

# Formatos de Información y Métricas del Instituto Federal de Telecomunicaciones

Instructivo del eFIM:  
Acceso al Bucle (R1231)

Mayo 2017

Los datos personales recabados serán protegidos y tratados en términos de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, los artículos 68, 116 y 120 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como 16, 113, fracción I, y 117 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás disposiciones aplicables en materia de protección de datos personales.

## DATOS GENERALES:

Este Instructivo establece y describe los elementos que componen el formato determinado por el Instituto para la entrega de la información indicada en las hojas de información contenidas en dicho formato.

- **Disposición aplicable a este Formato de Información y Métricas:**

Los operadores deben llenar las siguientes hojas de información de acuerdo con las definiciones, criterios e indicaciones establecidos en el *Anteproyecto de los lineamientos que crean el sistema de métricas de telecomunicaciones y se establecen la metodología, los formatos y la periodicidad con que los operadores entregarán información para integrar el acervo estadístico del sector de telecomunicaciones, y se establecen diversas medidas de simplificación.*

- **Reglas para llenar el formato de las hojas de información de este instructivo:**

El formato se presentará mediante el SiMeT, para lo que se deberá consultar la Guía de Referencia actualizada junto con su Catálogo en la página de Internet del Instituto.

La información se entregará mediante un archivo CSV por cada hoja de información incluida en el eFIM. Los archivos CSV son un tipo de documento abierto y sencillo para presentar datos en forma de tabla, con las siguientes características:

- Las columnas se separan por el carácter de coma (,).
- Las filas se separan por saltos de línea (Carácter CRLF).
- La última fila del archivo puede terminar o no con el carácter de fin de línea.
- Los campos que contengan una coma, un salto de línea, una comilla doble, un espacio o los caracteres de fin de línea (CR, LF o ambos a la vez), deben ser encerrados entre comillas dobles.
- El archivo CSV puede contener tantas líneas como sean necesarias para la entrega de la información correspondiente. No debe contener líneas vacías.
- Cada fila debe contener siempre el mismo número de campos.
- La primera fila del archivo contendrá los campos correspondientes a los nombres de las columnas.
- El Instituto podrá a disposición de los sujetos obligados e interesados las plantillas de los archivos CSV que deben ser llenados.

El archivo CSV se guiará por lo dispuesto en <http://tools.ietf.org/html/rfc4180>

- **Dirección de contacto:**

En caso de dudas sobre cualquiera de los elementos contenidos en este instructivo o de su formato asociado, por favor contactar al siguiente correo electrónico:

[estadistica@ift.org.mx](mailto:estadistica@ift.org.mx)

- **Parámetros Generales:**

- Periodo para la entrega de información:

Inicio de Periodo: El inicio de cada trimestre calendario.

Fin de Periodo: Hasta el día natural 40 posterior al Inicio de Periodo de entrega.

- Periodo que debe abarcar la información requerida:

El trimestre calendario inmediato anterior al Inicio de Periodo para la entrega de información.

- Sujetos obligados por objeto de explotación:

Servicios Provisión Mayorista - Acceso al Bucle

- Sujetos obligados por uso del título habilitante:

Concesionarios de Concesión Única para uso comercial

Concesionarios de Red Pública de Telecomunicaciones para uso comercial

Autorizados y/o Permisionarios para Comercializadora

- Condiciones de entrega aplicables para los sujetos obligados por título u objeto de explotación:

- Deben entregar los Operadores que tengan mensualmente más o igual a 10,000,000 MXN de Ingresos para el servicio en explotación indicado.

- Plazo para formular una aclaración por parte del IFT:

Dentro de los 90 días naturales desde la presentación de la información

- Afirmativa o Negativa ficta respecto a la aclaración:

Según lo resuelto en la disposición: Afirmativa ficta

- Plazo para desahogar el requerimiento de aclaración por parte del sujeto obligado:

10 días hábiles desde el requerimiento de aclaración

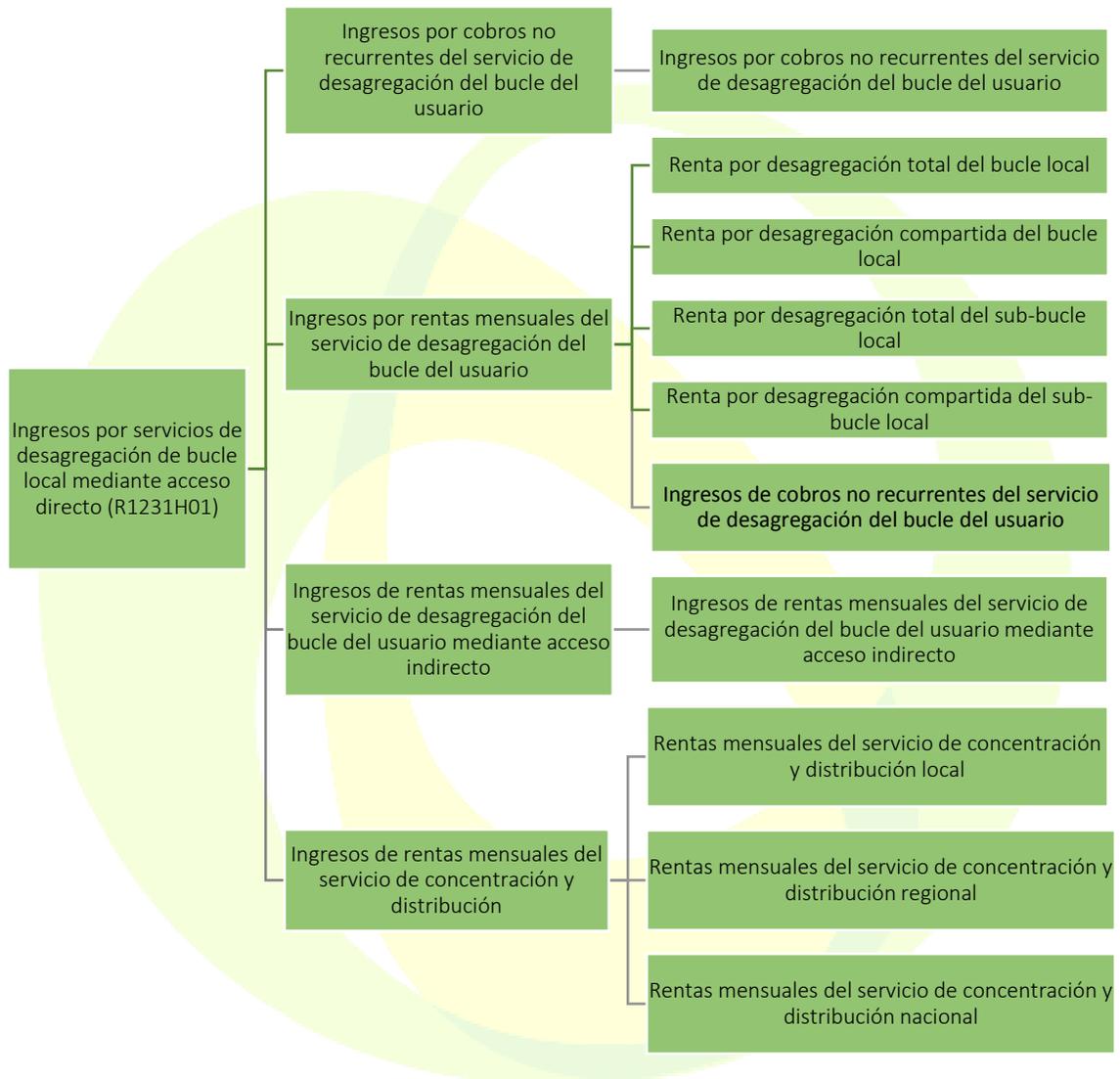
ÍNDICE:

Este formato está conformado por las siguientes hojas de información:

--Ingresos por el servicio de acceso al Bucle local R1231H01 .....	4
--Registro de adquirentes del servicio de acceso al Bucle R1231H02.....	9
--Volumen provisto de acceso directo al Bucle R1231H03.....	12
--Volumen provisto de acceso indirecto al Bucle R1231H04.....	15
--Calidad de acceso directo al Bucle R1231H05 .....	18
--Calidad de acceso indirecto al Bucle R1231H06 .....	22

## --Ingresos por el servicio de acceso al Bucle local R1231H01

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



Ingresos de cobros no recurrentes del servicio de desagregación del bucle del usuario

○ Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes

○ Carácter de la información:

**Público a nivel agregado por mercado**

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H01ID01	Ingresos por cobros no recurrentes del servicio de desagregación del bucle del usuario	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de cobros no recurrentes del servicio. Estos contemplan todos los ingresos que se hayan facturado durante el mes en los eventos de habilitación de servicios de desagregación del bucle, ya sean totales o parciales, y de bucles o sub bucles.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID02	Renta por desagregación total del bucle local	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de rentas mensuales por el servicio de desagregación total del bucle, en la que el Operador le permite el uso del Bucle Local al ASM, 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.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID03	Renta por desagregación compartida del bucle local	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de rentas mensuales por el servicio de desagregación compartida del bucle, en la que el Operador le permite el uso del Bucle Local al ASM, de tal manera que este último pueda hacer uso parcial de la capacidad de transmisión, entregando el circuito en la Central telefónica o instalación equivalente.	Pesos (MXN)	Acum.

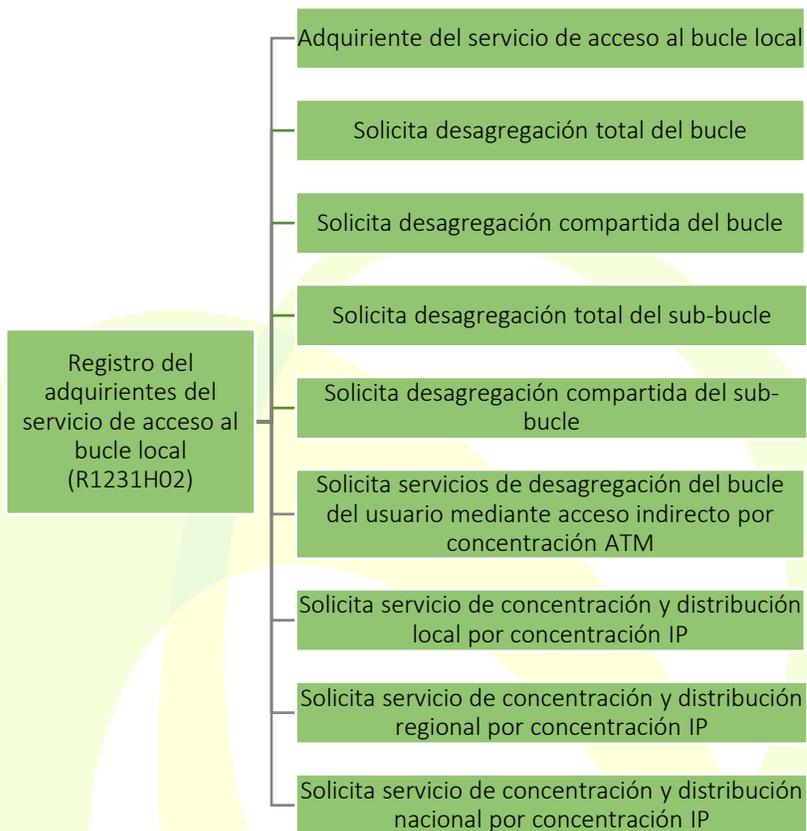
Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H01ID04	Renta por desagregación total del sub-bucle local	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de rentas mensuales por el servicio de desagregación total del sub-bucle, en la que el Operador le permite el uso del Sub-bucle Local al ASM, 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	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID05	Renta por desagregación compartida del sub-bucle local	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de rentas mensuales por el servicio de desagregación compartida del sub-bucle, en la que el Operador le permite el uso del Sub-Bucle Local al ASM, 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.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID06	Ingresos de cobros no recurrentes del servicio de desagregación del bucle del usuario	Ingresos obtenidos por el servicio de desagregación del bucle en concepto de cobros no recurrentes del servicio. Estos contemplan todos los ingresos que se hayan facturado durante el mes en los conceptos no recurrentes en la desagregación bucle mediante acceso indirecto. Esto puede incluir la habilitación del acceso indirecto, de los NCAIs, o de los pCAIs locales, regionales o nacionales, contratación, modificación (cambios de ancho de banda) y baja del servicio de acceso indirecto.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID07	Ingresos de rentas mensuales del servicio de desagregación del bucle del usuario mediante acceso indirecto	Ingresos obtenidos en concepto de rentas mensuales del servicio de desagregación del bucle del usuario mediante acceso indirecto.	Pesos (MXN)	Acum.

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H01ID08	Rentas mensuales del servicio de concentración y distribución local	Ingresos obtenidos en concepto de rentas mensuales del servicio de concentración y distribución local. Es un servicio de concentración IP.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID09	Rentas del servicio de concentración y distribución regional	Ingresos obtenidos en concepto de rentas mensuales del servicio de concentración y distribución regional. Es un servicio de concentración IP.	Pesos (MXN)	Acum.
R1231 H01ID10	Rentas del servicio de concentración y distribución nacional	Ingresos obtenidos en concepto de rentas mensuales del servicio de concentración y distribución nacional. Es un servicio de concentración IP.	Pesos (MXN)	Acum.



## --Registro de adquirentes del servicio de acceso al Bucle R1231H02

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C001 (C001\_ENTIDADES) Entidades de la República

o Carácter de la información:

**Público a nivel agregado por Operador**

### 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

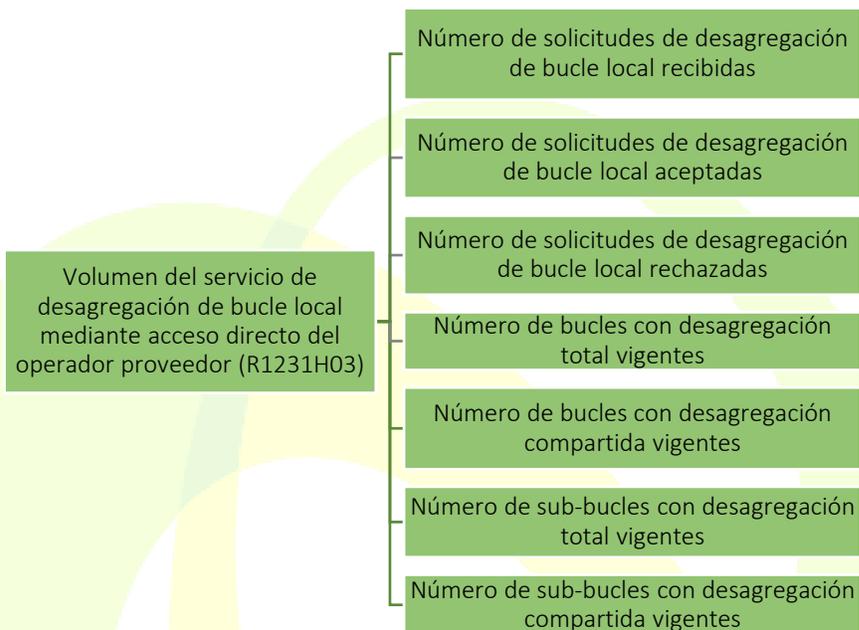
Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H02ID01	Adquirente del servicios de acceso al bucle	Razón social del Operador que adquiere acceso al bucle local para su comercialización posterior a usuarios finales	Razón Social	No Aplica

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H02ID02	Solicita desagregación total del bucle	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de desagregación total del bucle, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID03	Solicita desagregación compartida del bucle	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de desagregación compartida del bucle, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID04	Solicita desagregación total del sub-bucle	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de desagregación total del sub-bucle, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID05	Solicita desagregación compartida del sub-bucle	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de desagregación compartida del sub-bucle, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID06	Solicita servicios de desagregación del bucle del usuario mediante acceso indirecto por concentración ATM	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de desagregación total del bucle mediante acceso indirecto por concentración ATM, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID07	Solicita servicio de concentración y distribución local por concentración IP	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de concentración y distribución local mediante concentración IP, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID08	Solicita servicio de concentración y distribución regional por concentración IP	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de concentración y distribución regional mediante concentración IP, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo
R1231 H02ID09	Solicita servicio de concentración y distribución nacional por concentración IP	En caso de que el Operador especificado en la desagregación haya contratado servicios de concentración y distribución nacional mediante concentración IP, deberá indicar <b>Sí</b> . De lo contrario, deberá indicar <b>No</b> .	Binario (Si/No)	Final Periodo



## --Volumen provisto de acceso directo al Bucle R1231H03

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:




---

o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C002 (C002\_MUNICIPIOS) Municipios
- Catálogo: C015 (C015\_SERVICIO\_EXISTENTE)
- Catálogo: C020 (C020\_INF\_ACCESO\_FIJO) Infraestructura de Acceso Fijo

---

o Carácter de la información:

Público a nivel agregado por Operador

---

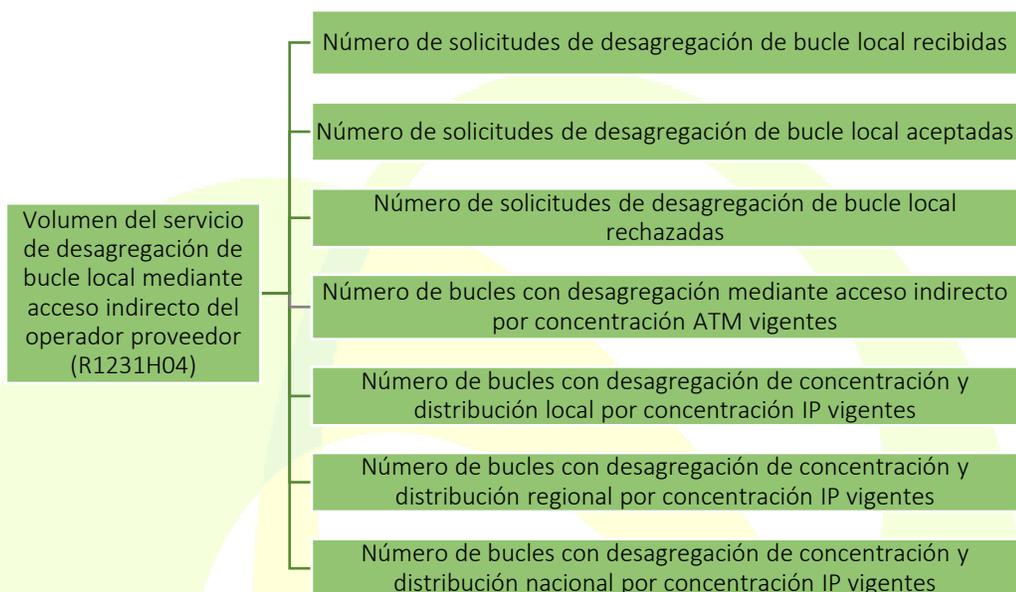
## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H03ID01	Número de solicitudes de desagregación de bucle local recibidas	Número total de solicitudes de desagregación de bucle local recibidas de parte del ASM.	Solicitudes	Acum.
R1231 H03ID02	Número de solicitudes de desagregación de bucle local aceptadas	Número de solicitudes de desagregación de bucle local para las cuales la verificación de factibilidad fue positiva.	Solicitudes	Acum.
R1231 H03ID03	Número de solicitudes de desagregación de bucle local rechazadas	Número de solicitudes de desagregación de bucle local para las cuales la verificación de factibilidad fue negativa.	Solicitudes	Acum.
R1231 H03ID04	Número de bucles con desagregación total vigentes	Número de bucles con desagregación total entregados por el operador proveedor, respaldados por un contrato vigente entre el Operador y el ASM.	Bucles	Acum.
R1231 H03ID05	Número de bucles con desagregación compartida vigentes	Número de Bucles con desagregación compartida entregados por el operador proveedor, respaldados por un contrato vigente entre el Operador y el ASM.	Bucles	Acum.
R1231 H03ID06	Número de sub-bucles con desagregación total vigentes	Número de Sub-bucles con desagregación total entregados por el operador proveedor, respaldados por un contrato vigente entre el Operador y el ASM.	Sub Bucles	Acum.
R1231 H03ID07	Número de sub-bucles con desagregación compartida vigentes	Número de sub-bucles con desagregación compartida entregados por el operador proveedor, respaldados por un contrato vigente entre el Operador y el ASM.	Sub Bucles	Acum.



## --Volumen provisto de acceso indirecto al Bucle R1231H04

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



○ Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C002 (C002\_MUNICIPIOS) Municipios
- Catálogo: C020 (C020\_INF\_ACCESO\_FIJO) Infraestructura de Acceso Fijo
- Catálogo: C043 (C043\_VEL\_ANUNCIADA\_BAJADA) Velocidad anunciada de bajada

○ Carácter de la información:

Público a nivel agregado por Operador

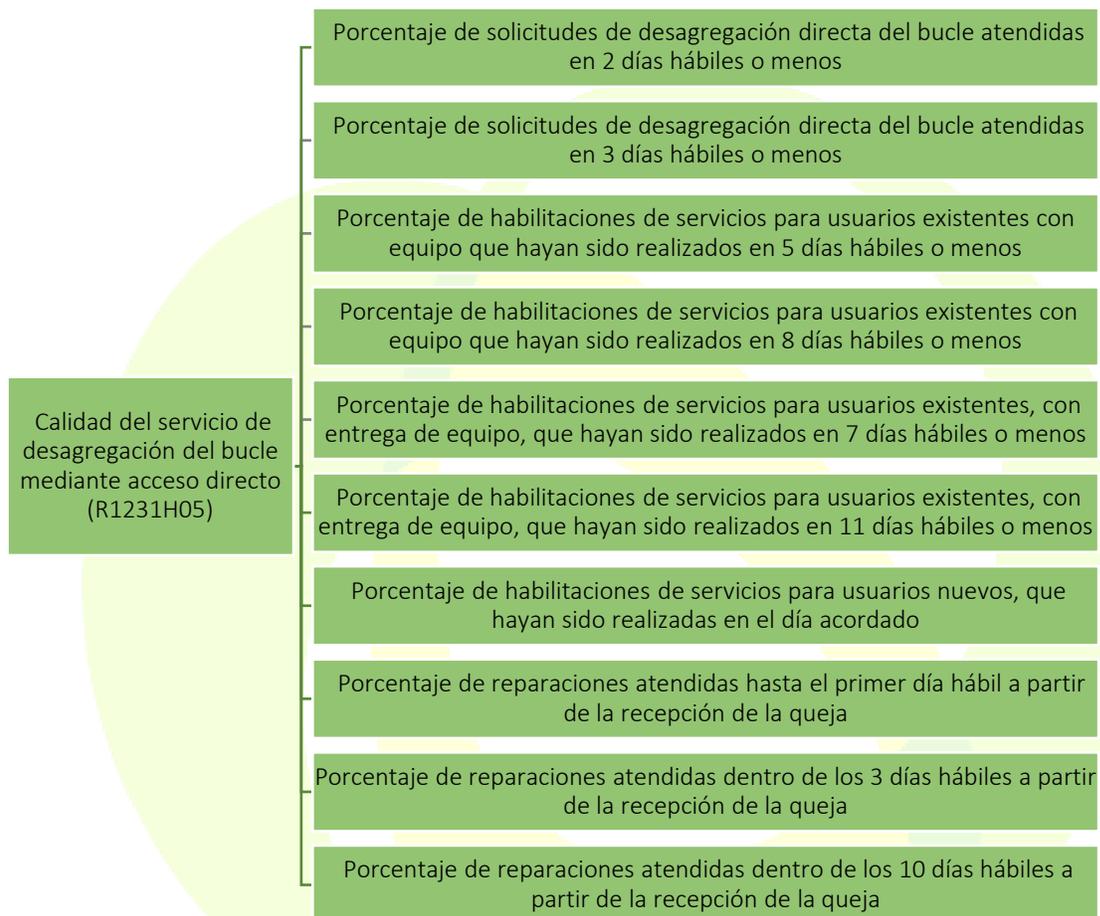
## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H04ID01	Número de solicitudes de desagregación de bucle local recibidas	Número total de solicitudes de desagregación de bucle local recibidas de parte del ASM.	Solicitudes	Acum.
R1231 H04ID02	Número de solicitudes de desagregación de bucle local aceptadas	Número de solicitudes de desagregación de bucle local para las cuales la verificación de factibilidad fue positiva.	Solicitudes	Acum.
R1231 H04ID03	Número de solicitudes de desagregación de bucle local rechazadas	Número de solicitudes de desagregación de bucle local para las cuales la verificación de factibilidad fue negativa.	Solicitudes	Acum.
R1231 H04ID04	Número de bucles con desagregación mediante acceso indirecto por concentración ATM vigentes	Número de bucles con desagregación mediante acceso indirecto por concentración ATM entregados por el Operador mediante un contrato vigente con el ASM.	Bucles	Acum.
R1231 H04ID05	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución local por concentración IP vigentes	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución local por concentración IP entregados por el Operador mediante un contrato vigente con el ASM.	Bucles	Acum.
R1231 H04ID06	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución regional por concentración IP vigentes	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución regional por concentración IP entregados por el Operador mediante un contrato vigente con el ASM.	Bucles	Acum.
R1231 H04ID07	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución nacional por concentración IP vigentes	Número de bucles con desagregación de concentración y distribución nacional por concentración IP entregados por el Operador mediante un contrato vigente con el ASM	Bucles	Acum.



## --Calidad de acceso directo al Bucle R1231H05

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C001 (C001\_ENTIDADES) Entidades de la República

o Carácter de la información:

Público a nivel agregado por Operador

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

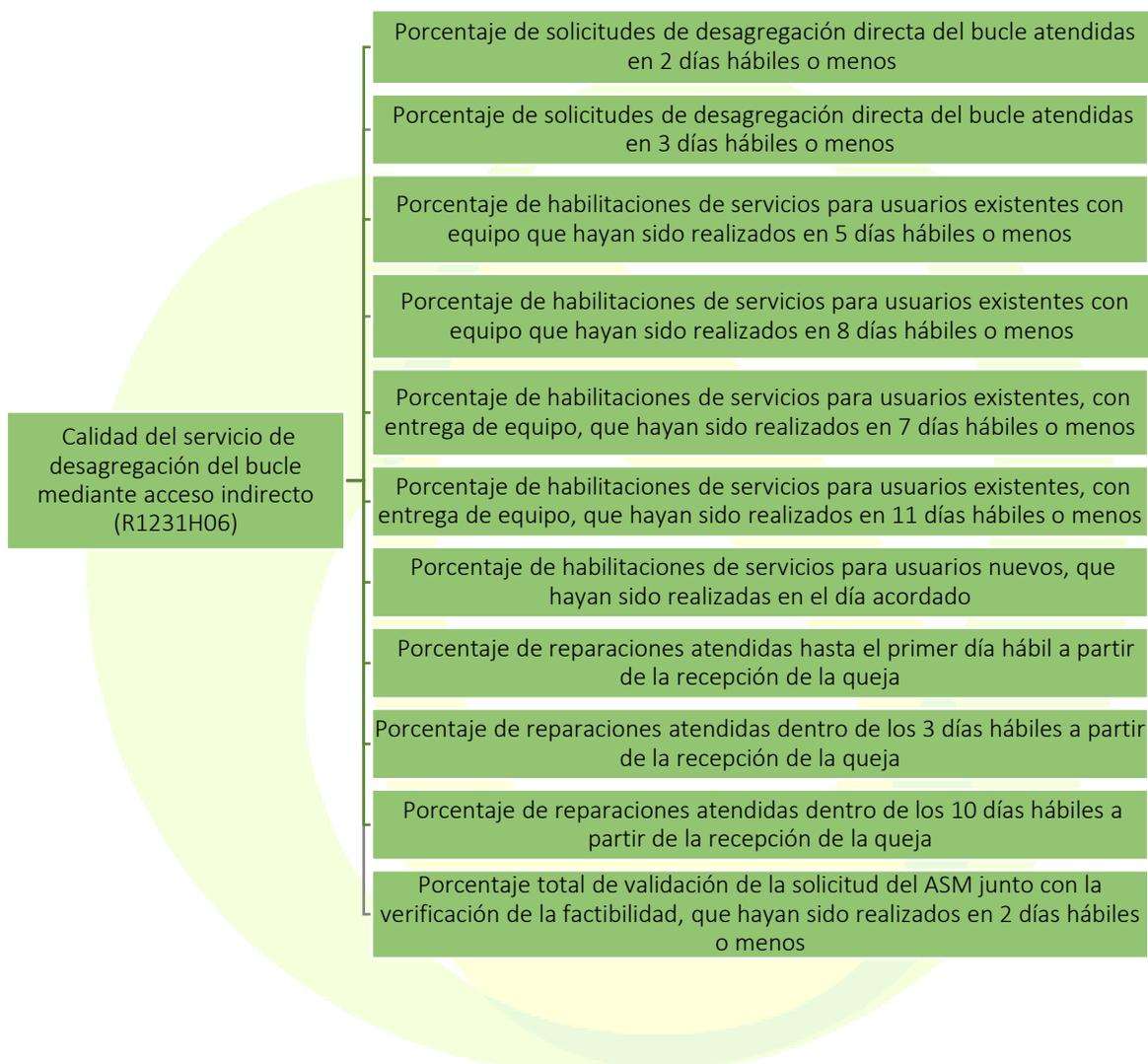
Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H05ID01	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle atendidas en 3 días hábiles o menos	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle para las cuales la verificación de factibilidad se entregó en 3 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID02	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes con equipo que hayan sido realizados en 5 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que ya cuentan con el equipo del Operador en funcionamiento al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 5 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID03	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes con equipo que hayan sido realizados en 8 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que ya cuentan con el equipo del Operador en funcionamiento al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 8 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID04	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes, con entrega de equipo, que hayan sido realizados en 7 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que requieren la entrega del equipo al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 7 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID05	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes, con entrega de equipo, que hayan sido realizados en 11 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que requieren la entrega del equipo al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 11 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H05ID06	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios nuevos, que hayan sido realizadas en el día acordado	Porcentaje total de habilitaciones para usuarios nuevos con acometida o recursos de red, que hayan sido realizados en el día acordado entre el ASM y el Operador.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID07	Porcentaje de reparaciones atendidas hasta el primer día hábil a partir de la recepción de la queja	Porcentaje de reparaciones realizadas hasta el primer día hábil a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID08	Porcentaje de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles a partir de la recepción de la queja	Porcentaje total de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID09	Porcentaje de reparaciones atendidas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja	Porcentaje total de reparaciones atendidas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H05ID10	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle atendidas en 3 días hábiles o menos	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle para las cuales la verificación de factibilidad se entregó en 3 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.



## --Calidad de acceso indirecto al Bucle R1231H06

### 1. DIAGRAMA DE LA PRESENTE HOJA DE ENTREGA:



o Catálogos empleados para la desagregación:

- Catálogo: C070 (C070\_AÑO) Año
- Catálogo: C071 (C071\_MES) Mes
- Catálogo: C001 (C001\_ENTIDADES) Entidades de la República

o Carácter de la información:

Público a nivel agregado por Operador

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES:

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H06ID01	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle atendidas en 2 días hábiles o menos	Porcentaje de solicitudes de desagregación indirecta del bucle para las cuales la verificación de factibilidad se entregó en 2 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID02	Porcentaje de solicitudes de desagregación directa del bucle atendidas en 3 días hábiles o menos	Porcentaje de solicitudes de desagregación indirecta del bucle para las cuales la verificación de factibilidad se entregó en 3 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID03	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes con equipo que hayan sido realizados en 5 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que ya cuentan con el equipo del OPERADOR en funcionamiento al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 5 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID04	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes con equipo que hayan sido realizados en 8 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que ya cuentan con el equipo del OPERADOR en funcionamiento al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 8 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID05	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes, con entrega de equipo, que hayan sido realizados en 7 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que requieren la entrega del equipo al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 7 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID06	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios existentes, con entrega de equipo, que hayan sido realizados en 11 días hábiles o menos	Porcentaje de habilitaciones o activaciones de servicios, correspondientes a usuarios existentes que requieren la entrega del equipo al momento de que el ASM realizó la solicitud, y que hayan sido realizados en 11 días hábiles o menos a partir de que el ASM lo solicitó.	Porcentaje (%)	Acum.

Clave Indicador	Nombre del Indicador	Descripción del Indicador	Unidad Medida	Valor
R1231 H06ID07	Porcentaje de habilitaciones de servicios para usuarios nuevos, que hayan sido realizadas en el día acordado	Porcentaje total de habilitaciones para usuarios nuevos con acometida o recursos de red, que hayan sido realizados en el día acordado entre el ASM y el Operador.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID08	Porcentaje de reparaciones atendidas hasta el primer día hábil a partir de la recepción de la queja	Porcentaje de reparaciones realizadas hasta el primer día hábil a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID09	Porcentaje de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles a partir de la recepción de la queja	Porcentaje total de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID10	Porcentaje de reparaciones atendidas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja	Porcentaje total de reparaciones atendidas dentro de los 10 días hábiles a partir de la recepción de la queja, del total de reportes levantados.	Porcentaje (%)	Acum.
R1231 H06ID11	Porcentaje total de validación de la solicitud del ASM junto con la verificación de la factibilidad, que hayan sido realizados en 2 días hábiles o menos	Porcentaje total de validación de la solicitud del ASM junto con la verificación de la factibilidad, que hayan sido realizados en 2 días hábiles o menos.	Porcentaje (%)	Acum.

