plazos, sanciones, penalidades, trámites o cualquier proceso o procedimiento relativo a la presente Oferta de Referencia, así como de su Convenio.

4.5 PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS.

En el numeral 2.5 del rubro denominado "*Plazos de entrega de los Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.4 del rubro denominado "*Plazos de entrega de los Servicios*" y en el Anexo "C" inciso B del rubro denominado "*Suministro de Servicios*", ambos del Convenio, el Agente Económico Preponderante señala que todos los plazos aplican a solicitudes que cuentan con un pronóstico ratificado. También señala que para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, el plazo de entrega será de 15 días hábiles con pronóstico ratificado. Asimismo, que en caso de que un Concesionario Solicitante requiera la entrega del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados en un punto donde previamente tenga contratado dicho servicio, los plazos de entrega dependerán de los pronósticos ratificados. Finalmente, también indica que en caso de que el Concesionario Solicitante requiera y pague la provisión de los enlaces de manera anticipada a los plazos previstos, Telnor cobrará un cargo adicional. Deberán estar incluidos y ratificados en el pronóstico de servicios y no se considerarán en este caso aquellos enlaces que requieran de un proyecto especial para su entrega.

De lo citado en los párrafos anteriores, se desprende que el Agente Económico Preponderante condiciona diversos plazos de entrega de los Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados e Interconexión al Concesionario Solicitante mediante la figura de la ratificación.

Si bien es cierto, en la Medida Decimoquinta del Anexo 2 de la Resolución de AEP se observa que el Agente Económico Preponderante puede intercambiar con los

Concesionarios Solicitantes información referente a las proyecciones de demanda de los Servicios Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de forma semestral, también lo es, que dichos pronósticos no deben de condicionar el otorgamiento de la prestación de los servicios, tal y como menciona la medida en comento, indicando que dicho pronóstico no se entenderá como un compromiso de compra. Por lo anterior, Telnor no debe de partir de los pronósticos ratificados para cumplir con los plazos de entrega de sus servicios.

4.6 SUSPENSIÓN DEL CÓMPUTO DE LOS PLAZOS POR NUEVAS OBRAS CIVILES.

En el numeral 2.5 del rubro denominado "*Plazos de entrega de los Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.4 del rubro denominado "*Plazos de entrega de los Servicios*" y en el Anexo C inciso B del rubro denominado "*Suministro de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala entre otros casos, los supuestos por los cuales los plazos de entrega no se computarán, siempre y cuando sean atribuibles a lo siguiente:

> *"(...)*
>
> *Aquellos no imputables a Telnor, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), plantones en vía pública y los tiempos atribuibles a las notificaciones que Telnor realice a los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones para que manifiesten su interés por participar en las nuevas obras civiles."(Énfasis añadido)*

De lo anterior, se observa que el Agente Económico Preponderante suspenderá la contabilización de los plazos de entrega, cuando tenga que notificar a los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones de nuevas obras civiles.

Al respecto, y toda vez que los tiempos atribuibles a la participación de los concesionarios en las nuevas obras civiles han sido analizados en la "*Oferta de Referencia para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura*", y con la finalidad de evitar trámites, plazos y procedimientos contradictorios, Telnor deberá otorgar claridad en relación a que el retraso que no será contabilizado en el plazo de entrega de los Enlaces Dedicados, será el que corresponda al tiempo que pueda tomarse el Concesionario Solicitante para manifestar su interés o no en participar en las nuevas obras civiles, indicando con precisión que una vez terminado el evento señalado se reiniciara el computo de los plazos..

4.7 ENTREGA VINCULANTE DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS.

En el numeral 2.6 del rubro denominado "*Procesos de Validación de las solicitudes de Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.5 del rubro denominado "*Procesos de Validación de las solicitudes de Servicios*" y en el Anexo "C" inciso B del rubro denominado "*Suministro de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala que en todos los casos notificará la fecha de entrega en un plazo máximo de siete (7) días hábiles.

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante no hace mención de que la fecha de entrega citada debe de ser de carácter vinculante, tal como lo manda la Medida Decimoséptima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, que a la letra señala:

> *"DECIMOSÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá notificar la fecha de entrega vinculante de los enlaces al Concesionario Solicitante en un plazo máximo de siete días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la solicitud para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de diez) días hábiles para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps, y de 30 (treinta) días hábiles para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet; tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión, deberán notificar la fecha de entrega en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.*
>
> *(...)" (Énfasis añadido)*

Por lo anterior, la fecha de entrega que notifique Telnor al Concesionario Solicitante necesariamente deberá ser de carácter vinculante, de conformidad con lo indicado en la medida en comento.

4.8 FACTIBILIDAD TÉCNICA E INFRAESTRUCTURA.

En el numeral 2.6 del rubro denominado "*Procesos de Validación de las solicitudes de Servicios*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.5 del rubro denominado "*Procesos de Validación de las solicitudes de Servicios*" del Convenio, Telnor señala lo siguiente:

> *"En caso de que Telnor no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, deberá notificarlo anexando la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados,..."*

De lo citado en el párrafo que antecede, se entiende que para el supuesto de que el Agente Económico Preponderante no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, lo notificará al Concesionario Solicitante.

Al respecto, Telnor no hace mención del plazo máximo de 7 (siete) días hábiles para proporcionar al Concesionario Solicitante el anexo con la justificación técnica y cotización para proveer el servicio solicitado, por lo que contraviene lo estipulado en el párrafo quinto de la Medida Decimoséptima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, de la que se puede leer lo siguiente:

> *"(...)*
>
> *En caso de que el Agente Económico Preponderante no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, deberán notificarlo al Concesionario Solicitante en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles, anexando la justificación técnica, y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados; lo anterior se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días.*
>
> *(...)" (Énfasis añadido)*

Por lo anterior, Telnor deberá apegarse al plazo máximo de 7 (siete) días hábiles indicado en la citada medida.

4.9 OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala lo siguiente:

> *"Los reportes de afectaciones que pudieran ocurrir en la prestación de los enlaces dedicados y de interconexión podrán presentarse mediante llamada telefónica al Centro de Atención a Operadores Telnor (018007134100) o mediante el sistema informático una vez que entre en operación (llamado Sistema Electrónico de Gestión)."*

De lo anterior, se entiende que el Agente Económico Preponderante señala los medios a través de los cuales se podrá reportar las afectaciones que pudieran ocurrir en la prestación de los enlaces dedicados y de interconexión.

Al respecto, Telnor no hace mención de que los servicios de vigilancia de red y de mantenimiento y reparación deberán mantenerse operando las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana para proporcionar dichos servicios al Concesionario Solicitante, tal como lo señala el párrafo primero de la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, tal y como se señala a continuación:

> *"VIGÉSIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición de los Concesionarios Solicitantes, servicios de vigilancia de red y de mantenimiento y reparación, los cuales deberán mantener operando las 24 (veinticuatro) horas del día, los 7 (siete) días de la semana. Para tal efecto, el Agente Económico Preponderante deberá ajustarse a los siguientes plazos máximos de reparación de fallas:*

Tipo de incidencia	*Plazos máximos*	
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional	*Enlaces de interconexión*
Prioridad 1	*4 horas*	*1 hora*
Prioridad 2	*8 horas*	*2 horas*
Prioridad 3	*10 horas*	*5 horas*

(...)" (Énfasis añadido)

Por lo anterior, Telnor deberá mantener en operación los servicios de vigilancia de red y de mantenimiento y reparación durante los tiempos establecidos en la medida citada.

4.10 REDUNDANCIA DE LOS SERVICIOS.

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor debajo de la tabla de prioridades señala la siguiente nota:

> *"Es responsabilidad del Concesionario Solicitante tener o no redundancia para la protección del servicio de sus clientes, toda vez que los plazos de reparación menores o iguales a 5 horas sólo aplicarán a enlaces con redundancia."*

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante condiciona al Concesionario Solicitante la adquisición del servicio de redundancia para cumplir los plazos de reparación, menores o iguales a 5 horas.

Al respecto, Telnor no puede condicionar el cumplimiento de los plazos de reparación con la adquisición del servicio de redundancia por parte del Concesionario Solicitante, toda vez que lo pretendido por el Agente Económico Preponderante no se encuentra contemplado en la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, en donde únicamente se señalan los plazos máximos de reparación de fallas sin que medie condición alguna para su cumplimiento. Por lo anterior, Telnor deberá respetar los plazos máximos señalados en la medida en comento sin sujetar al Concesionario Solicitante a la adquisición del servicio de redundancia.

4.11 PRIORIDADES EN LAS REPARACIONES DE FALLAS.

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala el alcance de las prioridades de las cuales se observa en específico la siguiente:

> *"Prioridad 1: Se considerarán con tal carácter a las que consistan en lo siguiente:*
>
> *• Enlace de Interconexión caído totalmente.*
> *• Pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad del servicio.*
> *• Corte permanente de circuito.*
> *• Cortes intermitentes o errores en circuito.*
> *• Degradación total del servicio.*
> *..." (Énfasis añadido)*

Al respecto, la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP señala:

> *"(...)*
>
> *Las fallas se clasificarán de conformidad con lo siguiente:*
>
> *Prioridad 1: Se considerarán con tal carácter a las que consistan de lo siguiente:*
> - *Enlace de Interconexión caído totalmente.*
> - *Pérdida total de llamadas en algún punto entre ambas redes o grave deterioro de la calidad de servicio.*
> - *Corte permanente de circuito SIN redundancia.*
> - *Cortes intermitentes o errores en circuito SIN redundancia.*
> - *Degradación total del servicio.*
>
> *(...)" (Énfasis añadido)*

Por lo que hace a lo transcrito, el Agente Económico Preponderante señala las fallas que tienen la Prioridad 1 cumpliendo con lo establecido en la medida citada, exceptuando el énfasis añadido, a razón de que Telnor no señala que ambos supuestos aplican SIN redundancia.

Por lo anterior, el Agente Económico Preponderante deberá establecer que las fallas resaltadas a que se ha hecho mención dentro de la Prioridad 1 aplicarán SIN redundancia.

4.12 SUSPENSIÓN DEL CÓMPUTO DE LOS PLAZOS DE REPARACIÓN DE FALLAS.

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala lo siguiente:

> *"Para los plazos de reparación no se computará el tiempo de traslado al sitio de la falla fuera de las ciudades o los retrasos atribuibles a prestadores de servicios o terceros."*

De lo anterior, se entiende que el Agente Económico Preponderante considera que dentro de los plazos de reparación no se deben computar el tiempo de traslado al sitio de falla cuando se encuentre fuera de las ciudades o en los casos que el retraso derive de prestadores de servicios o terceros.

Al respecto, Telnor no puede suspender el cómputo de los plazos por "el tiempo de traslado al sitio", en consecuencia, el supuesto tratado en el presente párrafo no será motivo para detener el cómputo de los plazos para la reparación de fallas, por ende Telnor deberá omitirlo.

4.13 PARÁMETROS DE CALIDAD.

H

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados y enlaces de interconexión:

"Telnor garantizará el cumplimiento trimestral por servicio de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados con diferentes tipos de redundancia:

- *Disponibilidad del 99.83%*
- *Disponibilidad del 99.905%*

Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:

- *Disponibilidad del 99.92%*
- *Disponibilidad del 99.9595%*

Para enlaces sin ningún tipo de redundancia Telnor ofrece una disponibilidad del 99.5% trimestral.

En los servicios Ethernet los parámetros de Calidad son los siguientes:

- *Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10-3*
- *Retardo de Transmisión de Trama: 6 ms un solo sentido cada 100Kms.*
- *Jitter máximo: 0.1 ms*
- *Tamaño máximo de trama Ethernet: 1536 bytes"*

De lo anterior, se entiende que el Agente Económico Preponderante establece los parámetros de calidad para los enlaces dedicados con diferentes tipos de redundancia.

Al respecto, del análisis realizado a los parámetros de calidad propuestos por Telnor en comparación a los establecidos en la Medida Decimonovena del Anexo 2 de la Resolución de AEP, se observa que el Agente Económico Preponderante no garantiza el cumplimiento de los parámetros de calidad indicados en la medida citada, misma que establece los siguientes parámetros:

*"**DECIMONOVENA.**- El Agente Económico Preponderante garantizará el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad.*

- *Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).*
- *Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).*
- *Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:*
  - *Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento).*
  - *Con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).*

Estos parámetros de calidad deberán cumplirse de forma trimestral y para cada uno de los Enlaces Dedicados.

Tratándose de Enlaces Ethernet, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad:

- *Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10^{-7}.*
- *Porcentaje del ancho de banda de la interfaz garantizada: 100%*
- *Retardo de transmisión de trama: 6.2 mili segundos.*
- *Jitter máximo: 20 microsegundos (medido sin Tráfico de usuario).*
- *Tamaño máximo trama Ethernet soportado (MTU): 1,916 bytes.*

(...)

En caso de que el Agente Económico Preponderante no cumpla con los parámetros de calidad establecidos en el presente numeral se hará acreedor a las sanciones en términos de la legislación aplicable."

Por lo tanto, Telnor deberá apegarse a los parámetros de calidad ordenados en la Medida Decimonovena del Anexo 2 de la Resolución de AEP.

4.14 CAUSAS DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.

En el numeral 2.7 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" de la Oferta de Referencia, así como en el numeral 2.6 del rubro denominado "*Operación y Mantenimiento*" y en el Anexo "C" inciso A del rubro denominado "*Calidad de Servicios*", ambos del Convenio, Telnor señala las causas de fuerza mayor o caso fortuito que no serán computables en los retrasos para las reparaciones de fallas y disponibilidad del servicio, de las cuales destaca la siguiente:

"No se computarán aquellos retrasos que deriven de una causa de fuerza mayor o caso fortuito ni aquellos no imputables a Telnor, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: cortes de fibra óptica o cables por terceros; vandalismo por robo o daño de cable, infraestructura o combustible; postes derribados; incendios; e inundaciones. Así como los casos atribuibles al Concesionario Solicitante del servicio respectivo, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: negación de accesos a las instalaciones del Concesionario o cliente final, fallas en sus equipos o instalaciones. Telnor informará al IFT (en el mes de enero y el mes de julio) sobre aquellas entidades Federativas o regiones donde no se computará el tiempo transcurrido entre las 6 p.m. y las 8 a.m. del día siguiente como consecuencia de la inseguridad existente en dichas zonas."

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante considera diversas situaciones en las que no se computaran plazos relativos a casos fortuitos o de fuerza mayor. Con la finalidad de que los supuestos de retraso mencionados por Telnor sean comprobables para el Concesionario Solicitante, deberá ofrecer pruebas fehacientes que justifiquen las causas del retraso de que se trate.

Asimismo, se desprende que el Agente Económico Preponderante considera que no debe de ser computado el tiempo transcurrido entre las 6:00 pm y las 8:00 am del día siguiente en aquellas entidades Federativas o regiones donde exista inseguridad.

Al respecto, este Instituto considera que lo mencionado por el Agente Económico Preponderante es un argumento lógico, en virtud de la situación actual de peligro en determinadas entidades Federativas o regiones, aunado a lo anterior, Telnor no contraviene disposición alguna del Anexo 2 de la Resolución de AEP. Asimismo, la información que contenga el informe que Telnor presente ante este Instituto, deberá estar sustentada por pruebas fehacientes y emitidos por autoridad competente en materia de seguridad ya sea a nivel Federal, Estatal y/o Municipal, según sea el caso, de lo contrario, este Instituto no validara la falta de cómputo de tiempo entre las horas señaladas, por lo tanto Telnor deberá indicar los medios de validación que utilizará para tal efecto.

4.15 PLAZOS DE INSTALACIÓN PARA ENLACES DE LARGA DISTANCIA.

En el numeral 2.4 del rubro denominado "*Plazos de entrega de los Servicios*", así como en el Anexo "C" inciso B en rubro denominado "*Suministro de Servicios*", ambos del Convenio, el Agente Económico Preponderante señala que:

> *"En el caso de los enlaces para larga distancia internacional se debe considerar la instalación en dos partes, la primera correspondiente al enlace en el área de concesión de TELNOR hasta la frontera cuyo plazo no podrá exceder lo establecido en la tabla siguiente, y el segundo tramo correspondiente al enlace suministrado por el operador internacional cuyo plazo estará sujeto a lo convenido con este último."*

De lo transcrito, es preciso señalar que el Agente Económico Preponderante indica que los plazos para la instalación de los enlaces dedicados para larga distancia internacional se encuentran en "la tabla siguiente", sin embargo del análisis de los renglones y párrafos posteriores, no se encuentra tabla alguna que describa los plazos que pretende Telnor. Por lo anterior, el Agente Económico Preponderante deberá especificar con precisión los plazos de instalación.

4.16 TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

En el numeral 15.2 de la Cláusula Décima quinta denominada "*Terminación Anticipada*" del Convenio, Telnor señala lo siguiente:

> *"15.2 TERMINACIÓN ANTICIPADA*
>
> *TELNOR podrá dar por terminado el presente CONTRATO sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, con el único requisito de dar aviso por escrito al CONCESIONARIO SOLICITANTE con una anticipación de 30 (treinta) días naturales."*

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante pretende terminar en forma unilateral y anticipada el Convenio con el Concesionario Solicitante sin responsabilidad alguna y sin que esté de por medio declaración judicial o administrativa, siendo el único requisito el dar aviso por escrito al Concesionario Solicitante.

En este punto se señala que la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de AEP, señala en la parte conducente:

> *"(...)*
>
> *El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de las Ofertas de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:*
>
> - *<u>Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios</u>, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en las Ofertas de Referencia a cualquier Concesionario Solicitante que se lo requiera.*
>
> *(...)"* (Énfasis añadido)

Al respecto, Telnor es omiso en definir las causas por las que podrá terminar el convenio de los servicios prestados al Concesionario Solicitante de forma anticipada, transgrediendo lo ordenado en la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de AEP, la cual señala entre otras cosas que el Agente Económico Preponderante no podrá aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, en consecuencia Telnor deberá señalar las causas por las cuales se podrá dar por terminado el convenio de manera anticipada y unilateral.

4.17 PERIODO DE PRUEBAS PARA ENTREGA/RECEPCIÓN.

En el Anexo "D" denominado "*Procedimiento de Entrega / Recepción*" del Convenio, en el numeral 4, Telnor señala lo siguiente:

> *"Si dentro del periodo de pruebas de 24 horas el CONCESIONARIO SOLICITANTE observa que el servicio presenta fallas o problemas, lo notificará al Área de Suministro de TELNOR correspondiente, mediante correo electrónico o bien una conferencia telefónica, organizada por el CONCESIONARIO SOLICITANTE con el responsable local del CONCESIONARIO SOLICITANTE, indicando la causa exacta que impide la aceptación del servicio para su atención y solución."*

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante otorga al Concesionario Solicitante un periodo de 24 horas para que dentro de ese término observe si el servicio presenta fallas o problemas, indicando la causa que impide la aceptación del servicio para su atención y solución.

Al respecto, el Agente Económico Preponderante dentro de su Oferta de Referencia y en distintas partes de su Convenio, señaló que una vez que se notifique al concesionario que el servicio se encuentra terminado, instalado y listo para realizar las pruebas, se tendrá un plazo de 2 días para realizarlas y concluir la entrega del servicio. Por lo tanto, la argumentación de Telnor es confusa toda vez que para el periodo de pruebas a realizar por el Concesionario Solicitante para la aceptación del servicio, señala plazos diferentes, esto es 24 horas en el supuesto transcrito y de 2 días en el resto de la Oferta de Referencia y parte de su Convenio. En consecuencia, Telnor deberá unificar los términos para dicha situación.

4.18 ENTREGA DEL SERVICIO POSTERIOR A UNA FALLA.

En el Anexo "D" denominado "*Procedimiento de Entrega / Recepción*" del Convenio, en el numeral 8, Telnor señala lo siguiente:

> *"... TELNOR realizará la entrega de los servicios con falla en un periodo máximo de 3 días hábiles."*

De lo anterior, se entiende que el Agente Económico Preponderante realizará la entrega de los servicios con falla en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Al respecto, la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP establece a Telnor los plazos máximos de reparación de fallas a que deberá ajustarse, los cuales se encuentran en un rango de 1 hasta 10 horas dependiendo de la prioridad y el servicio. Por lo anterior, el término de 3 días hábiles que pretende el Agente Económico Preponderante, resulta excedente a los plazos máximos señalados en la medida en comento. En consecuencia, Telnor deberá sujetarse a los plazos máximos indicados en la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP.

4.19 PROCESO DE ESCALACIÓN EN EL CASO DE REPORTE DE FALLAS.

En el Anexo "D" del Convenio, en el rubro denominado "*Proceso de Escalación en el Caso de Reporte de Fallas*", se observa que los tiempos de escalación según la severidad de la falla indicados para Telnor y para el Concesionario Solicitante, podrían exceder los plazos ordenados en la Medida Vigésima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, la cual señala que los plazos máximos de reparación de fallas se encuentran en un rango de 1 hasta 10 horas dependiendo de la prioridad y el servicio. Si bien es cierto, que el Agente Económico Preponderante es libre de establecer los tiempos de escalación para sí mismo y para el Concesionario Solicitante, también lo es, que dichos tiempos no deberán afectar el cumplimiento de los plazos máximos de reparación de fallas establecidos en la medida en comento.

4.20 ANEXO TÉCNICO.

Por lo que hace al Anexo "E" denominado "*Normas y Especificaciones de Construcción Local - Cliente*" del Convenio, Telnor señala la vigencia, terminología, simbología, las especificaciones para el acondicionamiento del sitio del concesionario y/o cliente cuando se entregue por fibra óptica, así como el acondicionamiento del sitio del cliente cuando los servicios se entreguen por radio enlace y las especificaciones generales para la red óptica flexible en edificios corporativos.

Al respecto, el mundo de la información es, tal vez, uno de los ámbitos que ha sufrido cambios más veloces en el mundo actual. Derivado de la evolución tecnológica en años recientes se ha implementado tecnología mediante la cual diversos aparatos

tecnológicos han disminuido sus dimensiones, favoreciendo la optimización de los recursos y ahorro de espacios.

En ese orden de ideas, las especificaciones señaladas en el Anexo en comento, respecto a las dimensiones para la instalación de los servicios en las áreas del Concesionarios Solicitante o del Cliente deberán ser acordes a lo argumentado en el párrafo que antecede, en el sentido de que se debe de tomar en consideración que los equipos por medio de los cuales se realizará la prestación de los servicios han disminuido sus dimensiones.

Por lo tanto, el Agente Económico Preponderante con la finalidad de optimizar los recursos y ahorros de espacios deberá ser congruente con las dimensiones de los espacios a designar para la instalación de los equipos tecnológicos, a sabiendas de que a menor tamaño, menores dimensiones serán necesarias para la instalación del equipo. En ese orden de ideas, Telnor en su Oferta de Referencia deberá ser flexible adecuándose a las necesidades de espacio del Concesionario Solicitante.

4.21 TARIFAS DE LOS SERVICIOS.

En el Anexo "G" denominado "*Tarifas de los Servicios*" del Convenio, dentro del rubro denominado "*Renta Mensual*" se observan las tablas referentes a las tarifas de renta mensual para el servicio Nacional e Internacional de Enlaces Dedicados. En ese tenor, el Agente Económico Preponderante establece tarifas para la parte fija y por kilómetros adicionales necesarios para la prestación de los servicios señalados, dentro de los cuales se encuentran los rangos de 161- 808 Kms y >805 Kms.

Al respecto, los rangos citados crean confusión al Concesionario Solicitante, toda vez que las distancias se cruzan entre sí, es decir para un trayecto de 807 Kms, no se tendría conocimiento pleno de la tarifa a devengar, ya que el citado trayecto está posicionado dentro de ambos rangos señalados en la última parte del párrafo que antecede. En consecuencia, Telnor deberá indicar con precisión los rangos para los kilómetros adicionales, sin que estos se intercalen entre sí.

Se observa lo mismo dentro del rubro "*Tarifas para Enlaces Dedicados de Interconexión*", en donde se establecen rangos de 161- 808 Kms y >805 Kms, por lo que se configura la misma hipótesis tratada en los dos párrafos anteriores, en consecuencia Telnor deberá

indicar con precisión los rangos para los kilómetros adicionales, sin que estos se intercalen entre sí.

4.22 MEDIOS DE TRANSMISIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

En el Anexo "G" de nombre "*Tarifas de los Servicios*" del Convenio, dentro del rubro denominado "*Condiciones Comerciales*", Telnor señala lo siguiente:

> *"TELNOR se reserva la decisión referente al medio de transmisión para llegar a los domicilios del CONCESIONARIO SOLICITANTE, en caso de solicitar algún medio en específico se someterá a verificación de facilidades y de requerirse algún proyecto especial se someterá a consideración del CONCESIONARIO SOLICITANTE."*

De lo anterior, se desprende que el Agente Económico Preponderante a su consideración decidirá el medio de transmisión para llegar a los domicilios del Concesionario Solicitante.

Al respecto, y con la finalidad de que el Concesionario Solicitante cuente con la información necesaria para que este en posibilidad de elegir los equipos por medio de los cuales entregará servicios de calidad al usuario final, resulta necesario que conozca los medios de transmisión en las áreas donde se pretende dar el servicio.

Por lo tanto, lo argumentado por Telnor relativo a que se reserva la decisión referente al medio de transmisión con que dará el servicio, es arbitrario, en virtud de que el Concesionario Solicitante debe tener el derecho a decidir el medio de transmisión por el que el Agente Económico Preponderante le otorgara el servicio, por lo anterior, Telnor deberá poner a su disposición al momento de recibir la solicitud de servicio o a más tardar 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de la misma, las distintas posibilidades de los medios de transmisión a través de los cuales Telnor puede entregar el servicio para ese punto en específico.

4.23 FORMATOS DE CONFIRMACIÓN DE PRONÓSTICOS.

En el Anexo "H", específicamente dentro del rubro denominado "*Formato de Confirmación de Pronóstico de Requerimiento de Servicios de Encales de Dedicados y*

Enlaces de Interconexión", Telnor señala dentro de las tablas una casilla de nombre "*Confirmación del Pronóstico del Concesionario Solicitante*".

Si bien es cierto, en la Medida Decimoquinta del Anexo 2 de la Resolución de AEP se observa que el Agente Económico Preponderante puede intercambiar con los Concesionarios Solicitantes información referente a las proyecciones de demanda de los Servicios Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de forma semestral, también lo es, que la citada medida no contempla el concepto denominado confirmación de los pronósticos, por lo tanto no debe entenderse como un compromiso de compra por parte del Concesionario Solicitante.

En consecuencia, aunque Telnor no esté limitado para solicitar la confirmación de los pronósticos, si lo está para que los mismos sean de carácter vinculante, es decir que se entiendan como un compromiso de compra.

4.24 CAMBIO DE DOMICILIO, UBICACIÓN Y/O VELOCIDAD O CAPACIDAD.

Por otra parte, conforme a la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de AEP en sus incisos c) y g) se indica que las Ofertas de Referencia deberán contener todo lo necesario para la correcta prestación de los servicios. En ese orden de ideas, el Agente Económico Preponderante dentro su Oferta de Referencia y Convenio es omiso en indicar la forma de actuar para el supuesto de que el Concesionario Solicitante requiera de un Cambio de Domicilio, Cambio de Ubicación dentro del mismo domicilio de los servicios contratados y/o Cambio de Velocidad o Capacidad del servicio contratado. Entendiéndose como "Cambio de Domicilio" cuando se solicite que el servicio sea llevado a otra dirección; como "Cambio de Ubicación" la modificación del lugar físico del Enlace Dedicado sin variar la ubicación del domicilio del Concesionario Solicitante; y como "Cambio de Velocidad o Capacidad" la modificación de la velocidad o capacidad sin necesidad de devengar los gastos tendientes a la contratación e instalación de un nuevo enlace, En consecuencia, Telnor deberá considerar dentro de su Oferta de Referencia y Convenio la posibilidad de que el Concesionario Solicitante necesite un "Cambio de Domicilio", "Cambio de Ubicación" y/o "Cambio de Velocidad o Capacidad", indicándole la tramitación, documentación, costos y demás especificaciones necesarias.

4.25 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES, INCIDENCIAS Y TRABAJOS PROGRAMADOS.

Conforme a la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Resolución de AEP en sus incisos c) y g) se indica que las Ofertas de Referencia deberán contener todo lo necesario para la correcta prestación de los servicios. Por lo tanto, con la finalidad de optimizar la gestión y forma para la comunicación y resolución de las reclamaciones entre los contratantes, se requiere a Telnor la especificación y seguimiento de una serie de pasos definidos y aceptados conjuntamente por ambos operadores. Por lo tanto, el Agente Económico Preponderante deberá crear un procedimiento para la comunicación y atención de reclamaciones, incidencias y trabajos programados.

4.26 PROYECTOS ESPECIALES.

Por otra parte, dentro de la Oferta de Referencia y su Convenio se hace mención a la figura denominada "proyecto especial", sin embargo el Concesionario Solicitante no cuenta con información precisa para conocer los supuestos en los cuales el Agente Económico Preponderante tratará su solicitud de servicios de Enlaces Dedicados como proyecto especial. En consecuencia, Telnor deberá especificar los motivos, costos, tiempos, procesos y demás situaciones relevantes para que el Concesionario Solicitante tenga la certeza del servicio a contratar.

4.27 SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN.

La Medida Cuarta Transitoria del Anexo 2 de la Resolución AEP, señala lo siguiente:

> *"CUARTA.- El Agente Económico Preponderante deberá habilitar el Sistema Electrónico de Gestión a más tardar transcurridos seis meses después de se definan los elementos técnicos para su funcionamiento de conformidad con lo señalado en la Medida Transitoria Sexta. Hasta la fecha de habilitación del sistema y la integración de las bases de datos, las operaciones deberán realizarse mediante un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico habilitados por el Agente Económico Preponderante."*
> *(Énfasis añadido)*

Al respecto, Telnor previo a la implementación del Sistema Electrónico de Gestión, deberá en todo momento poner a disposición del Concesionario Solicitante su centro telefónico de atención, así como la dirección de correo electrónico a que hace

referencia la medida citada en el párrafo anterior, para todos los trámites relativos al servicio de Enlaces Dedicados, llámese solicitud de servicio, reparación de fallas, notificaciones y demás relativos a la prestación del servicio.

Asimismo, en caso de que exista una falla en el Sistema Electrónico de Gestión, el Agente Económico Preponderante deberá permitir utilizar los medios anteriormente señalados con la finalidad de que el Concesionarios Solicitante pueda realizar los trámites correspondientes en caso de baja temporal del citado Sistema.

4.28 PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE LAS PENALIZACIONES.

El Agente Económico Preponderante en distintas partes de su Oferta de Referencia y su Convenio señala diversas penalidades. Sin embargo, Telnor es omiso en indicar los procedimientos de liquidación de las penalizaciones, es decir la manera por medio de la cual el Agente Económico Preponderante entregará al Concesionario Solicitante los distintos tipos de penalidades en los que haya incurrido.

4.29 PLAZO DE NOTIFICACIÓN PARA LA FECHA DE ENTREGA.

Por otra parte, mediante oficio número IFT/D05/UPR/JU/410/2014 del 16 de junio de 2014, este Instituto requirió al Agente Económico Preponderante:

> *"Al respecto, de la revisión que se hizo al escrito presentado el pasado 4 de junio, con el que se adjuntó la Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional y el correspondiente Convenio, se desprende que no contiene lo siguiente:*
>
> *a) Los plazos de entrega para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y/o de Larga Distancia Internacional, ni para el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, ni los plazos relacionados a la entrega del servicio en un punto donde previamente tenga contratado los servicios de Enlaces Dedicados, ni los plazos, ni los términos y condiciones para la provisión de los Enlaces Dedicados de manera anticipada."*

H

Al respecto, mediante escrito recibido en este Instituto el 11 de julio de 2014, Telnor pretendió dar cumplimiento al requerimiento citado. Sin embargo, del análisis al escrito en comento se desprende que por lo que hace al inciso a), cumple parcialmente, toda

vez que no respeta lo señalado en la Medida Decimoséptima del Anexo 2 de la Resolución de AEP, en la cual se señala que:

> *"DECIMOSÉPTIMA.- El Agente Económico Preponderante deberá notificar la fecha de entrega vinculante de los enlaces al Concesionario Solicitante en un plazo máximo de siete días hábiles, a partir de la fecha de entrega de la solicitud para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de diez) días hábiles para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps, y de 30 (treinta) días hábiles para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet; tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión, deberán notificar la fecha de entrega en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.*
>
> *(...)" (Énfasis añadido)*

De lo transcrito, se observa que Telnor no señala el plazo de notificación para la fecha de entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, o de Enlaces de Interconexión.

En consecuencia, el Agente Económico Preponderante debe de señalar el plazo ordenado por la medida citada en el presente párrafo, el cual corresponde a un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.

Por lo manifestado con anterioridad, el Agente Económico Preponderante deberá presentar las modificaciones de las observaciones señaladas al Instituto en un plazo que no exceda de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que surta efectos la notificación del presente Acuerdo, conforme lo dispone la Segunda Medida Transitoria del **Anexo 2** de la Resolución de AEP, con el apercibimiento de que en caso de no presentarlas, el Instituto emitirá las reglas conforme a las cuales deberá prestarse el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, de Larga Distancia Nacional y de Larga Distancia Internacional y de Interconexión y el Convenio respectivo en la parte conducente.

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; Séptimo Transitorio 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; Sexto Transitorio 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 I, del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, y el anexo 2 denominado *"Medidas relacionadas con información, oferta y calidad de servicios, acuerdos en exclusiva, limitaciones al uso de equipos terminales entre redes, regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales y, en su caso, la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones fijos"* 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", (sic)*, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, el Pleno de este Instituto emite los siguientes:

ACUERDOS

PRIMERO.- Se requiere a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. como parte del Agente Económico Preponderante para que modifique los términos y condiciones de la Oferta de Referencia y su Convenio por las razones y en los términos del Considerando Cuarto del presente Acuerdo.

SEGUNDO.- Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., deberá presentar nuevamente al Instituto Federal de Telecomunicaciones la Oferta de Referencia y su Convenio con las modificaciones solicitadas en el presente acuerdo, en un plazo que no exceda de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a que surta efectos la notificación del presente Acuerdo, en términos de la Medida Segunda Transitoria del **Anexo 2** de la Resolución de AEP.

H

TERCERO.- Notifíquese personalmente a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar
Presidente

Luis Fernando Borjón Figueroa
Comisionado

Ernesto Estrada González
Comisionado

Adriana Sofía Labardini Inzunza
Comisionada

María Elena Estavillo Flores
Comisionada

Mario Germán Fromow Rangel
Comisionado

Adolfo Cuevas Teja
Comisionado

El presente Acuerdo fue aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones en su XX Sesión Extraordinaria celebrada el 20 de agosto de 2014, por unanimidad de votos de los Comisionados presentes Gabriel Oswaldo Contreras Saldívar, Luis Fernando Borjón Figueroa, Ernesto Estrada González, María Elena Estavillo Flores, Adriana Sofía Labardini Inzunza, Mario Germán Fromow Rangel y Adolfo Cuevas Teja, 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 párrafo primero de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; así como en los artículos 1, 2, 11 y 12 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/EXT/200814/199.