

# INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL AGOSTO - DICIEMBRE 2022\*

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y  
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES Y LA RADIODIFUSIÓN

\*Nota: se considera el periodo desde la entrada en vigor de los Indicadores Clave de Desempeño en agosto de 2022

---

El presente informe fue elaborado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia”, y se emite en ejercicio de la atribución conferida al Titular de la Unidad de Política Regulatoria, mediante los artículos 19, 20, fracciones VI, VIII y X, y 24, fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Finalmente, se precisa que este informe fue elaborado con base en el reporte de indicadores clave de desempeño presentado por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el periodo agosto a diciembre de 2022, recibido el 15 de febrero de 2023 en la oficialía de partes del Instituto y que se cita en los ANTECEDENTES del presente informe.

---

## ÍNDICE

---

1.	GLOSARIO.....	1
2.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
3.	ANTECEDENTES.....	3
4.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR.....	6
	• <i>CONSIDERACIONES</i> .....	7
	• <i>ORCI</i> .....	7
	• <i>OREDA</i> .....	11
	• <i>ORE</i> .....	53
5.	ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD.....	70
6.	CONCLUSIONES.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

---

Tabla 1 ICDs Acceso y Uso Compartido de Torres .....	7
Tabla 2 ICDs Uso de sitios, predios y espacios físicos.....	10
Tabla 3 ICDs SRL, SRI, SRP y SRMLT .....	12
Tabla 4 ICDs Enlaces dedicados entre localidades y LDI.....	53

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

---

Gráfica 1. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 162 Telmex.....	18
Gráfica 2. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 162 Telmex.....	19
Gráfica 3. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 163 Telmex.....	20
Gráfica 4. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 163 Telmex.....	21
Gráfica 5. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 166 Telmex.....	22
Gráfica 6. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 166 Telmex.....	23
Gráfica 7. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 167 Telmex.....	24
Gráfica 8. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 167 Telmex.....	25
Gráfica 9. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 169 Telmex.....	26
Gráfica 10. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 170 Telmex.....	27
Gráfica 11. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 173 Telmex.....	29
Gráfica 12. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 174 Telmex.....	29
Gráfica 13. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 174 Telmex.....	30
Gráfica 14. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 175 Telmex.....	31
Gráfica 15. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 175 Telmex.....	32
Gráfica 16. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 178 Telmex.....	33
Gráfica 17. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 178 Telmex.....	34
Gráfica 18. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 179 Telmex.....	35
Gráfica 19. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 179 Telmex.....	36
Gráfica 20. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telmex.....	36
Gráfica 21. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 181 Telmex.....	37
Gráfica 22. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telmex.....	37
Gráfica 23. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telmex.....	38
Gráfica 24. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 183 Telmex.....	39
Gráfica 25. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 183 Telmex.....	39
Gráfica 26. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 186 Telmex.....	40
Gráfica 27. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 186 Telmex.....	41
Gráfica 28. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 190 Telmex.....	42
Gráfica 29. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 190 Telmex.....	43

Gráfica 30. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 162 Telnor .....	45
Gráfica 31. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 162 Telnor.....	46
Gráfica 32. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 174 Telnor .....	48
Gráfica 33. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 174 Telnor.....	49
Gráfica 34. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 178 Telnor.....	50
Gráfica 35. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telnor .....	51
Gráfica 36. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telnor.....	51
Gráfica 37. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 222 Telmex.....	57
Gráfica 38. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 222 Telmex.....	58
Gráfica 39. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 231 Telmex.....	59
Gráfica 40. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 231 Telmex.....	60
Gráfica 41. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 240 Telmex.....	62
Gráfica 42. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 240 Telmex.....	63
Gráfica 43. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 249 Telmex.....	64
Gráfica 44. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 249 Telmex.....	65
Gráfica 45. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 240 Telnor .....	68
Gráfica 46. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 240 Telnor.....	69

## 1. GLOSARIO

Para efectos del presente informe, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se les atribuyen, los cuales, podrán ser utilizadas en singular o en plural, en masculino o en femenino, mayúsculas o minúsculas, de forma indistinta.

Término	Definición
<b>Acuerdo 2022</b>	Acuerdo <sup>1</sup> denominado " Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia."
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
<b>AT</b>	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres
<b>Coub</b>	Contratación del Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle
<b>CPEUM</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante.
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>FO</b>	Servicio de Renta de Fibra Oscura
<b>ICD</b>	Indicador Clave de Desempeño.
<b>IM</b>	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (Móvil)
<b>Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>Itx</b>	Enlaces Dedicados de Interconexión.
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Loc y LDI</b>	Enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional.
<b>OC</b>	Servicio de Contratación de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

<sup>1</sup> Acuerdo P/IFT/170822/42 aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones el 17 de agosto de 2022.

Término	Definición
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva
ORE	Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
Proveedor de SMR	Agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones declarado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 y demás sujetos obligados a la Regulación de Preponderancia, en términos de los resolutivos Quinto y Sexto del referido Acuerdo, que presten los servicios mayoristas regulados.
QoS	Calidad de servicio
Reporte de ICD	Reporte elaborado por los Proveedores de SMR que contiene la información relacionada con los ICD.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (local, regional y nacional)
SMR	Servicio Mayorista Regulado
SPE	Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRL	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes
Telcel	Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V

Término	Definición
Telmex	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
Telnor	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
UNINET	Uninet, S.A. de C.V.

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Acuerdo 2022, la Unidad de Política Regulatoria presenta en este informe el análisis realizado al Reporte de ICD entregado por Telmex y Telnor para el periodo del 31 agosto al 31 diciembre de 2022 en cumplimiento con lo establecido en los artículos 6 y Transitorio Cuarto del acuerdo aludido.

A efecto de que el Instituto pueda determinar si existe o no una diferencia significativa entre la provisión de servicios externos e internos, el análisis del Reporte de ICD se realizó tomando como base los elementos necesarios para el cálculo del estadístico Z, la gráfica de control, la diferencia porcentual de promedios, el promedio, la varianza, los valores máximos y mínimos, y las medianas, tanto para la provisión de servicios internos como para la provisión de servicios externos establecidos en el Acuerdo 2022 que el Proveedor de SMR reportó en su informe.

## 3. ANTECEDENTES

---

- **Decreto de Reforma Constitucional.** El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6º., 7º., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones”, mediante el cual se creó el Instituto, como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, además

de ser la autoridad en materia de competencia económica en los sectores de los servicios antes aludidos.

- **Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.** El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto, en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (sic).
- **Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.** El 14 de julio de 2014 fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión." Mediante el cual se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- **Estatuto Orgánico del Instituto.** El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones", el cual entró en vigor el día 26 del mismo mes y año y cuya última modificación fue publicada en dicho medio de difusión oficial el 4 de marzo de 2022.
- **Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.** En su IV Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014, APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/060314/76".

- **Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017.** El 15 de junio de 2017, en su XXIV Sesión Ordinaria, el Pleno del Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/150617/339 denominado “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA OCTAVA Y TRANSITORIA QUINTA DEL ANEXO 1 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO”, así como el Acuerdo P/IFT/150617/340 denominado “ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS TRIGÉSIMA QUINTA Y TRANSITORIA SEXTA DEL ANEXO 2, ASÍ COMO QUINCUAGÉSIMA Y TRANSITORIA SÉPTIMA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO”.
- **Segunda revisión bienal de medidas asimétricas.** El Pleno del Instituto aprobó en su XXIV Sesión Ordinaria de 2 de diciembre de 2020 mediante Acuerdo P/IFT/021220/488 la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en telecomunicaciones mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119”.
- **Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.** El 17 de agosto de 2022, el Pleno del Instituto, en su XVII Sesión Extraordinaria, aprobó el Acuerdo P/IFT/170822/428 “ Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia.”
- **Realización de prueba piloto.** El artículo Transitorio Tercero del Acuerdo 2022, establece que, para permitir a los Proveedores de SMR familiarizarse con los elementos para realizar el primer reporte de ICD, deberán presentar como prueba piloto un reporte de ICD a más tardar el 1 de diciembre del año 2022, cual deberá cubrir el periodo a partir de la entrada en vigor del Acuerdo 2022 y hasta el 31 de octubre de 2022.

- **Entrega de primer informe.** El 15 de febrero de 2023, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telmex y Telnor que comprende el periodo del 30 agosto a 31 de diciembre 2022 del presente informe.
- **Prevención.** El 15 de marzo de 2023, se notificó a Telmex y Telnor los oficios IFT/221/UPR/125/2023 y IFT/221/UPR/126/2023 de fecha 13 de marzo de 2023, mediante el cual se les solicitó remitir, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, información relacionada con el escrito presentado el 15 de febrero de 2023.
- **Respuesta a la prevención.** El 30 de marzo de 2023, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto, el representante legal de Telmex y Telnor desahogó las prevenciones efectuadas a través de los oficios IFT/221/UP3/125/2023 y IFT/221/UP3/126/2023.
- **Formatos finales.** El 12 de mayo de 2023, se notificó a Telmex y Telnor los oficios IFT/221/UPR/307/2023 y IFT/221/UPR/308/2023 de fecha 09 de mayo de 2023, mediante el cual se les notifica los formatos finales de ICD que contemplan los ajustes realizados a partir de la realización de la prueba piloto.

#### 4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR

---

El artículo 10 del Acuerdo 2022 establece que el Instituto revisará los reportes de ICD presentados por los Proveedores de SMR y, en un plazo no mayor a 60 días contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, publicará un informe.

Es de mencionar que, el Acuerdo 2022 estableció 40 ICD únicos que servirán como herramienta para detectar indicios de un posible comportamiento discriminatorio en la provisión de servicios mayoristas regulados, en ese tenor, derivado del acuerdo de separación funcional, y del Acuerdo 2022, se identifica que Telmex y Telnor deben reportar un aproximado de 74 ICD particulares distribuidos en las ofertas de referencia con: 18 en ORCI, 40 en OREDA y 16 en ORE.

Tomando en consideración lo anterior y la información contenida en los reportes se realiza el siguiente análisis.

- **CONSIDERACIONES**

El presente informe busca comunicar los resultados del análisis realizado a los Reportes de ICD presentados por Telmex y Telnor, sirviendo como un elemento para la verificación de la equivalencia de insumos y la no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas regulados, distinguiéndose entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto, por lo que no representa un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas al AEPT.

- **ORCI**

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de compartición de infraestructura pasiva.

### Acceso y Uso Compartido de Torres

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) ICD relativos al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
26	1	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
27	2	AT	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
28	3	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR		
29	4	AT	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
30	5	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
31	10	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
32	11	AT	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
33	39	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
34	40	AT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

➤ **Telmex**

**ICD sin demanda**

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particulares 26, 27, 28, 29 y 30** y trabajos especiales **ICD particulares 33 y 34**, no se presentaron observaciones; por lo que para esos ICD no es posible realizar el cálculo del

estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

#### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, para la dimensión de provisión del servicio, **ICD particulares: 31 y particular 32**, solo se advierte observaciones para la demanda interna de servicios<sup>2</sup>, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

#### ➤ Telnor

##### ICD sin demanda

En el periodo que se informa, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particulares 26, 27, 28, 29 y 30**, provisión de servicio, **ICD particulares 31 y 32**, y trabajos especiales **ICD particulares 33 y 34**, no se presentaron observaciones; por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

#### Uso de sitios, predios y espacios físicos

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) correspondientes al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

---

<sup>2</sup> Se reporta la solicitud de Telcel, en el mes de septiembre de 2022 en ambos ICD

Tabla 2

ICD reportados por Telmex y Telcel

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
35	1	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
36	2	SPE	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
37	3	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
38	4	SPE	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
39	5	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
40	10	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
41	11	SPE	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
42	39	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
43	40	SPE	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

➤ **Telmex**

**ICD sin demanda**

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particulares 35, 36, 37, 38 y 39**, provisión de servicio, **ICD particulares 40 y 41**, y trabajos especiales **ICD particulares 42 y 43**, no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

➤ **Telnor**

**ICD sin demanda**

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particulares 35, 36, 37, 38 y 39**, provisión de servicio, **ICD particulares 40 y 41**, y trabajos especiales **ICD particulares 42 y 43**; no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

• **OREDA**

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de reventa.

**SRL, SRI, SRP y SRMLT**

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 16 (dieciséis), relativos a Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Servicio de Reventa de Internet, Servicio de Reventa de Paquetes y Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

ICD reportados por Telmex y Telnor					
Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
161	21	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
162	21	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
163	21	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
164	21	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
165	13	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
166	13	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
167	13	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
168	13	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

### ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida		
169	14	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
170	14	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
171	14	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
172	14	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
173	23	SRL	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
174	23	SRI	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
175	23	SRP	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

### ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
176	23	SRMLT	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
177	27	SRL	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
178	27	SRI	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
179	27	SRP	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
180	27	SRMLT	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
181	34	SRL	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
182	34	SRI	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
183	34	SRP	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
184	34	SRMLT	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

### ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
185	37	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
186	37	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
187	37	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
188	37	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
189	38	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup> Solo internas <sup>2</sup>
190	38	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
191	38	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
192	38	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
193	39	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
194	39	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

### ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
195	39	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
196	39	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
197	40	SRL	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
198	40	SRI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
199	40	SRP	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
200	40	SRMLT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

➤ **Telmex**

**ICD sin demanda**

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, gestión de fallas, QoS y trabajos especiales para el SRMLT, **ICD particulares 164, 168, 172, 176, 180, 184, 188, 192, 196 y 200** no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR, señala que el SRMLT es un servicio intermedio que no se comercializa directamente a sus suscriptores.

Para la dimensión de trabajos especiales de SRL, SRI y SRP (**ICD particulares 193, 194, 195, 197, 198 y 199**), no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

**ICD solo con demanda interna o externa**

En el periodo que se reporta, para la dimensión de provisión del servicio, **ICD particulares 165<sup>3</sup> y 169<sup>4</sup>**, QoS **ICD particular 185<sup>5</sup>**, el Proveedor de SMR solo reportó observaciones para la demanda interna, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

**ICD con demanda de los grupos interno y externo**

**ICD particular 161, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Para el grupo externo, solo se registraron 4 observaciones para los meses de septiembre y diciembre<sup>6</sup>, de las cuales, solo una se habilitó en el mes de septiembre y dos en diciembre,

<sup>3</sup> Las solicitudes fueron realizadas por Telmex

<sup>4</sup> Las solicitudes fueron realizadas por Telmex

<sup>5</sup> Las solicitudes fueron realizadas por Telmex

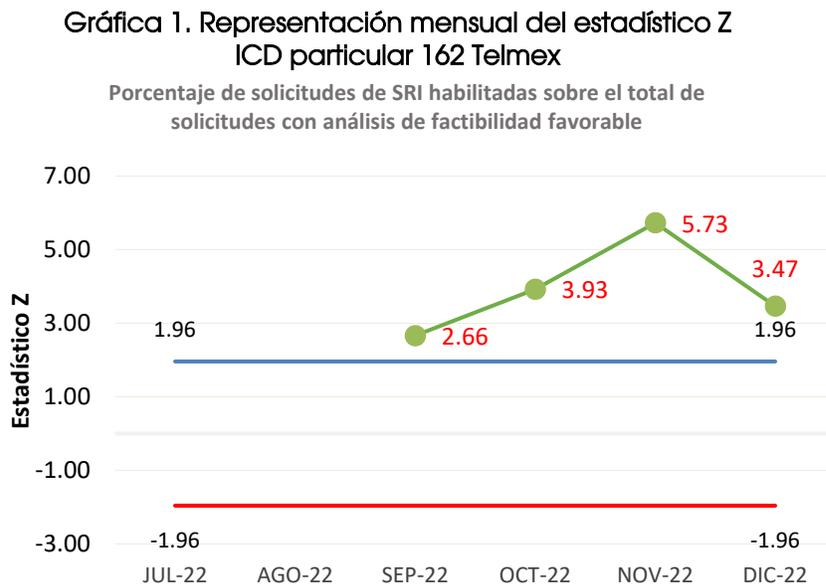
<sup>6</sup> Con 2 observación de solicitud en el mes de septiembre por parte de AXTEL, S.A.B. DE C.V. y OPERBES S.A. DE C.V. y 2 en diciembre de parte de AXTEL, S.A.B. DE C.V.

razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede realizar únicamente en los meses de septiembre con 14.29% y diciembre con 107.17%, con un valor semestral de 56.53% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

**ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales, se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para los meses de septiembre y octubre el resultado se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para el mes de noviembre con 21.44% y diciembre con 19.33%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de solicitudes canceladas por el CS, a pesar de ello, las solicitudes de servicio fueron habilitadas en mayor número en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que el porcentaje de las solicitudes de servicio fueron habilitadas en mayor número para los CS del grupo externo, favoreciendo así la operación externa.

Gráfica 2. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 162 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

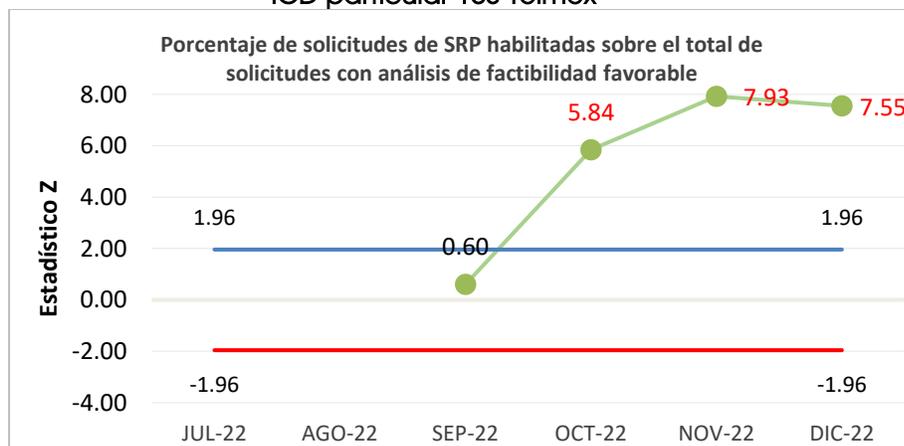
Sin embargo, la diferencia porcentual de promedios tiene un valor de 9.75%, encontrándose dentro del umbral establecido.

Al respecto, el Proveedor de SMR reitera su señalamiento referente a que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

**ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para el mes de septiembre el valor Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre los valores Z se ubican fuera de estos límites, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 3. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 163 Telmex**



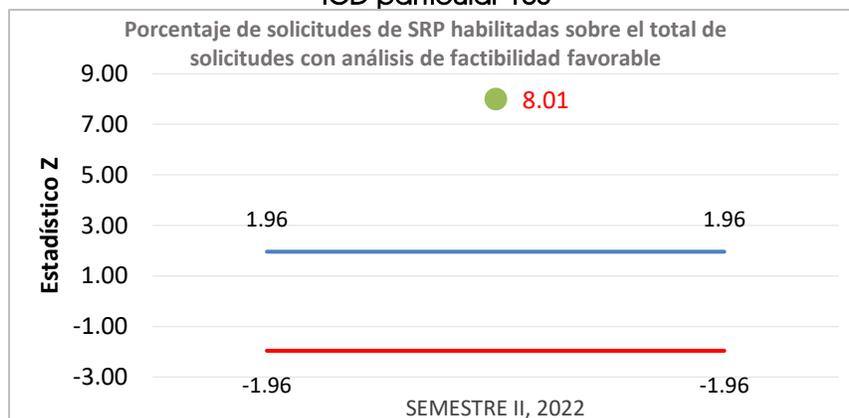
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de octubre es de 26.17%, noviembre de 45.21% y diciembre de 40.63%, encontrándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de solicitudes canceladas por el CS, a pesar de ello, las solicitudes de servicio fueron habilitadas en mayor número en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que el porcentaje de las solicitudes de servicio fueron habilitadas en mayor número para los CS del grupo externo, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 4. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 163**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 24.33% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Al respecto, el Proveedor de SMR reitera su señalamiento referente a que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

**ICD particular 166, " Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Solo para tres meses del periodo que se reporta se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de septiembre y noviembre el valor Z se encuentran dentro de los límites de control, mientras que, para el mes de octubre el valor Z se ubica fuera de estos límites, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 5. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 166 Telmex**



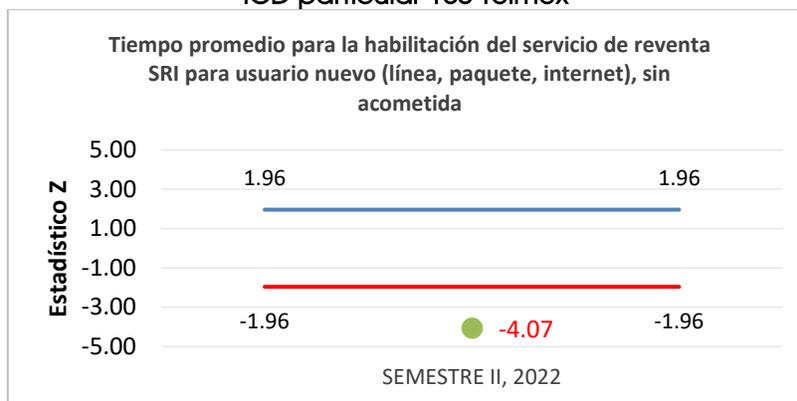
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de octubre es 19.79% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos,

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo promedio para la habilitación del servicio es mayor en el grupo interno, por lo que en promedio se habilita más rápido en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

Por lo que se refiere al cálculo semestral, el valor del estadístico Z es de -4.07, lo cual se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 6. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 166 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

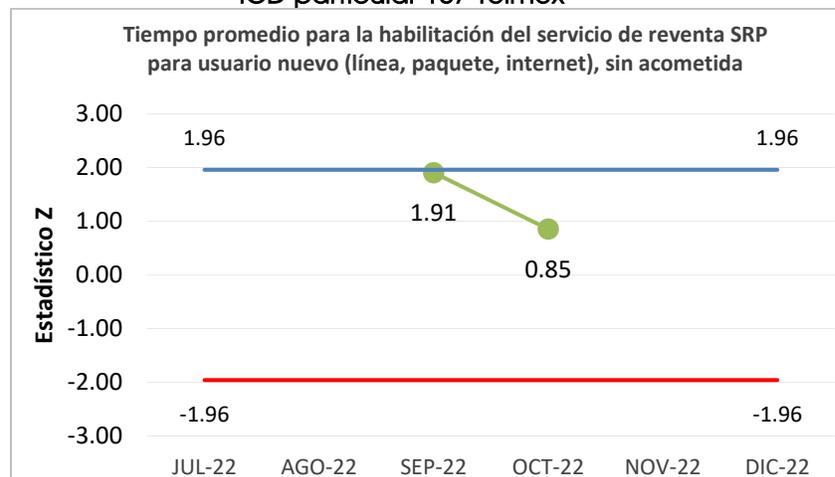
Sin embargo, la diferencia porcentual de promedios de 3.60% encontrándose dentro del umbral establecido.

Al respecto, el Proveedor de SMR reitera su señalamiento referente a que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

ICD particular 167, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".

Para los meses de noviembre<sup>7</sup> y diciembre<sup>8</sup> no se reportan suficientes observaciones externas, por lo que no se puede obtener un valor del estadístico Z y mientras que para los meses de septiembre y octubre se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se advierte que, ambos se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 7. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 167 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

<sup>7</sup> Se reportaron 14 observaciones externas

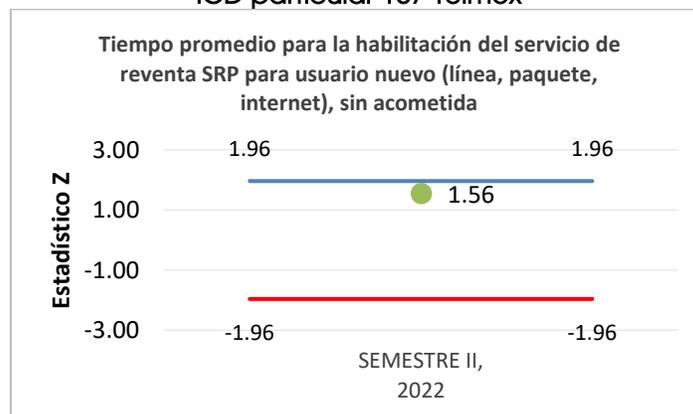
<sup>8</sup> No se reportaron observaciones externas

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de noviembre, se ubica fuera del umbral establecido con 14.15%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, para el mes de noviembre el Proveedor de SMR señala que la diferencia porcentual de promedios es mayor a los límites establecidos debido a que la OREDA establece plazos menores de habilitación para usuarios (6 DH) a los que Telmex compromete en la provisión de servicios internos plasmados en los contratos de adhesión inscritos ante PROFECO (10 DH).

Por lo que se refiere al cálculo semestral los valores del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

Gráfica 8. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 167 Telmex

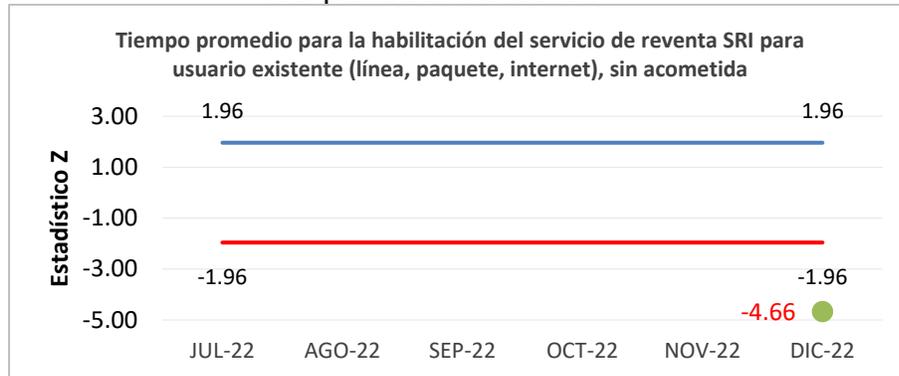


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

ICD particular 170, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".

Únicamente el mes de diciembre cuenta con observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, dicho valor Z se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 9. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 170 Telmex



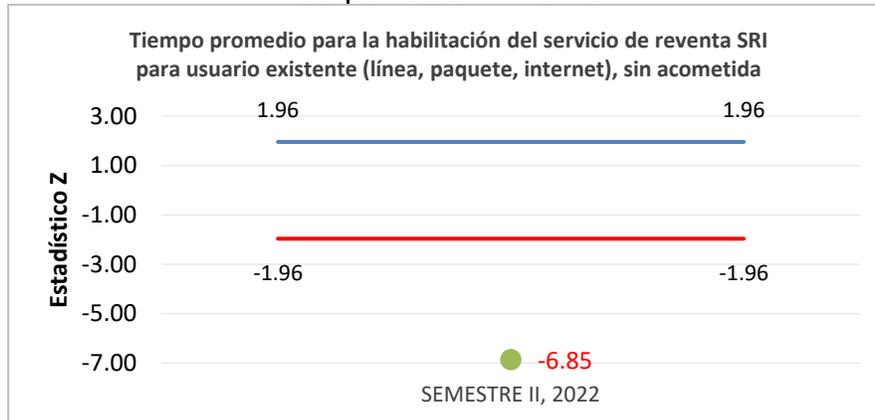
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de septiembre con 48.59%, octubre con 14.91%, noviembre con 32.49% y diciembre con 39.74% se encuentran fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo promedio para la habilitación del servicio es mayor en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece plazos de habilitación, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 10. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 170 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 34.74% ubicándose fuera de los límites de control establecidos, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo promedio para la habilitación del servicio es mayor en el grupo interno. Al respecto, el Proveedor de SMR reitera su señalamiento referente a que la OREDA establece plazos de habilitación, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

**ICD particular 171, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Únicamente se cuenta con 20<sup>9</sup> observaciones en todo el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

<sup>9</sup> Con 1 observación para el mes de septiembre, 4 en octubre, 6 en noviembre y 9 en diciembre, con únicamente 6 CS que solicitan el servicio: CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V., MVS NET, S.A. DE C.V., SITWIFI S.A. DE C.V., MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L., VINOCA S.A.P.I. DE C.V y GRUPO LAMA TELECOM S.A. DE C.V.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que para el mes de septiembre es de 68.96%, octubre de 33.27%, noviembre de 36.57% y diciembre de 18.47%, con un valor semestral 31.30%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que la diferencia porcentual de promedios es mayor a los límites establecidos debido a que la OREDA establece plazos menores de habilitación para usuarios (6 DH) a los que Telmex compromete en la provisión de servicios internos plasmados en los contratos de adhesión inscritos ante PROFECO (10 DH).

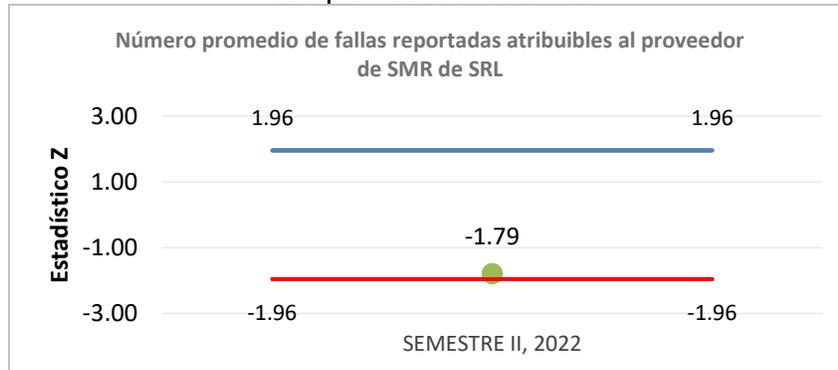
#### ICD particular 173, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".

En el periodo reportado, ninguno de los meses presentó observaciones suficientes por parte del grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de septiembre es de 11.04%, octubre de 23.61%, noviembre de 8.26% y diciembre de 58.96% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por otra parte, para el cálculo semestral se cumple con las observaciones suficientes para calcular el valor del estadístico Z, el cual se encuentra dentro de los límites de control.

Gráfica 11. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 173 Telmex

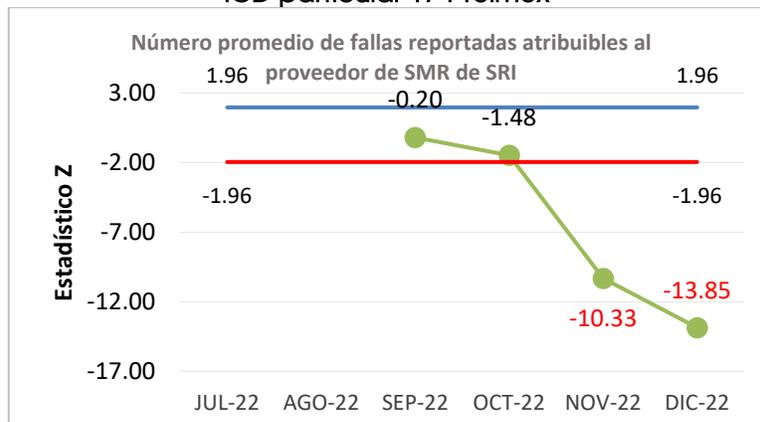


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

ICD particular 174, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".

En el periodo que se reporta se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para calcular el estadístico Z, de los cuales, se advierte que únicamente los meses de septiembre y octubre se encuentra dentro de los límites de control, y para los meses de noviembre y diciembre los valores Z se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa favoreciendo la operación externa.

Gráfica 12. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 174 Telmex



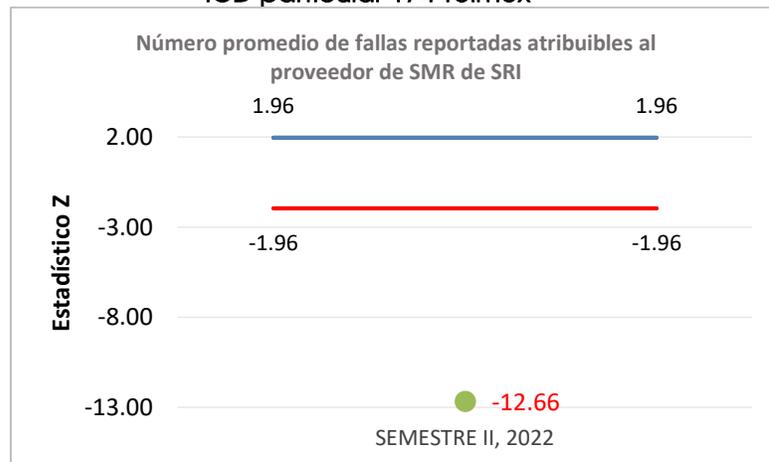
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el de noviembre es de 38.64% y para diciembre de 38.62% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno; sin embargo, en el reporte no se advierten comentarios por parte del Proveedor de SMR que contribuya a un mayor entendimiento de los resultados del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios.

Referente al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, debido a que en promedio se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR del total de las fallas reportadas en el grupo interno, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 13. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 174 Telmex



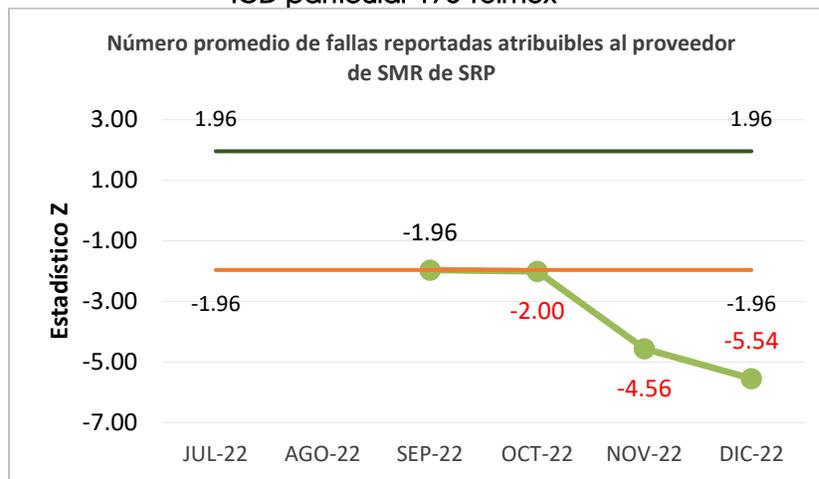
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 22.39% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que para el mes de septiembre el valor Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 14. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 175 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

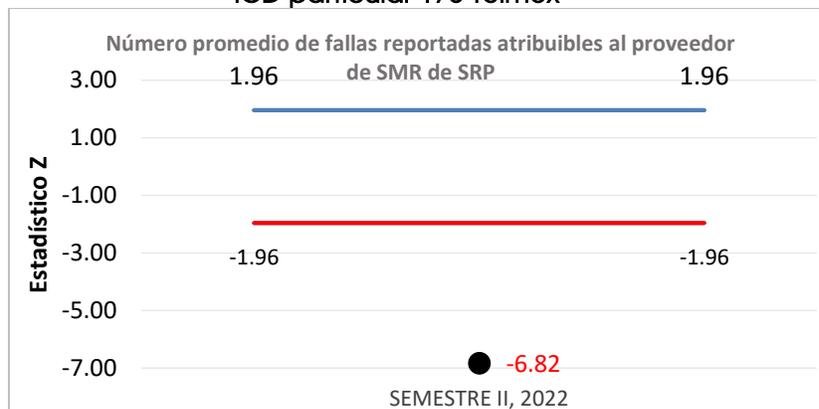
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de octubre es de 14.19%, de noviembre de 36.67% y de diciembre de 35.56% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno; sin embargo, en el reporte no se advierten

comentarios por parte del Proveedor de SMR que contribuya a un mayor entendimiento de los resultados del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que en promedio se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR del total de las reportadas en el grupo interno, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 15. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 175 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 24.66% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ICD particular 177, "Tiempo promedio de solución de fallas".

Se advierte que únicamente se cuenta con 23<sup>10</sup> observaciones de fallas en el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

<sup>10</sup> Con 9 observaciones para el mes de septiembre, 8 en octubre, 4 en noviembre y 2 en diciembre, con 6 CS que solicitan el servicio: AXTEL, S.A.B. DE C.V., GRUPO LAMA TELECOM S.A. DE C.V., MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V., MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L., OPERBES S.A. DE C.V., T V CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.

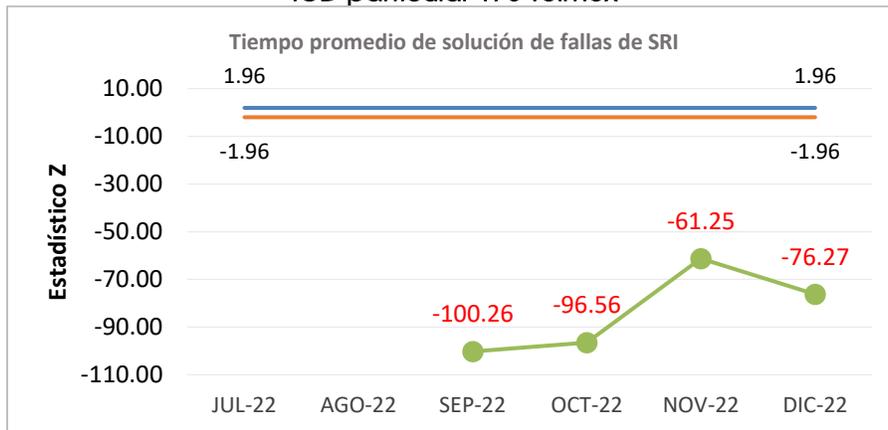
Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de septiembre es de 80.71%, octubre de 79.98%, noviembre de 89.55% y diciembre de 75.36%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para todos los meses el Proveedor de SMR señala la diferencia en el número de observaciones que existe entre el grupo interno y externo.

**ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales, se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 16. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 178 Telmex**



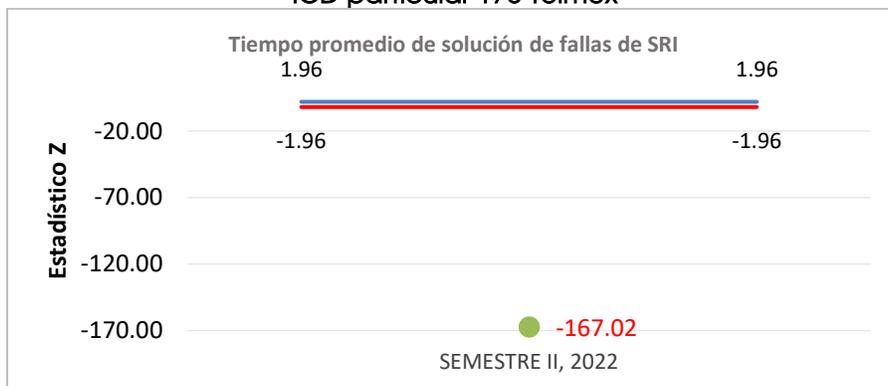
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de septiembre es de 85.46%, para el mes de octubre de 84.10%, para noviembre de 73.19% y el de diciembre de 73.39%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el promedio del tiempo de solución de falla es menor para el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que el tiempo en solucionar la falla en promedio es menor para el grupo externo, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 17. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 178 Telmex



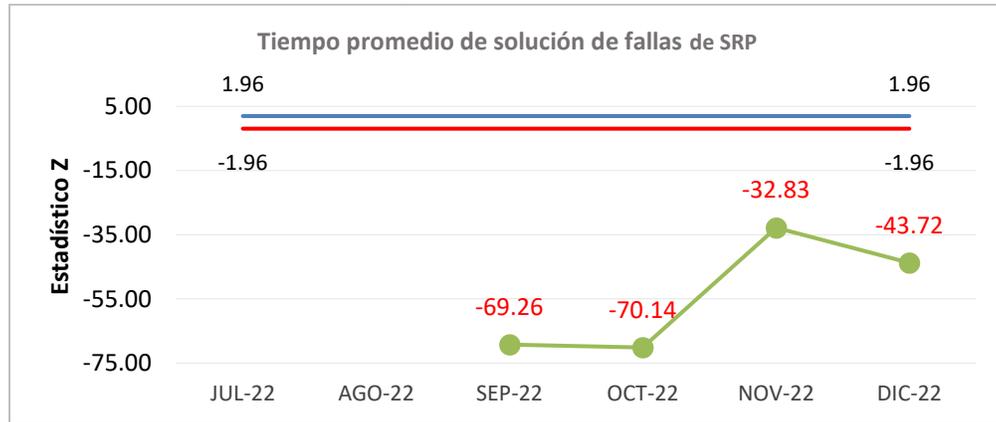
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 80.30% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ICD particular 179, "Tiempo promedio de solución de fallas".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales, se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 18. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 179 Telmex

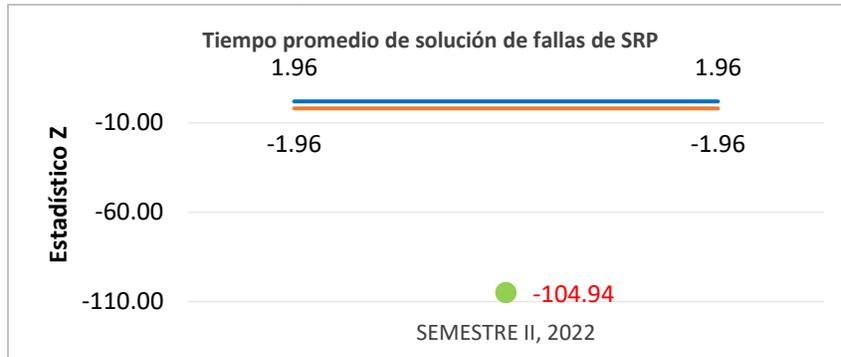


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de septiembre es de 85.46%, para octubre de 84.10%, el de noviembre de 73.19% y para diciembre de 73.39%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el promedio del tiempo de solución de falla es menor para el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que el tiempo en solucionar la falla en promedio es menor para el grupo externo, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 19. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 179 Telmex



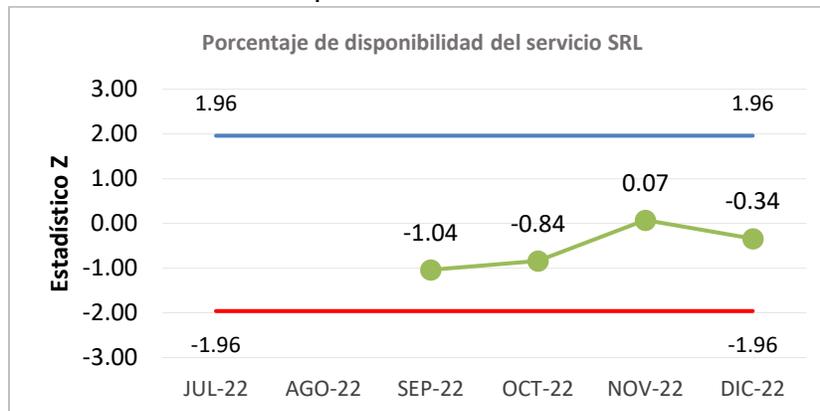
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 79.85% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

**ICD particular 181, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

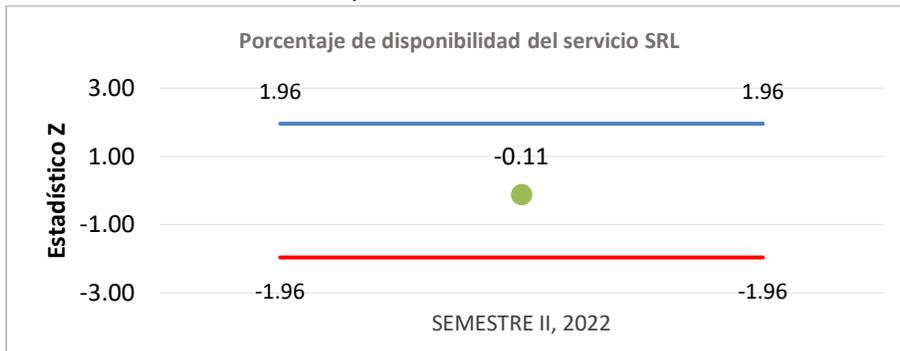
Gráfica 20. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 181 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control

**Gráfica 21. Representación semestral del estadístico Z**  
**ICD particular 181 Telmex**

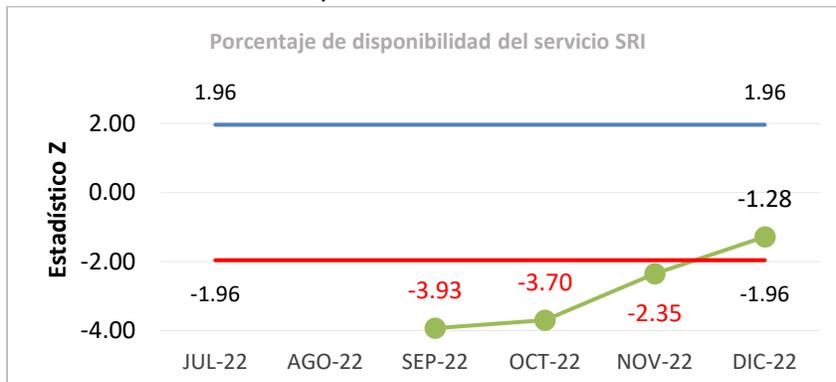


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 182, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

Para el periodo que se reporta se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales únicamente en el mes de diciembre se encuentran dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de septiembre, octubre y noviembre los valores Z se ubican fuera de estos límites, existiendo una diferencia estadísticamente significativa favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 22. Representación mensual del estadístico Z**  
**ICD particular 182 Telmex**



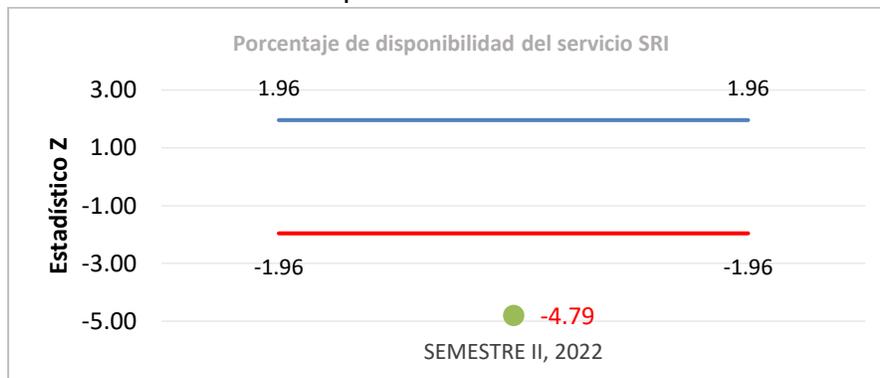
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de septiembre es de 86.91%, octubre de 85.11% y noviembre de 73.98%, encontrándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, a que se tiene en promedio más tiempo fuera de servicio en el grupo interno y mayor disponibilidad del servicio en el grupo externo, sin embargo, en el reporte no se advierten comentarios por parte del Proveedor de SMR que contribuya a un mayor entendimiento de los resultados del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que se tiene en promedio más tiempo fuera de servicio en el grupo interno y mayor disponibilidad del servicio en el grupo externo, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 23. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 182 Telmex



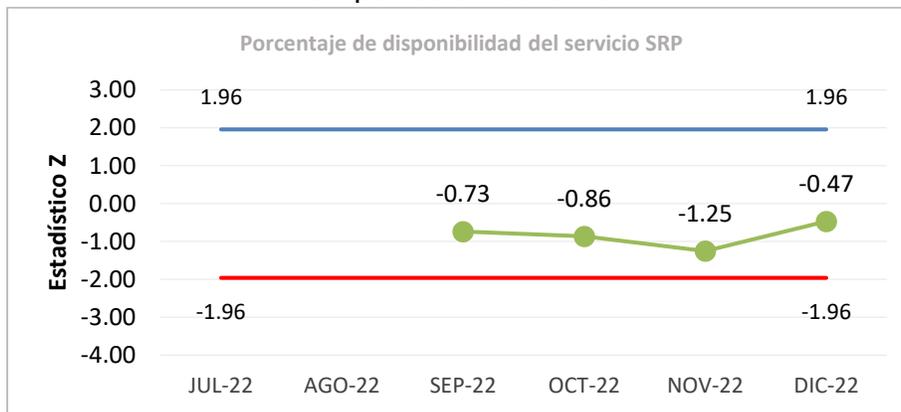
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 77.38% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

ICD particular 183, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

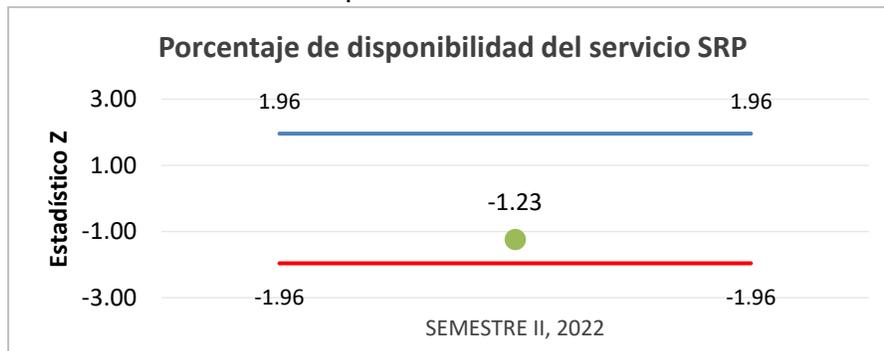
Gráfica 24. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 183 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

Gráfica 25. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 183 Telmex

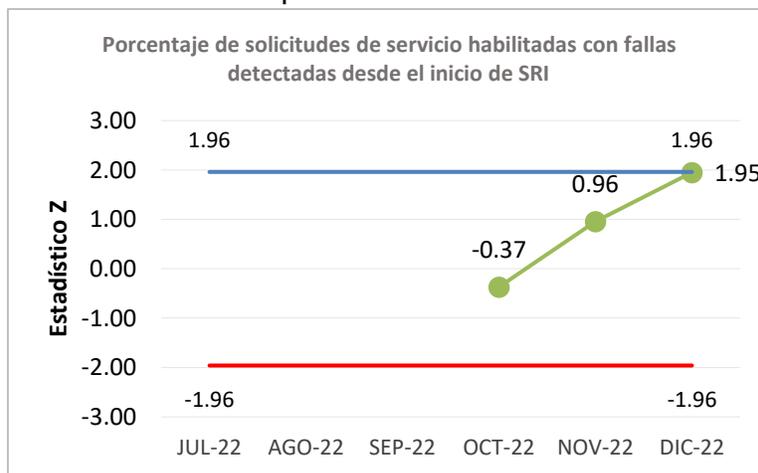


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

ICD particular 186<sup>11</sup>, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

Se advierte que únicamente para el mes de septiembre no se tuvo fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, mientras que, para los meses de octubre, noviembre y diciembre, se cuenta con información en ambos grupos para poder realizar el cálculo del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 26. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 186 Telmex

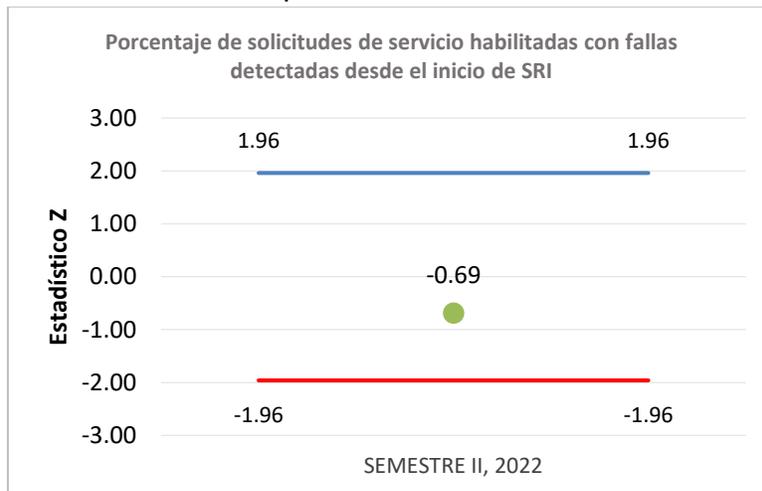


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

<sup>11</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe.

Gráfica 27. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 186 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

A pesar de contar con el número de observaciones de habilitación necesarias en el periodo, al no contar con suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede realizar únicamente en mes de noviembre con 168.95%, con un valor semestral de 18.76% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

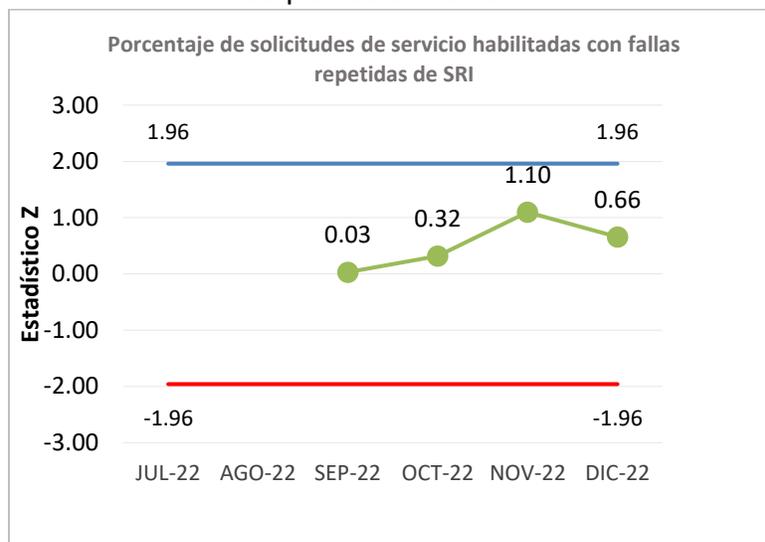
**ICD particular 189, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".**

Únicamente se cuenta con 23 fallas reportadas en el periodo, pero ninguna de estas presentó falla repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación para el

grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 190<sup>12</sup>, “Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas”, Se cuenta con el número de observaciones suficientes en ambos grupos tanto mensual como semestral para poder realizar el cálculo del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 28. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 190 Telmex

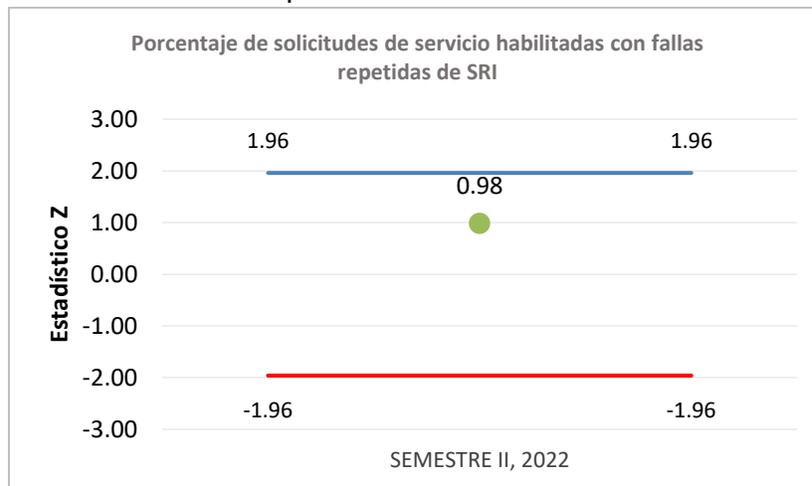


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

<sup>12</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe.

Gráfica 29. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 190 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

#### ICD particular 191, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas"

A pesar de contar con el número de observaciones de fallas reportadas en el periodo, no se tiene la cantidad suficiente de fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación para el grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se observa que para los meses de septiembre con 5.62% y octubre con 1.42% se encuentran dentro del umbral establecido, mientras que, para el mes de diciembre con 51.87%, y el valor semestral de 33.77% se ubican fuera del umbral establecido, existiendo una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ➤ Telnor

##### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, gestión de fallas, QoS y trabajos especiales para el SRMLT, ICD particulares 164, 168, 172, 176, 180, 184, 188, 192, 196 y 200 no se reportaron observaciones. Es de mencionar que, el Proveedor

de SMR, señala que el SRMLT es un servicio intermedio que no se comercializa directamente a sus suscriptores.

Para la dimensión de trabajos especiales de SRL, SRI y SRP (**ICD particulares 193, 194, 195, 197, 198 y 199**), no se reportaron observaciones, motivo por el que, para los ICD señalados no se realizó el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

#### ICD solo con demanda interna o externa

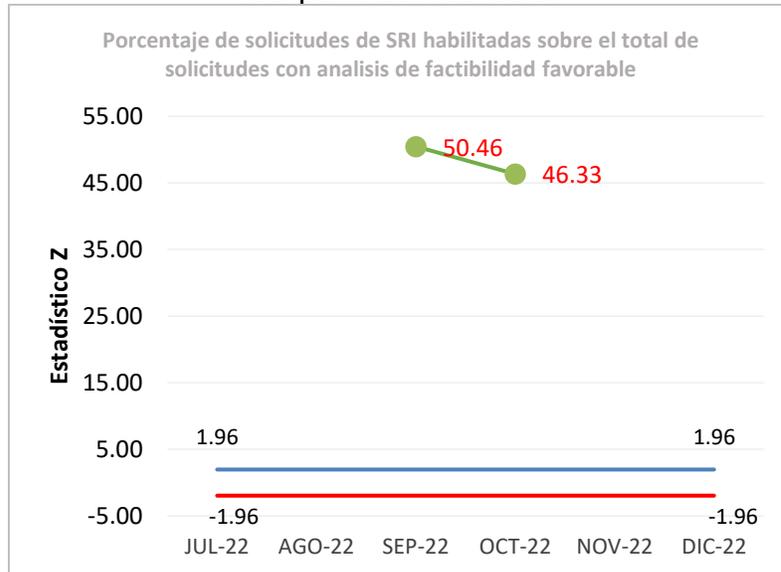
En el período que se reporta, para las dimensiones de provisión del servicio, **ICD particulares: 161, 165, 167, 169**, para el SRL; **170** para el SRI; **171** para el SRI; gestión de fallas, **ICD particulares: 173, 177** para el SRL, **179** para el SRP; QoS, **ICD particulares: 181, 185 y 189** para el SRL y **183** para el SRP; el Proveedor de SMR informa solo demanda interna de servicios, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD con demanda de los grupos interno y externo

**ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Al respecto, se advierte que solo para dos meses del periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de noviembre y diciembre no se cuenta con el número de observaciones suficientes para realizar el cálculo del estadístico Z, mientras que para los meses de septiembre y octubre se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, encontrándose fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 30. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 162 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

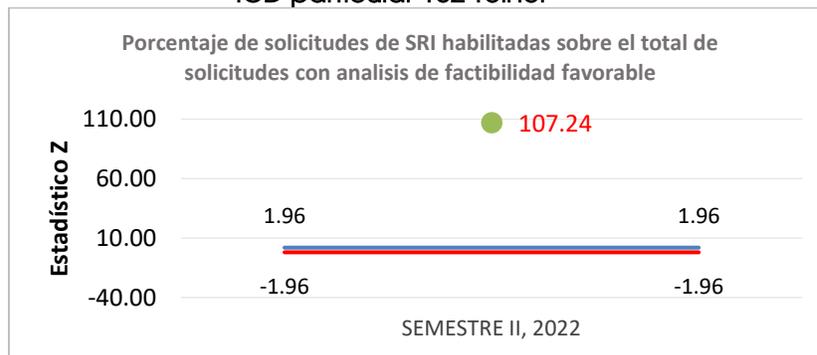
Por otra parte, se tiene que el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de septiembre con 39.58%, octubre con 36.30%, noviembre con 63.20% y diciembre con 67.62%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de solicitudes canceladas por el CS, a pesar de ello, las solicitudes de servicio fueron habilitadas en mayor número en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, debido a que el porcentaje de las solicitudes de servicio

fueron habilitadas en mayor número para los CS del grupo externo, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 31. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 162 Telnor**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 49.54% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Al respecto, el Proveedor de SMR reitera su señalamiento referente a que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

**ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 2<sup>13</sup> observaciones en todo el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se realiza el cálculo únicamente en los meses de septiembre con 44.20% y diciembre con 51.92%, con un valor semestral de

<sup>13</sup> Una solicitud de CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V. en el mes de septiembre y una solicitud de MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. en diciembre

47.99% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

**ICD particular 166, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 24<sup>14</sup> observaciones en todo el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de septiembre con 59.92%, octubre con 90.40%, noviembre con 67.88% y diciembre con 70.59%, mientras que su valor semestral es de 73.30% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

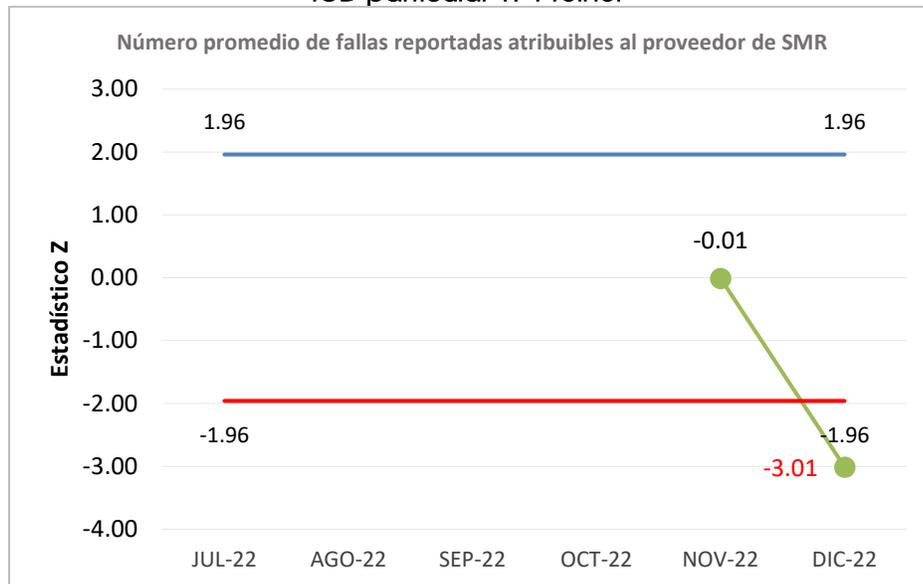
**ICD particular 174<sup>15</sup>, " Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

Al respecto, únicamente se cuenta con observaciones suficientes y con fallas atribuibles al Proveedor de SMR para poder realizar el cálculo del estadístico Z en los meses de noviembre y diciembre, de los cuales en el mes de noviembre el valor Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que para el mes de diciembre se ubica fuera de los límites, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

<sup>14</sup> Con 12 observaciones para el mes de septiembre, 9 en octubre, 2 en noviembre y 1 en diciembre, los únicos CS que solicitan el servicio son DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V. y MVS NET, S.A. DE C.V.

<sup>15</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe.

Gráfica 32. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 174 Telnor



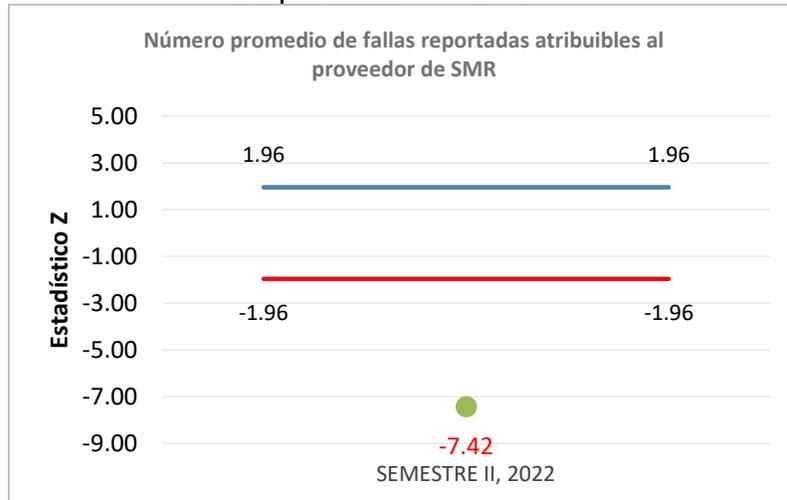
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para diciembre es de 37.71% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno; sin embargo, en el reporte no se advierten comentarios por parte del Proveedor de SMR que contribuya a un mayor entendimiento de los resultados del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios.

Por lo que se refiere al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, debido a que en promedio las fallas son mayores del grupo interno, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 33. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 174 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que, que el valor de la diferencia porcentual de promedios se de 47.65% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

**ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

Al respecto, se advierte que únicamente se cuenta con 6<sup>16</sup> observaciones de fallas en el periodo, pero de estas ninguna fue atribuible al Proveedor de SMR en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

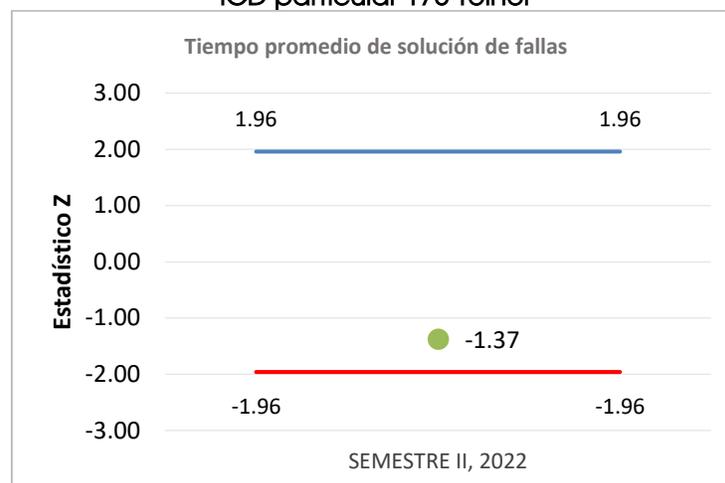
Al respecto, se advierte que, en el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes por parte del grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

<sup>16</sup> Con 1 falla reportada, pero 0 fallas atribuibles al Proveedor de SMR en septiembre y con 5 fallas reportadas, pero 0 fallas atribuibles al Proveedor de SMR en octubre.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, solo se puede calcular para los meses de noviembre y diciembre los cuales se encuentran dentro del umbral establecido, lo que significa que no existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por otro lado, para el cálculo semestral se cumple con las observaciones suficientes para calcular el valor del estadístico Z, el cual se encuentra dentro de los límites de control.

**Gráfica 34. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 178 Telnor**

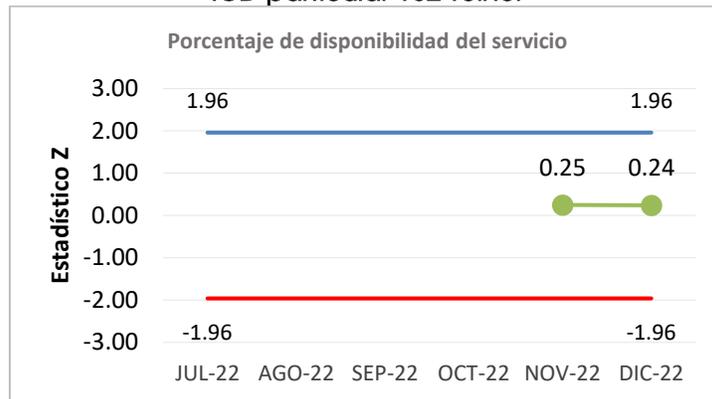


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

#### **ICD particular 182, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

Únicamente se cuenta con información en el periodo para los meses de noviembre y diciembre en el grupo externo para poder valores en el cálculo del estadístico Z, los cuales se advierte que, ambos se encuentran dentro de los límites de control.

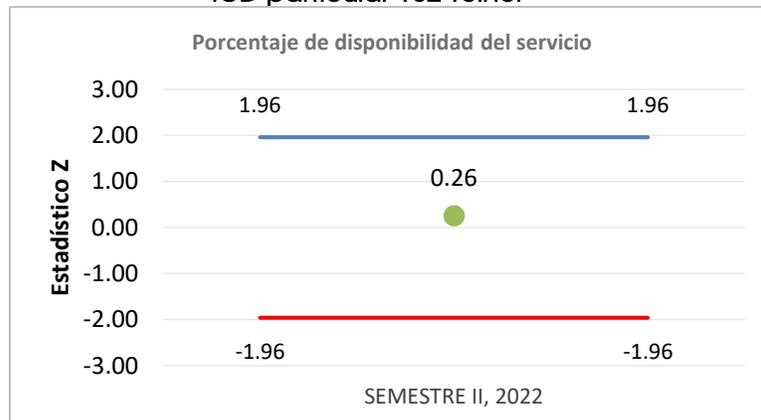
Gráfica 35. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 182 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control.

Gráfica 36. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 182 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

**ICD particular 186, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Para el grupo externo solo se registraron en conjunto 35<sup>17</sup> observaciones de habilitación en el periodo, presentó fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Al respecto, se advierte que únicamente se cuenta con 2<sup>18</sup> observaciones de habilitación en el periodo, pero sin fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio para el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 190, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Si bien, se cuenta con fallas reportadas en el periodo<sup>19</sup>, pero ninguna de estas presentó falla repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación del lado del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 191, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Únicamente se cuenta con 6<sup>20</sup> fallas reportadas en el periodo pero ninguna de estas presentó falla repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación del lado del

<sup>17</sup> Con 16 observación en el mes de septiembre, 14 en octubre, 3 en noviembre y 2 en diciembre.

<sup>18</sup> Con 1 en el mes de septiembre y 1 en diciembre.

<sup>19</sup> Con 27 observaciones en septiembre, 23 en octubre, 15 en noviembre y 22 en diciembre, pero ningún presentó con falla repetida dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla

<sup>20</sup> Con 1 observación en el mes de septiembre y 5 en octubre, pero ningún presentó con falla repetida dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla

grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

- ORE

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para el servicio de enlaces dedicados entre localidades y LDI.

#### Enlaces dedicados entre localidades y LDI

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 16 (dieciséis) ICD relativos al servicios de Enlaces dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4**

ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
210	6	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas	Solicitud del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
213	8	Loc y LDI	Tiempo promedio para programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Solo internas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
216	12	Loc y LDI	Tiempo promedio de habilitación del servicio	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
219	22	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>

ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
222	28	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
225	29	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Gestión de fallas	Solo internas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
228	30	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
231	24	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
234	25	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
237	26	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
240	35	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
243	36	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (con redundancia)	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
246	37	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
249	38	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
252	39	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la	Trabajos especiales	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

### ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			realización de trabajos especiales		
255	40	Loc y LDI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Solo externas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

#### ➤ Telmex

##### ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para la dimensión de QoS, **ICD particular 243** no se presentaron observaciones de los servicios; por lo que, para este ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, en la operación externa, no se conoce cuándo un servicio es redundante del otro dado que los CS no lo informan y las solicitudes se atienden como servicios independientes.

### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, para las dimensiones de solicitud del servicio, ICD particular 213<sup>21</sup>, trabajos especiales, ICD particulares 255<sup>22</sup> 216<sup>23</sup> y 219<sup>24</sup>; gestión de fallas, ICD particular 225<sup>25</sup>; QoS, ICD particular 246<sup>26</sup>, el Proveedor de SMR solo informó observaciones de uno de los dos grupos<sup>27, 28</sup> en los servicios, motivo por el cual no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

### ICD con demanda de los grupos interno y externo

ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes, ninguna de estas presentó rechazo por parte del grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el Proveedor de SMR señala que, en la operación propia, no hay rechazo de solicitudes como consecuencia de errores en la información que el personal ingresa a los sistemas, pues la información se valida antes de ingresarla; respecto de las operaciones externas, se ha observado que los CS ingresan sus solicitudes con información errónea o incompleta que deriva en el rechazo de estas solicitudes, dicho rechazo no es imputable a Telmex sino al CS.

ICD particular 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1".

En los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales se encuentran fuera de

<sup>21</sup> Con solicitudes de AXTEL, S.A.B. DE C.V., MARCATEL COM. S.A. de C.V. y TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES

<sup>22</sup> Con solicitudes de AXTEL, S.A.B. DE C.V., AT&T COMERCIALIZACION MOVIL, MARCATEL COM. S.A. de C.V., MEGA CABLE y TOTAL PLAY TELECOMUNICACIONES

<sup>23</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>24</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>25</sup> Correspondiente a UNINET

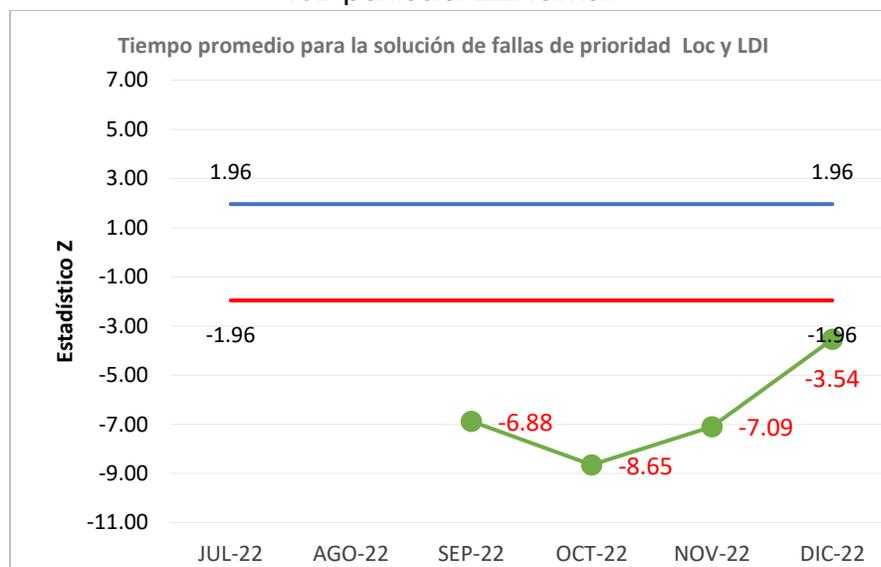
<sup>26</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>27</sup> Para los ICD 213 y 255, solo se presentaron observaciones del grupo externo

<sup>28</sup> Para los ICD 216, 219, 225 y 246, solo se presentaron observaciones del grupo interno

los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 37. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 222 Telmex**



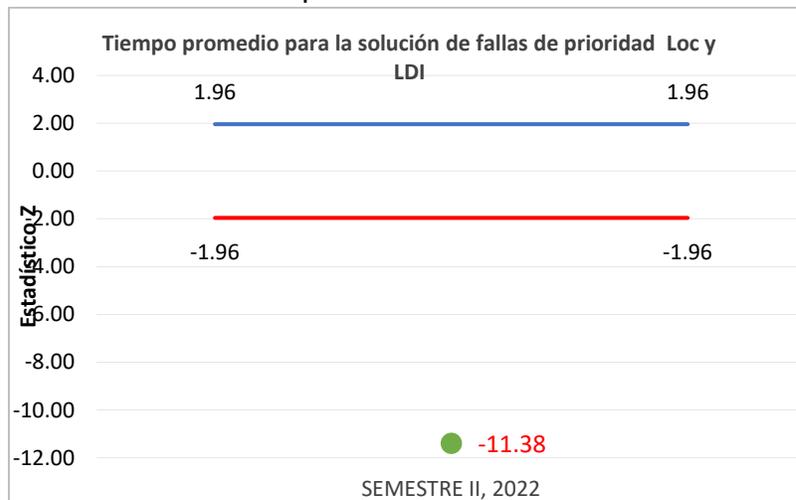
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el de septiembre es de 80.23%, octubre de 83.65%, noviembre de 78.49% y para diciembre de 82.11%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica por fuera de los límites de control establecido, debido a que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo.

Gráfica 38. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 222 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se valor de 81.23%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos

### ICD particular 228, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3".

Al respecto, se advierte que únicamente se cuenta con 3<sup>29</sup> (tres) observaciones de fallas en el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, únicamente se puede calcular para los meses de octubre con 95.41% y diciembre con 88.24%. Respecto

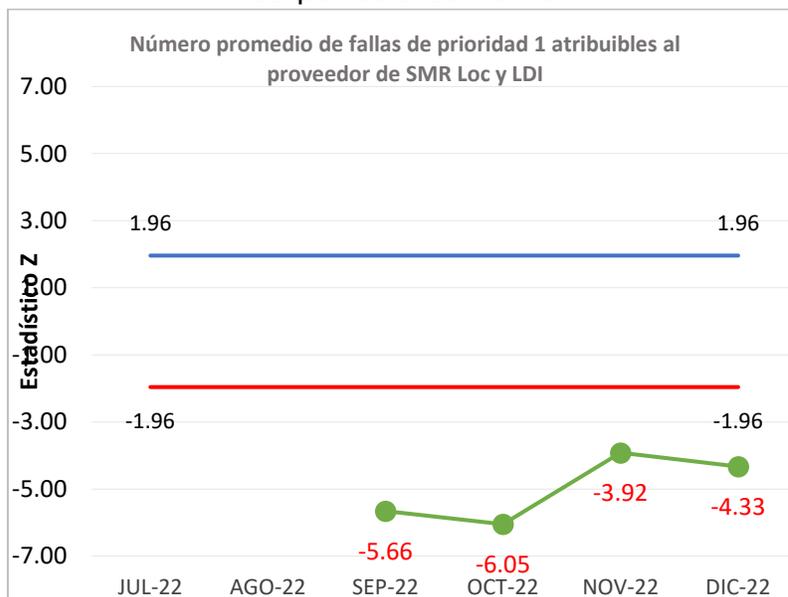
<sup>29</sup> Únicamente 1 falla en el mes de octubre y 2 en el mes de diciembre.

al cálculo semestral su valor es de 93.88%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".

Al respecto, se advierte que en los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales se encuentran por fuera de los límites de control.

Gráfica 39. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 231 Telmex



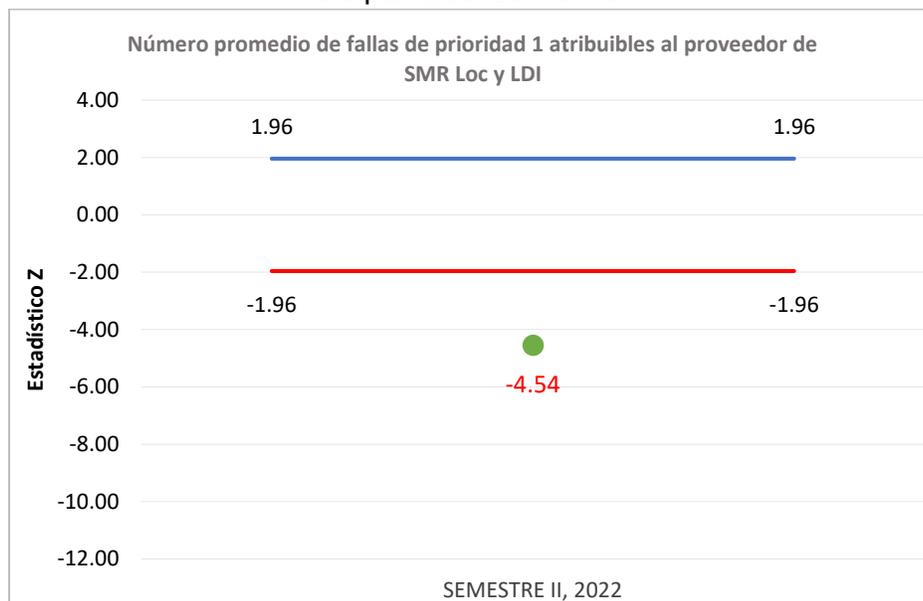
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el de septiembre es de 35.93%, octubre de 39.70%, noviembre de 29.82% y para diciembre de 32.85%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

Por lo que se respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 40. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 231 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor es de 35.38%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

#### ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".

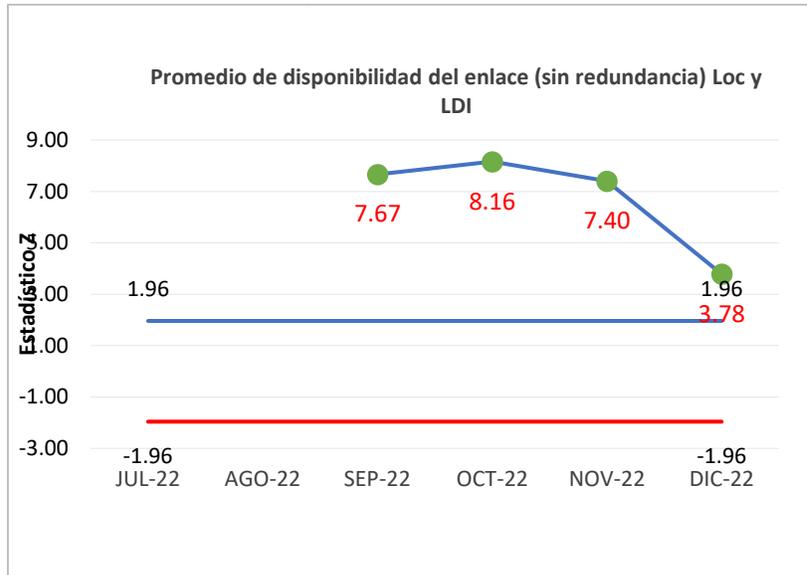
Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, solo se tienen 3 fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por parte del grupo externo en todo el periodo reportado, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, solo se pudo realizar el cálculo para el mes diciembre con 7.85%, encontrándose dentro del umbral establecido; mientras que para el mes de octubre con 40.67% y semestral 50.58% se ubican fuera del umbral, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ICD particular 240, "Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)".

En los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 41. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 240 Telmex



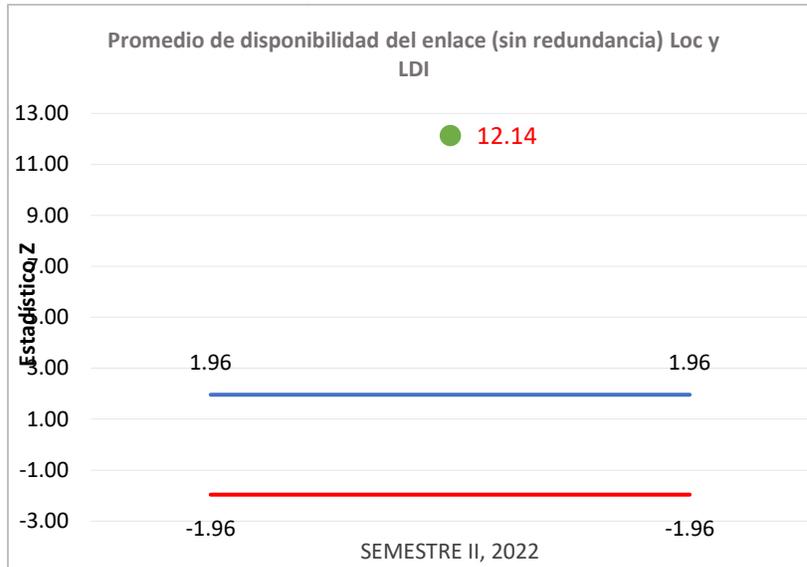
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para todos los meses se encuentra dentro del umbral establecido, no existiendo una diferencia de los promedios entre los grupos

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de disponibilidad es mayor en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

Por lo que respecta al cálculo semestral el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 42. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 240 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor es de 0.04%, se encuentra dentro del umbral establecido, no existiendo una diferencia de los promedios entre los grupos

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

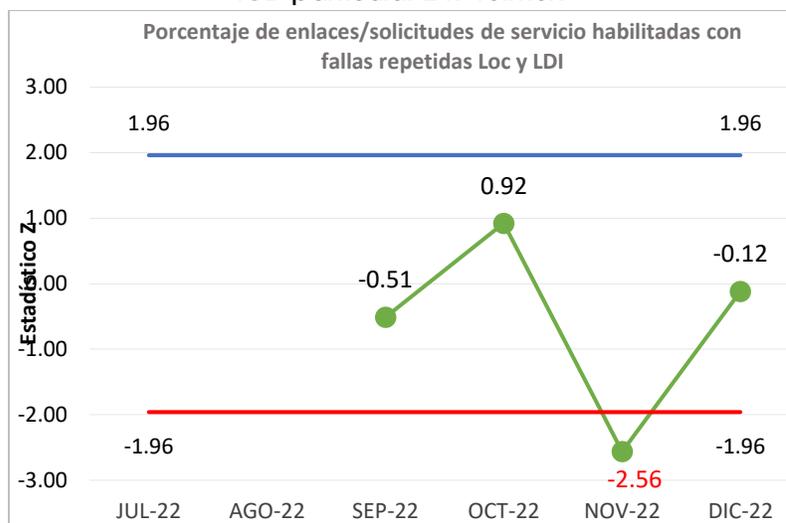
### ICD particular 249<sup>30</sup>, "Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas".

En los meses que se reportan en el periodo, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para el mes de septiembre, octubre y diciembre el valor Z se encuentra dentro del límite de control, mientras que, para noviembre el valor Z se encuentran fuera de los límites de

<sup>30</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe.

control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 43. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 249 Telmex**



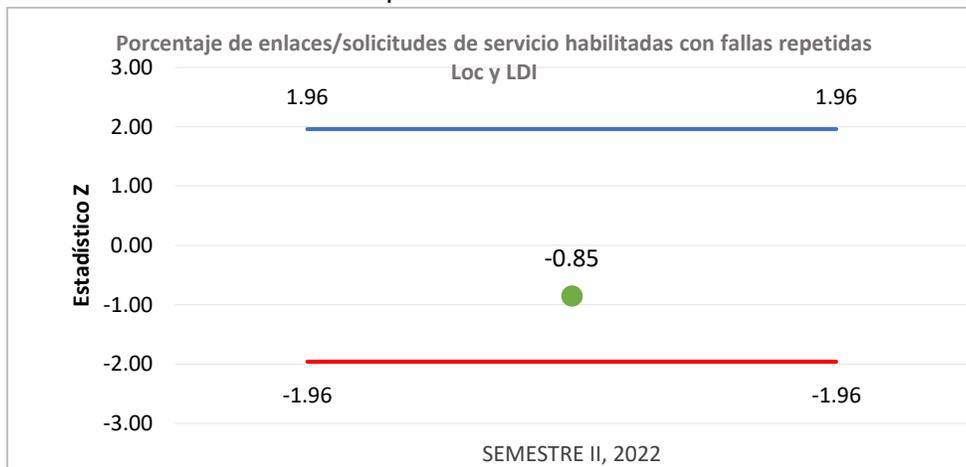
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, para el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de noviembre es de 47.32% ubicándose por arriba del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el porcentaje de enlaces habilitados para el mes de noviembre, las fallas repetidas son mayor en el grupo interno.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 44. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 249 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 252, "Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio, no se requirieron trabajos especiales por parte del grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas.

➤ **Telnor**

**ICD sin demanda**

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud del servicio, **ICD particular 213**; gestión de fallas, **ICD particulares 225 y 228**; QoS, **ICD particular 243** y

trabajos especiales, **ICD particular 255**, no se presentaron observaciones de los servicios; por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Al respecto, el Proveedor de SMR señala para los **ICD particulares 213, 243 y 255** respectivamente que: a) No se tiene información interna que permita realizar el cálculo correspondiente ya que en la operación propia no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha compromiso de entrega del servicio, por lo que no es posible calcular el estadístico Z, b) En la operación externa, no se conoce cuándo un servicio es redundante del otro dado que los CS no lo informan a mis representadas y las solicitudes se atienden como servicios independientes y c) En la operación interna no se tiene considerado un Trabajo Especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas.

#### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, se señala que para los **ICD particulares: 216<sup>31</sup>, 219<sup>32</sup> y 246<sup>33</sup>**, el Proveedor de SMR solo informó observaciones internas de servicios, motivo por el cual no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD con demanda de los grupos interno y externo

**ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".**

No se cuenta el número de observaciones suficientes en ambos grupos<sup>34</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

---

<sup>31</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>32</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>33</sup> Correspondiente a Telcel

<sup>34</sup> 23 en todo el periodo del grupo interno sin ninguna rechazada vs 7 grupo externo con solo una rechazada.

**ICD particular 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1".**

No se cuenta el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en ambos grupos<sup>35</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

**ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 1 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces en ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

**ICD particular 237, , "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces en ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

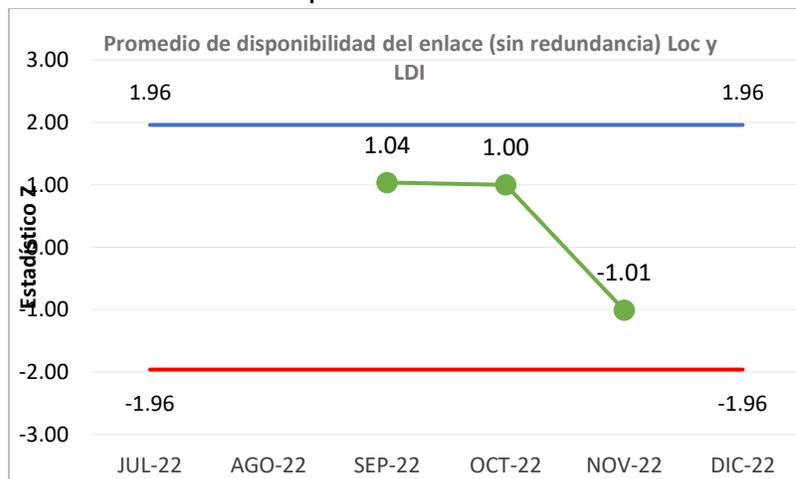
**ICD particular 240, "Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)".**

---

<sup>35</sup> 3 fallas reportadas en todo el periodo para el grupo interno vs 1 falla reportada para el grupo externo.

En los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales solo se pudo obtener el cálculo en los meses septiembre, octubre y noviembre, los cuales se encuentran dentro de los límites de control. Se señala que para el mes de diciembre donde no se pudo obtener cálculo, esto es debido a que en ambos grupos el promedio de disponibilidad fue del 100%, es decir ninguno de los servicios de enlaces presentó fallas.

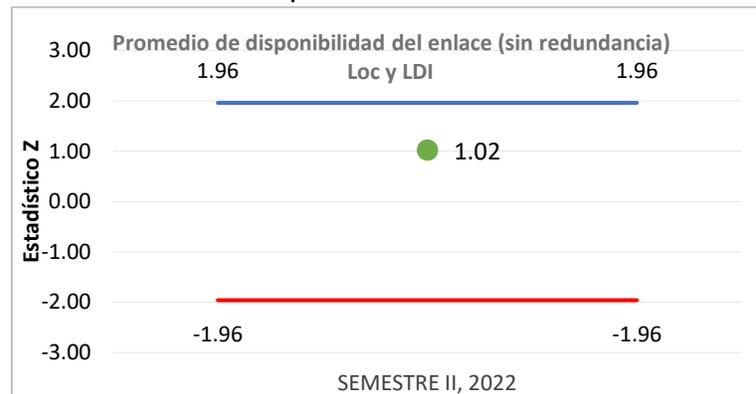
**Gráfica 45. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 240 Telnor**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

Gráfica 46. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 240 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

#### ICD particular 249, "Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas"

Únicamente se cuenta con 3 fallas reportadas en el periodo internas contra 1 externa y además ninguna de estas presentó fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación del lado del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

#### ICD particular 252, "Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio, y de los cuales solo se requirieron 2 solicitudes con trabajo especial por parte del grupo externo en todo el periodo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en

el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas

## 5. ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD

---

- Como parte del análisis de la información, se advirtió que para algunos ICD el cálculo del estadístico Z se realizó considerando las variables de forma equivocada, en ese tenor los Proveedores de SMR deberán tomar en cuenta para los reportes sucesivos lo siguiente:

*“n es la población para provisión de los servicios externos/internos. Cantidad de datos derivados de la provisión de servicios externos/internos”, es decir, el total de las observaciones, y*

*“Xi es cada una de las observaciones que se analizan de la provisión de servicios externos/internos”, es decir, las observaciones consideradas una por una.*

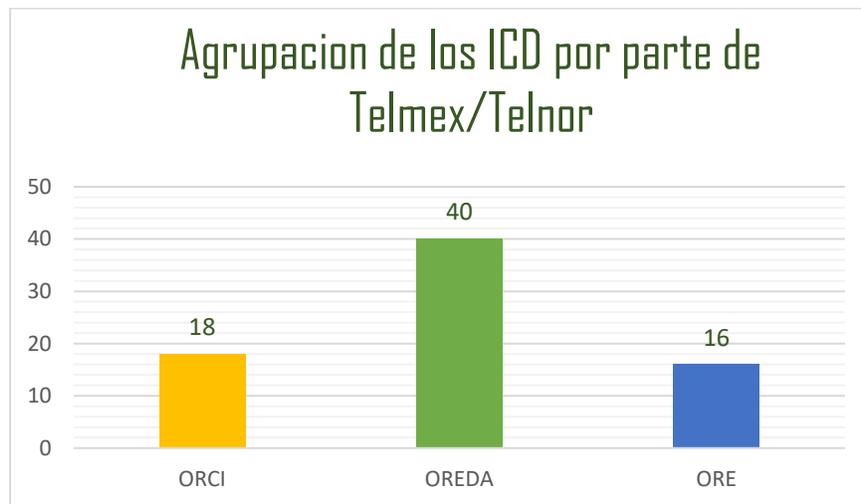
Por lo anterior, al momento de realizar el cálculo del estadístico z, se debe considerar la sumatoria de los datos de cada una de las observaciones sobre la población como lo indica el artículo 8 del Acuerdo 2022.

- En algunos ICD las observaciones y justificaciones proporcionadas por los Proveedores de SMR no abundan sobre las causas que originan resultados fuera de los parámetros establecidos tanto para el estadístico Z como para la diferencia porcentual de promedios.
- Para el ICD único 34, particulares 181, 182, 183 y 184, Telmex y Telnor, para la realización del cálculo del estadístico Z, deberán contemplar las modificaciones a los formatos notificados el 12 de mayo de 2023 en la próxima entrega de los reportes de ICD.
- Para algunos ICD, el valor de etiquetas de las gráficas no coincide con el valor calculado por el Proveedor de SMR, lo que genera confusión, por lo que, para entregas sucesivas, deberá asegurarse que coincidan ambos valores.

## 6. CONCLUSIONES

---

Telmex y Telnor presentaron 72 ICD particulares cada uno, agrupados por oferta de referencia como se muestra a continuación:



Para Telmex se identificó que:

I. Para ORCI:

- 16 ICD no tuvieron demanda en el servicio (7 para AT y 9 para SPE); y
- 2 ICD solo cuenta con demanda de un solo grupo (AT).

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

II. Para OREDA:

- 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);
- 3 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- 21 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 15 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 6 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, pero es de señalar que para algunos casos si puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- 1 ICD no tuvo demanda.
- 6 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo.

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- 9 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 4 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 5 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, pero para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

Para Telnor se identificó que:

I. Para ORCI:

- 18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (AT y SPE).

Sin información recabada no se puede detectar alguna diferencia en cuanto a la provisión SMR.

II. Para OREDA:

- 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);
- 13 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna.

- 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 5 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 6 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios.

III. Para ORE:

- 5 ICD no tuvieron demanda.
- 3 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo.

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna.

- 8 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 1 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 7 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, pero para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.



Para los ICD en los que se contó con la información suficiente para realizar los cálculos del estadístico Z y la diferencia porcentual de promedios, se identificó que existieron casos donde este valor estuvo fuera de los límites establecidos entre el -1.96 y el 1.96, sin embargo, del análisis realizado no se advierte algún indicio de discriminación de los servicios mayoristas provistos por el AEPT hacia los Concesionarios Solicitantes o que el AEPT beneficiara a sus operaciones internas o a sus filiales, toda vez que el resultado de los cálculos del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios indica una operación favorable a las operaciones externas.

Por otro lado, para aquellos ICD en los que no se alcanzó el número mínimo de observaciones para realizar el cálculo del estadístico Z, se consideró el resultado de la diferencia porcentual de promedios, con el objetivo de identificar diferencias superiores al 10% establecido en el Acuerdo 2022, lo que brinda un panorama general acerca de la provisión del servicio además de elementos que permiten un análisis de los ICD, considerando para ello la cantidad de observaciones de cada grupo así como el número de observaciones que cumplan cierto criterio. Derivado de lo anterior, se identificó una diferencia entre los promedios para algunos ICD, sin embargo, debido a la cantidad de observaciones reportadas y a los resultados obtenidos en su conjunto para todo el semestre, no se advierte algún indicio de discriminación hacia la demanda externa o que el AEPT beneficie sus operaciones internas.