

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL JULIO - DICIEMBRE 2024

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



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, párrafo único, 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 presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el periodo julio a diciembre de 2024 recibido el 15 de febrero de 2025 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
	Decreto de Reforma Constitucional.....	3
	Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.	4
	Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.....	4
	Estatuto Orgánico del Instituto.	4
	Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.	4
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017.....	5
	Segunda revisión bienal de medidas asimétricas.	5
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.....	5
	Realización de prueba piloto.	5
	Publicación del informe del primer semestre 2024 (último informe publicado).....	6
	Prevención al reporte del segundo semestre 2024.	6
	Desahogo a la prevención al reporte del segundo semestre 2024.....	6
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR	6
	Entrega de segundo reporte 2024.	7
	CONSIDERACIONES	7
	ORCI.....	7
	Acceso y Uso Compartido de Torres.....	7



	Uso de sitios, predios y espacios físicos	9
	OREDA	11
	SRL, SRI, SRP y SRMLT.....	11
	ORE.....	113
	Enlaces dedicados entre localidades y LDI.....	114
5	ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD.....	153
6	CONCLUSIONES.....	153

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
Acuerdo 2022	Acuerdo ¹ 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."
AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
AT	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres
Coub	Contratación del Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CS	Concesionario Solicitante.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
FO	Servicio de Renta de Fibra Oscura
ICD	Indicador Clave de Desempeño.
Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Itx	Enlaces Dedicados de Interconexión.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Loc y LDI	Enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional.
OC	Servicio de Contratación de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva

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

Término	Definición
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
Telmex	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.

Término	Definición
Telnor	Teléfonos del Noroeste, 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 1 de julio al 31 de diciembre de 2024 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. Así también, como parte del análisis se hace un seguimiento de la información presentada en reportes de ICD anteriores.

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.

Publicación del informe del primer semestre 2024 (último informe publicado)

El 27 de noviembre de 2024, fue publicado en el portal del Instituto el informe correspondiente al reporte de ICD del primer semestre de 2024 presentado por Telmex y Telnor.

Prevención al reporte del segundo semestre 2024.

El 13 de marzo de 2025, se notificó a Telmex y Telnor los oficios IFT/221/UPR/DG-DTR/041/2025 y IFT/221/UPR/DG-DTR/042/2025 respectivamente, mediante los cual se les solicitó remitir, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, información relacionada con el escrito presentado el 14 de febrero de 2025.

Desahogo a la prevención al reporte del segundo semestre 2024.

El 09 de abril de 2025, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto, al que se le asignó el folio 08331, el representante legal de Telmex desahogó la prevención efectuada a través del oficio IFT/221/UPR/DG-DTR/041/2025. En la misma fecha, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto, al que se le asignó el folio 08332, el representante legal de Telnor desahogó la prevención efectuada a través del oficio IFT/221/UPR/DG-DTR/042/2025.

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.

Entrega de segundo reporte 2024.

El 14 de febrero de 2025, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telmex y Telnor que comprende el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024 del presente informe.

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. Acceso y uso compartido de torres
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 ^{1 y 2}
27	2	AT	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
28	3	AT	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 ^{1 y 2}
29	4	AT	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
30	5	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
31	10	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
32	11	AT	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
33	39	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
34	40	AT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			del tiempo de entrega acordado entre las partes.		

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, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres 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

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres 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.

Tabla 2. Uso de sitios, predios y espacios físicos
ICD reportados por Telmex y Telnor

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 ^{1 y 2}
36	2	SPE	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
38	4	SPE	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
39	5	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
40	10	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
41	11	SPE	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
42	39	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
43	40	SPE	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			del tiempo de entrega acordado entre las partes.		

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, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos 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

Durante el periodo que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos 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 desagregación.

SRL, SRI, SRP y SRMLT

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 10 (diez), 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. SRL, SRI, SRP y SRMLT
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 ¹ Sin solicitudes ²
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 ^{1 y 2}
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 ¹ Sin solicitudes ²
164	21	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
165	13	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
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 ¹ Sin solicitudes ²
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 ¹ Sin solicitudes ²
168	13	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			(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	Internas y externas ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
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 ¹ Sin solicitudes ²
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 ^{1 y 2}
173	23	SRL	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
174	23	SRI	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
175	23	SRP	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
176	23	SRMLT	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
177	27	SRL	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
178	27	SRI	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
179	27	SRP	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
180	27	SRMLT	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Sin solicitudes ^{1 y 2}
181	34	SRL	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
182	34	SRI	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
183	34	SRP	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
184	34	SRMLT	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
185	37	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
186	37	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
187	37	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ¹

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
					Sin solicitudes ²
188	37	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
189	38	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
190	38	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
191	38	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
192	38	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Sin solicitudes ¹
193	39	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
194	39	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
195	39	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
196	39	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
197	40	SRL	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
198	40	SRI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
199	40	SRP	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
200	40	SRMLT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

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

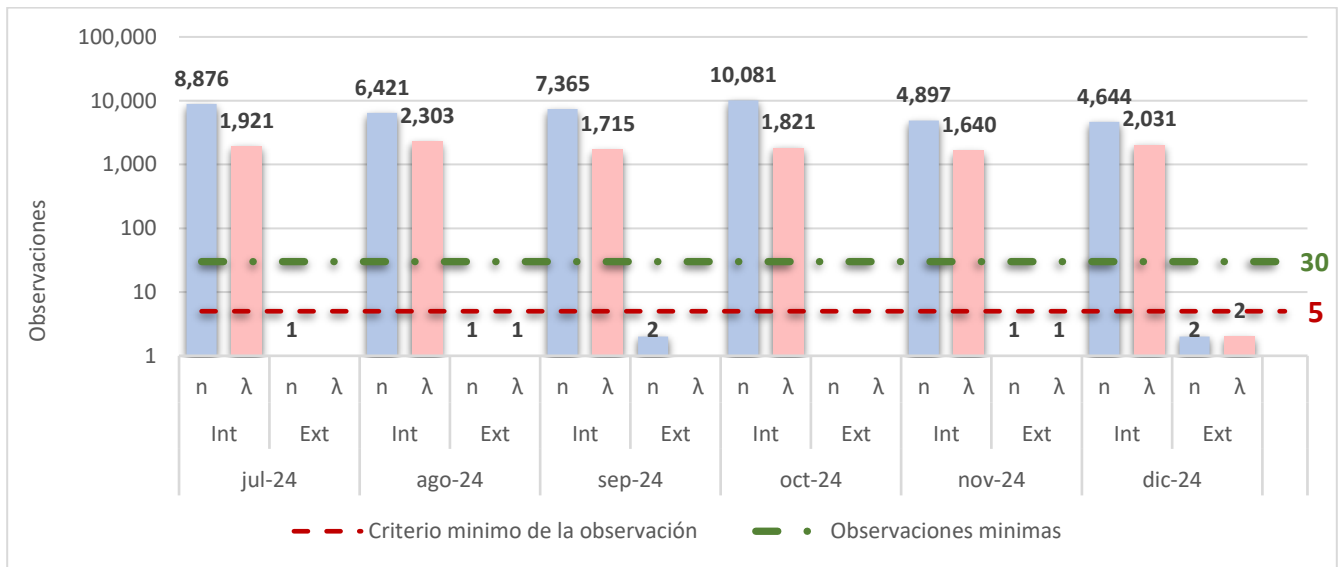
Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, ICD particulares: 164, 165, 168 y 172; gestión de fallas, ICD particulares: 176 y 180; QoS: ICD particulares: 184, 188 y 192; y trabajos especiales, ICD particulares: 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199 y 200 no se presentaron 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.

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".

En el periodo analizado, para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre no se reportaron las observaciones de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (n) ni solicitudes de servicio habilitadas (λ) suficientes en el grupo externo, por lo que no se puede obtener el valor del estadístico Z ni su representación gráfica.

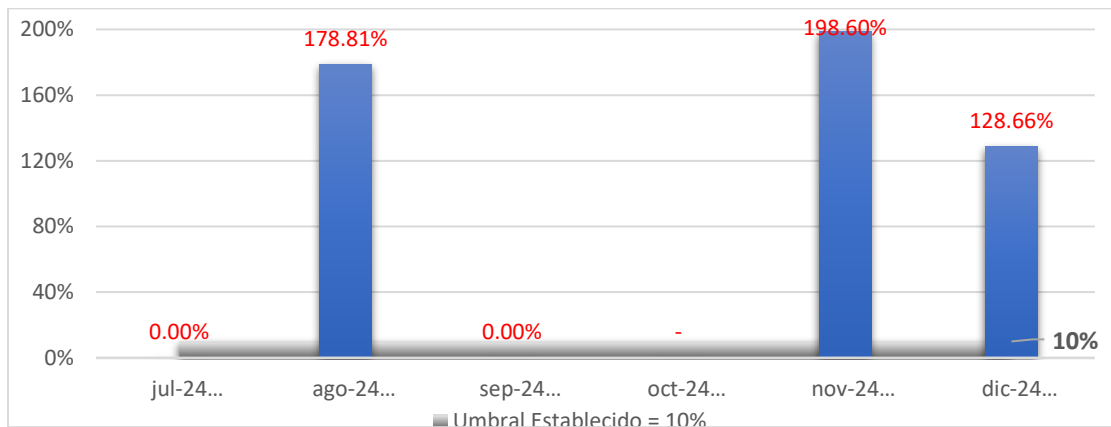
Gráfica 1. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 161 Telmex



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

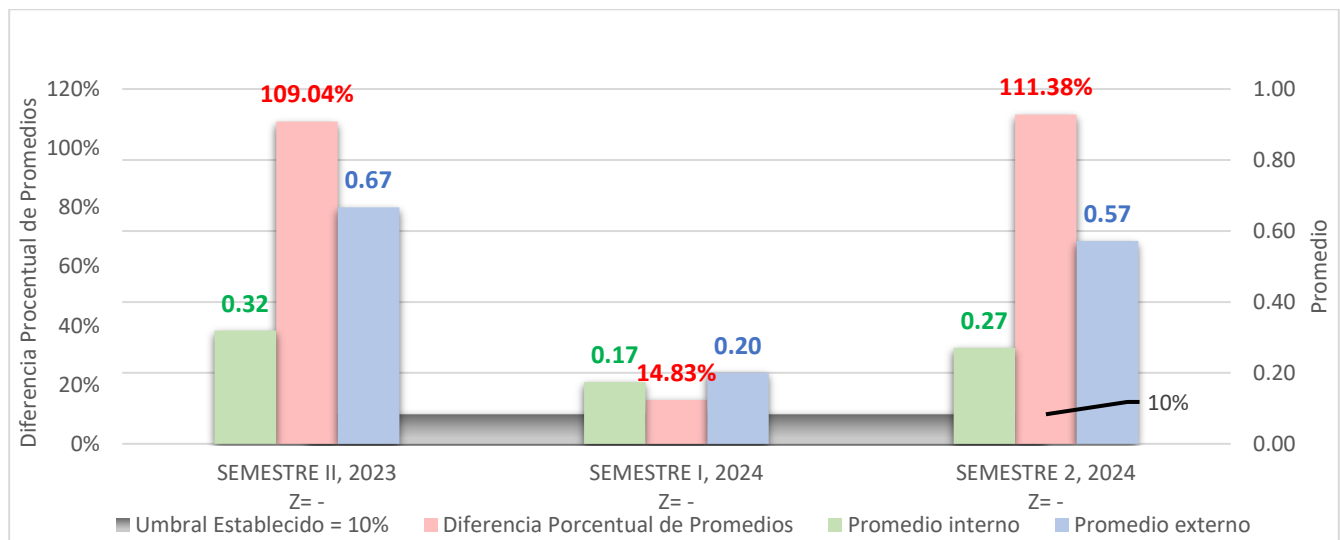
Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, para los meses donde se obtuvo observaciones en ambos grupos; agosto, noviembre y diciembre, así como el valor semestral, se encuentra fuera del umbral establecido, esto derivado de la diferencia en el número de solicitudes de servicio habilitadas y con análisis de factibilidad favorable entre ambos grupos.

Gráfica 2. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 161 Telmex



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

Gráfica 3. Representación semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 161 Telmex



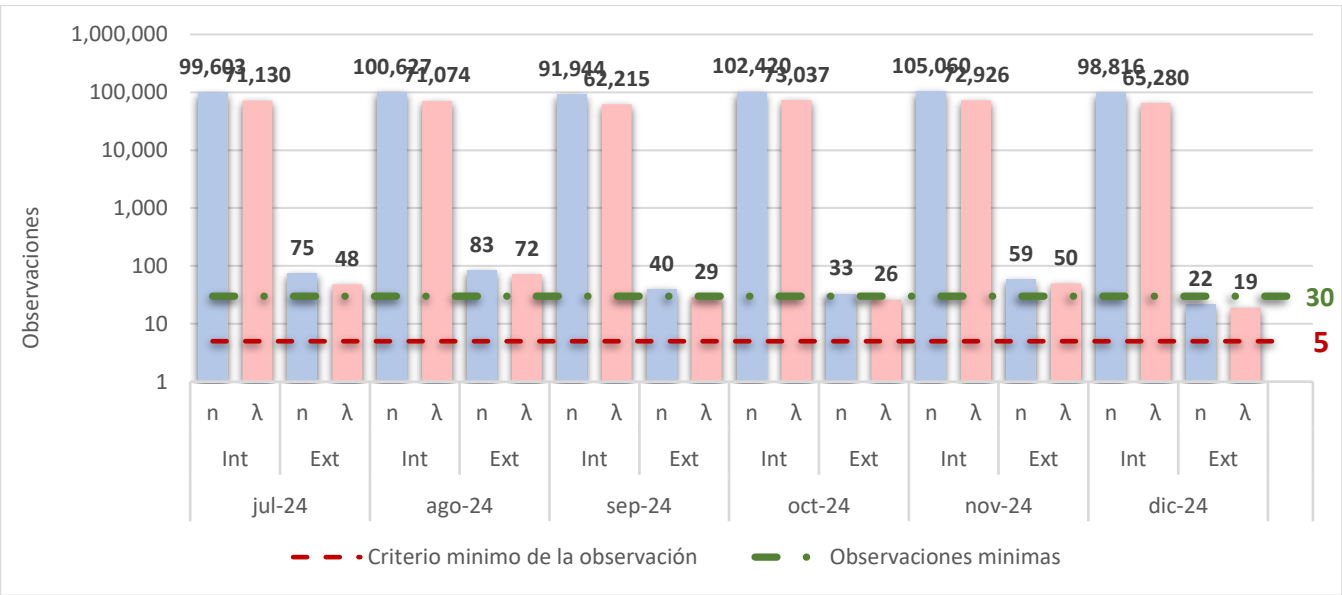
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, entre ambos grupos existe una diferencia importante entre el número total de solicitudes aceptadas, lo que se refleja en el valor de la diferencia porcentual de promedios.

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

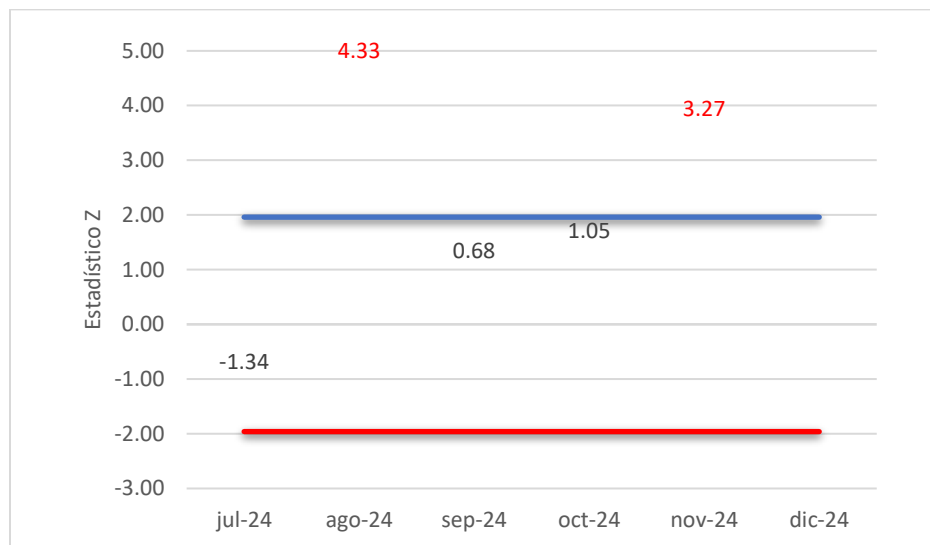
En el periodo que se reporta, para los meses de octubre y diciembre no se reportaron las observaciones de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (n) ni solicitudes de servicio habilitadas (λ) suficientes en el grupo externo, por lo que no se puede obtener el valor del estadístico Z ni su representación gráfica. Para los meses restantes se encontraron las condiciones en ambos grupos para calcular el valor del estadístico Z, siendo que, para los meses de agosto y noviembre, el valor se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 4. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 162 Telmex**



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

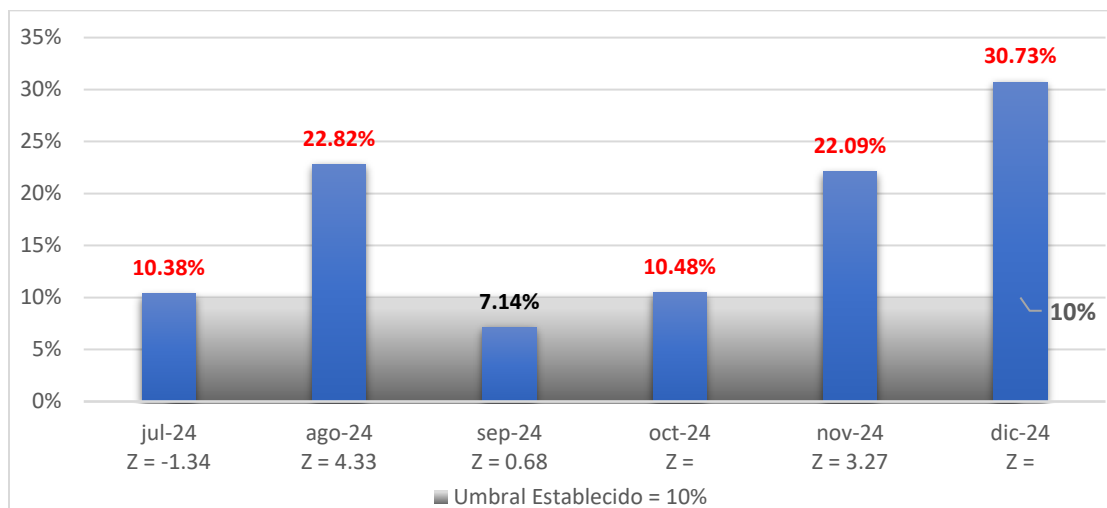
Gráfica 5. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 162 Telmex



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de septiembre, el valor se ubica dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre, el valor se encuentra fuera del umbral, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, como se observa en la gráfica 3, el número de observaciones que existe en el grupo interno es por mucho, muy superior al reportado para el grupo externo, lo que deriva en la diferencia de promedios tan amplia.

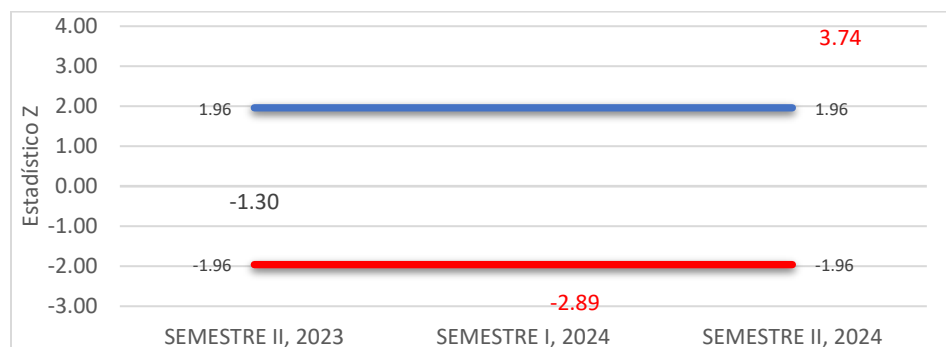
Gráfica 6. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 161 Telmex



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

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 interna.

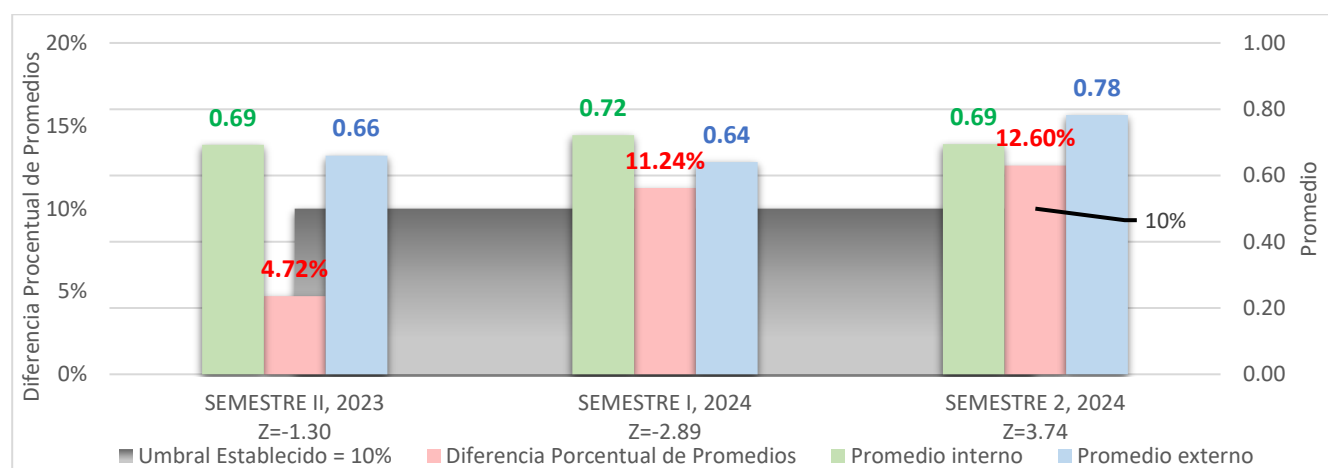
Gráfica 7. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 162 Telmex



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 12.60%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 8. Representación semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 162 Telmex



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

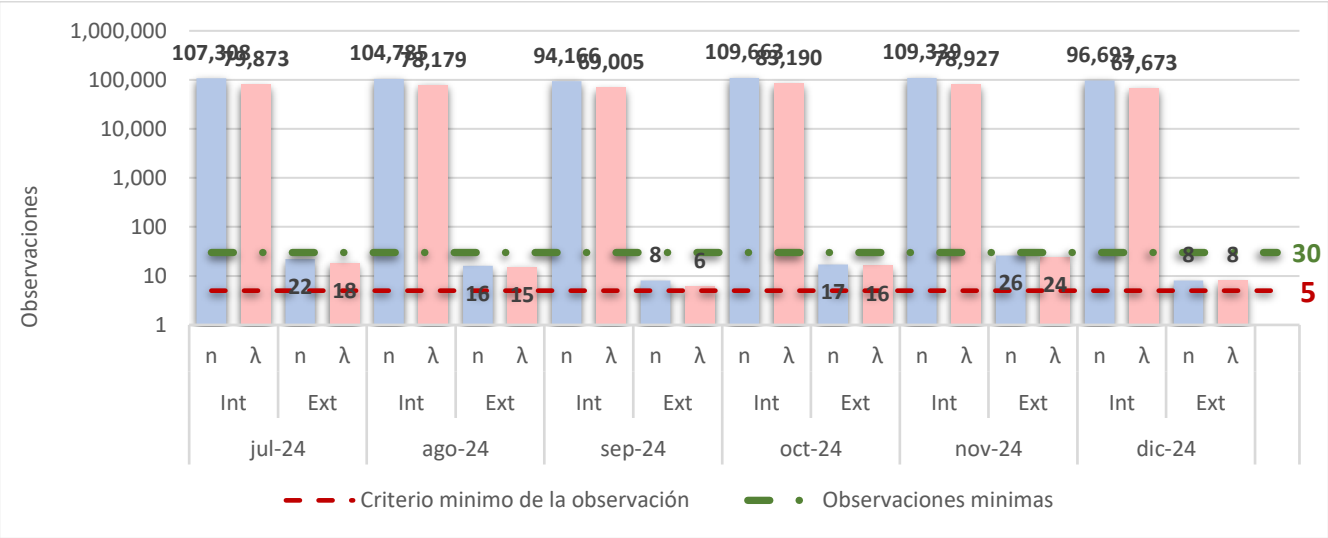
Del análisis realizado, se advierte que existe una diferencia notable en cuanto al número de solicitudes de servicio entre ambos grupos. Por otra parte, para los valores fuera de rango, el Proveedor de SMR menciona que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos; sin embargo, para este periodo se favoreció al grupo interno.

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, para todos los meses no se reportaron las observaciones de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (n) ni solicitudes de servicio

habilitadas (λ) suficientes en el grupo externo, por lo que no se puede obtener el valor del estadístico Z ni su representación gráfica.

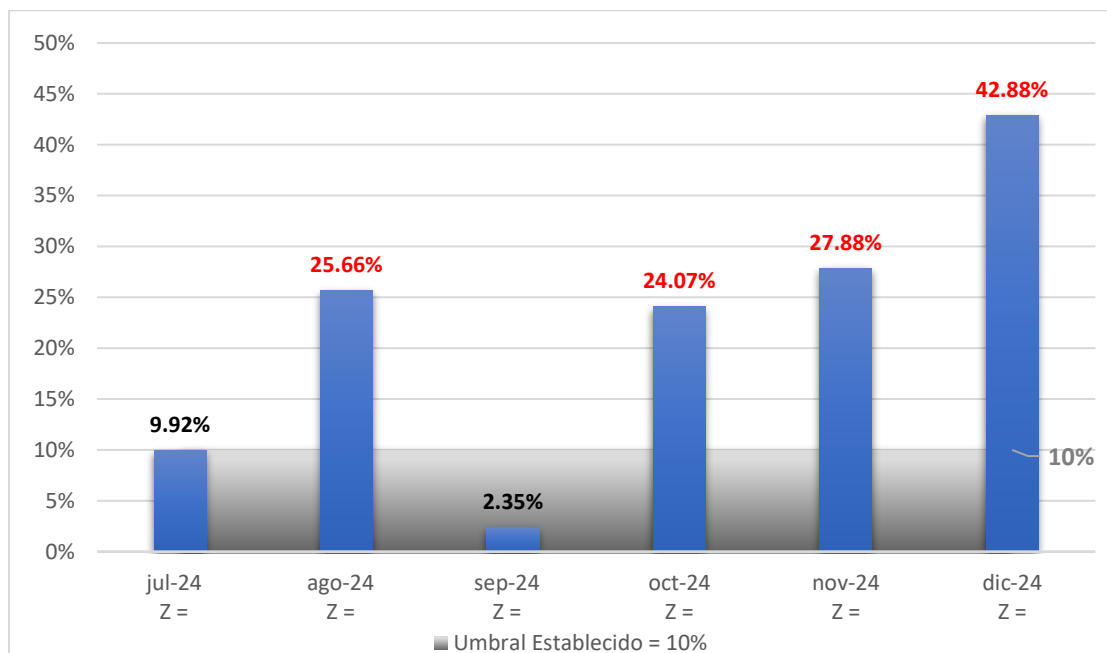
Gráfica 9. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 163 Telmex



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para los meses de julio y septiembre el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de agosto, octubre, noviembre y diciembre, el valor se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

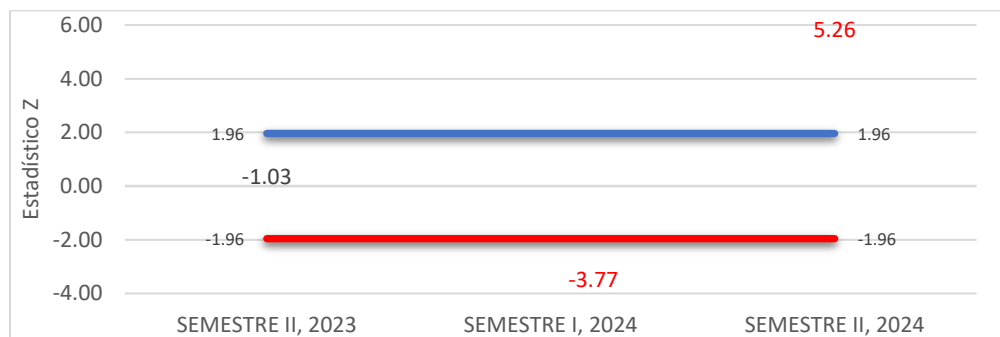
Gráfica 10. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 163 Telmex



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

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

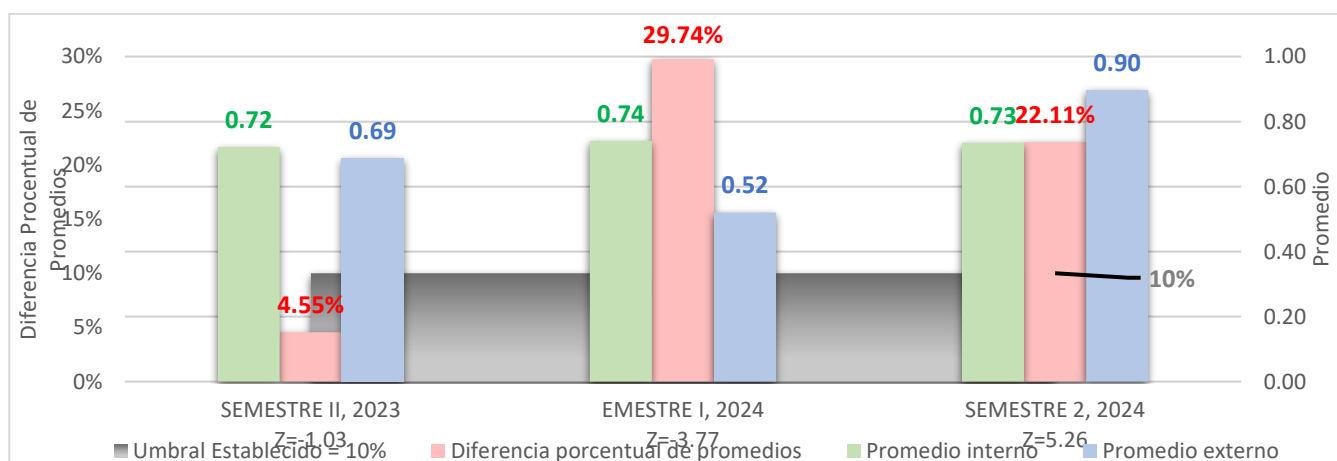
Gráfica 11. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 163 Telmex



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 semestral se ubica fuera de los límites de control establecidos, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 12. Representación semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios
ICD particular 163 Telmex



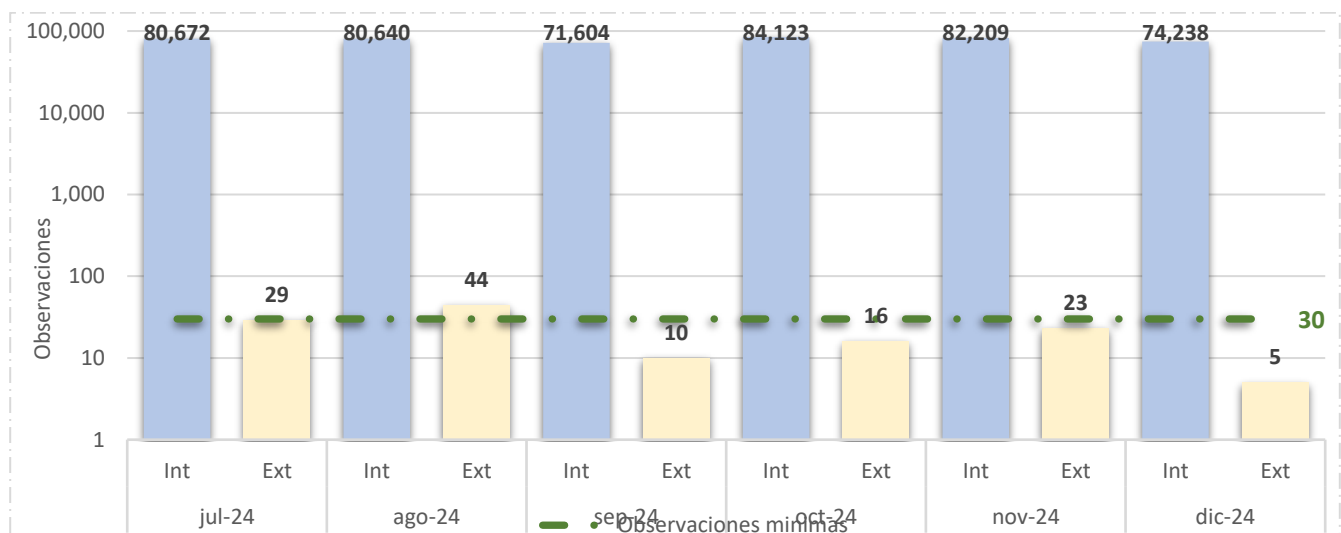
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, así como en el número de servicios habilitados en ambos grupos mostraron una diferencia importante de un grupo con respecto al otro, lo que influye en la diferencia porcentual de promedios, así como en el valor del estadístico Z. Por otro lado, como parte de las explicaciones, el Proveedor de SMR menciona que, la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos; sin embargo, para este periodo se favoreció al grupo interno.

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

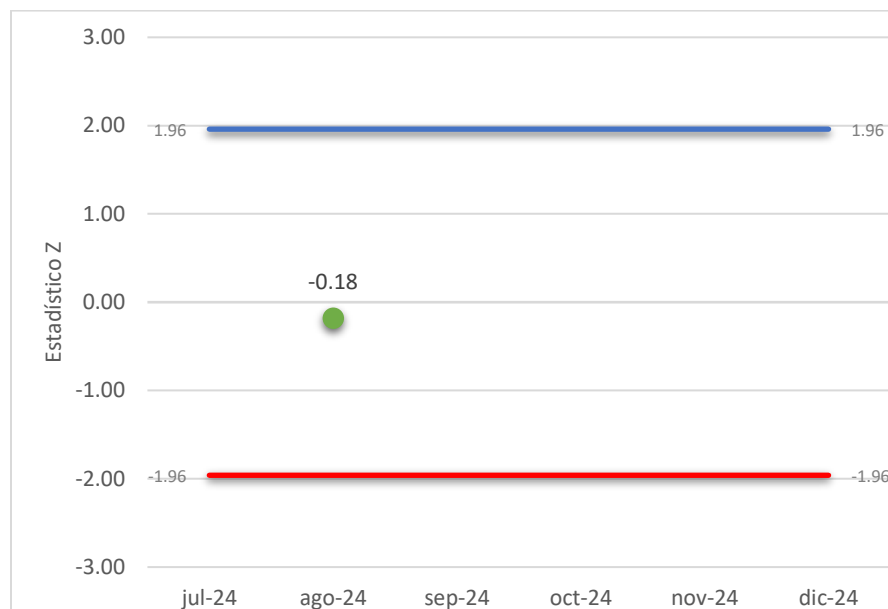
En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo solo se registraron observaciones suficientes en el mes de agosto, el cual se encuentra dentro de los límites de control, motivo por el cual solo es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual para ese mes.

Gráfica 13. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 166 Telmex



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

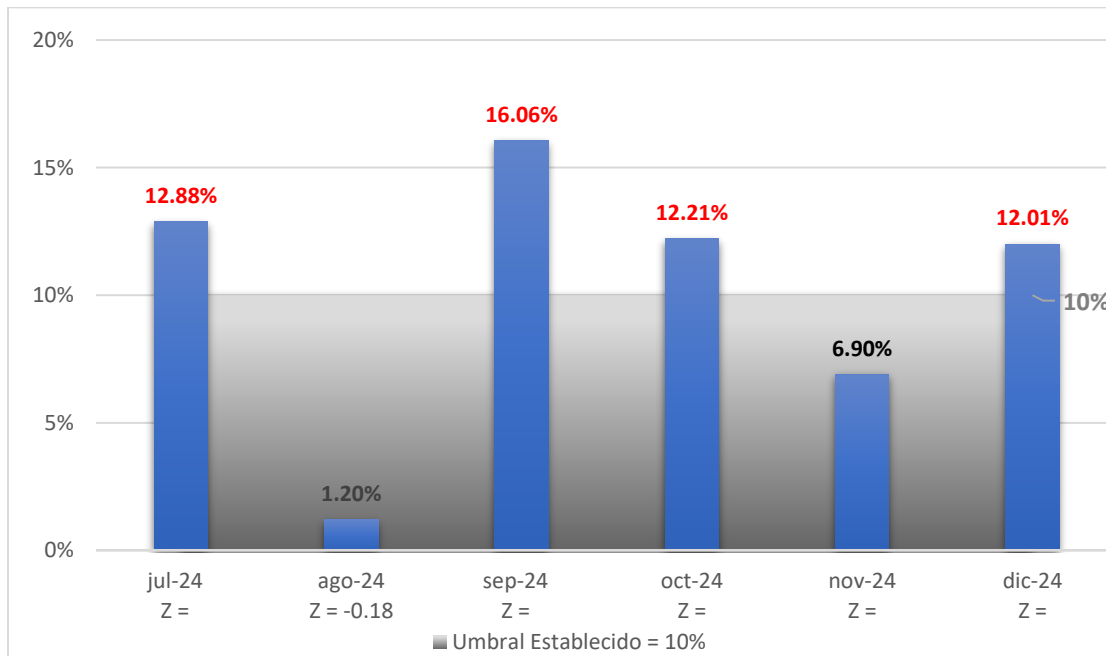
Gráfica 14. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 166 Telmex



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de julio, septiembre, octubre y diciembre, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

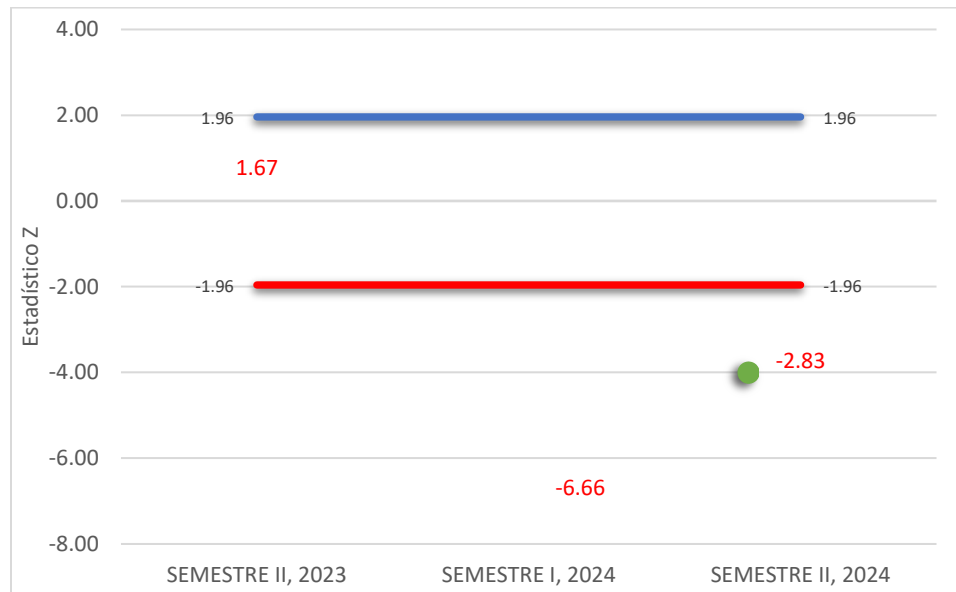
Gráfica 15. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 166 Telmex



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

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

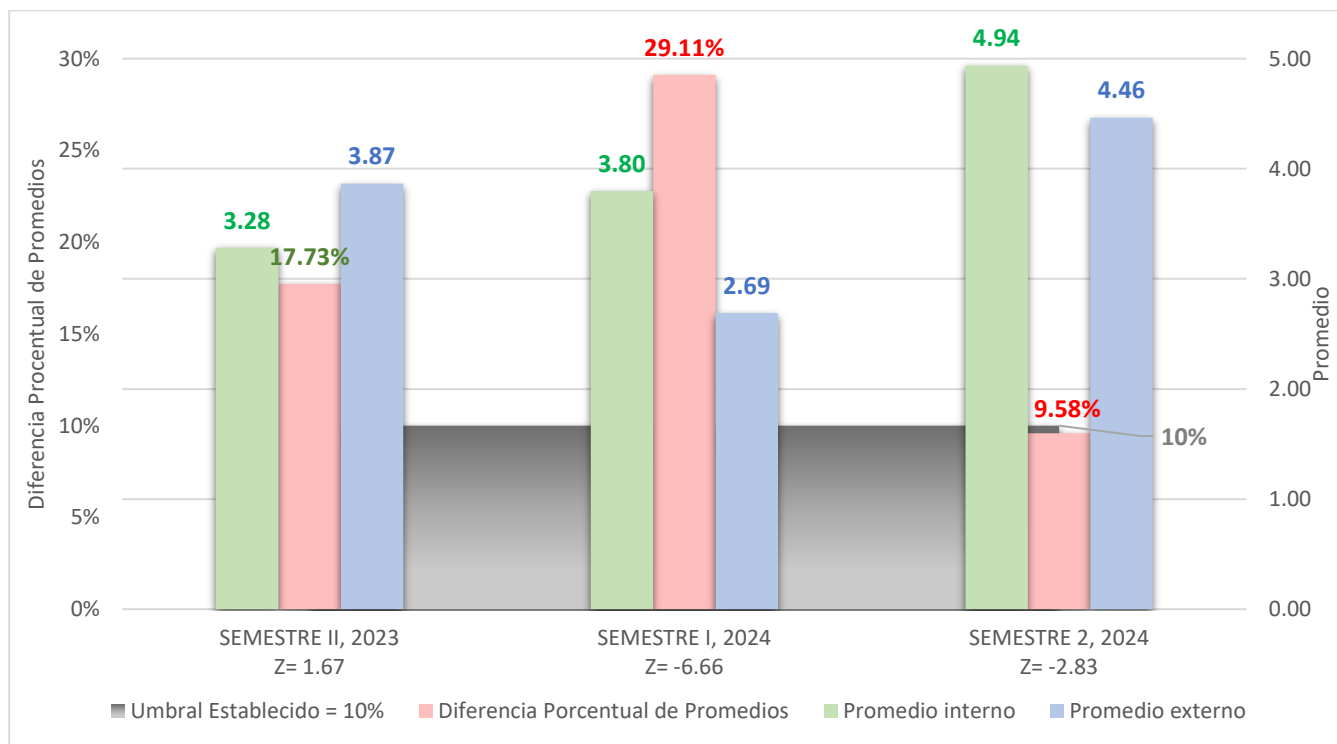
Gráfica 16. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 166 Telmex



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 semestral, se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 17. Representación semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios
ICD particular 166 Telmex



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

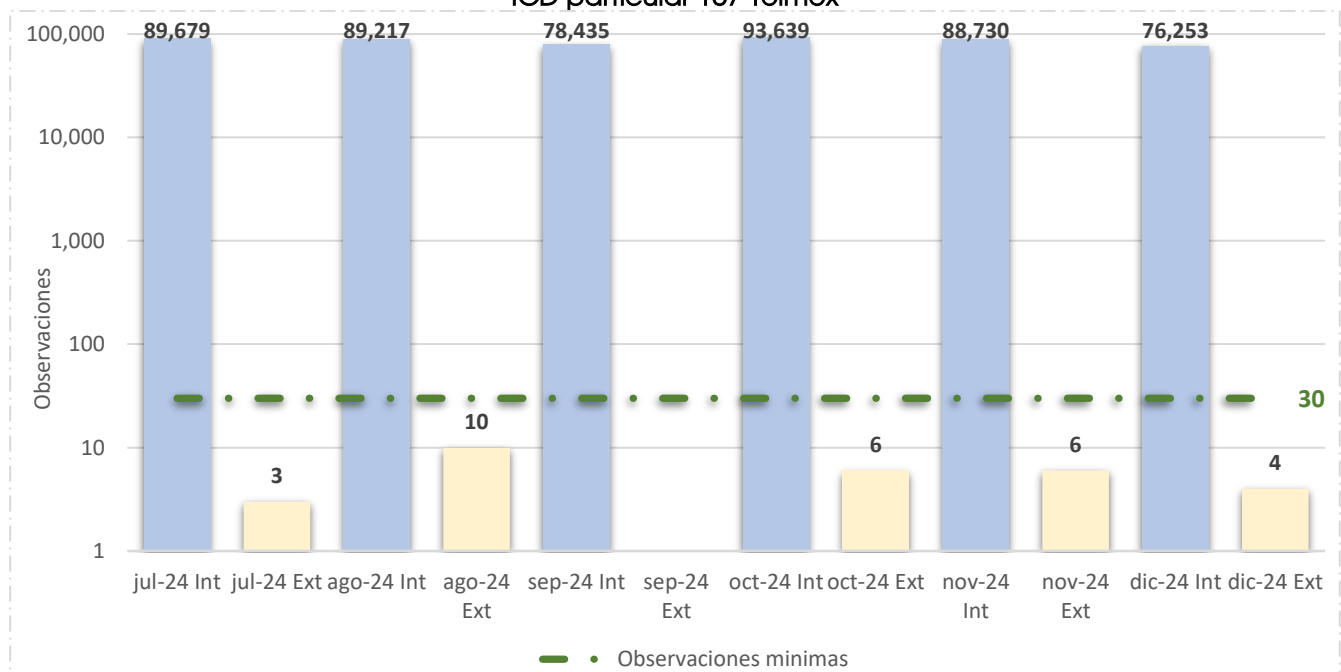
Del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación de servicio para usuarios nuevos es en un plazo menor para el grupo externo. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre el valor del estadístico Z, el Proveedor de SMR indica que en el servicio de reventa de internet se da preferencia a la atención de los servicios externos.

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

En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo no se registraron observaciones suficientes en ninguno de los

meses, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica mensual y semestral.

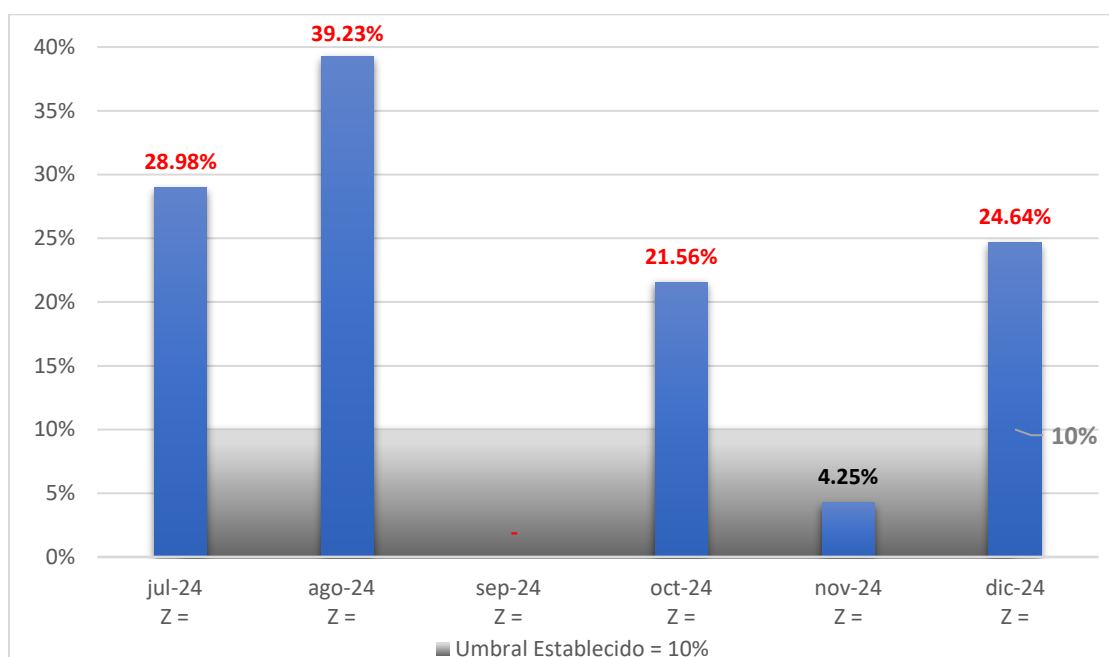
**Gráfica 18. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 167 Telmex**



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de noviembre, el valor se ubica dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de julio, septiembre, octubre, y diciembre, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

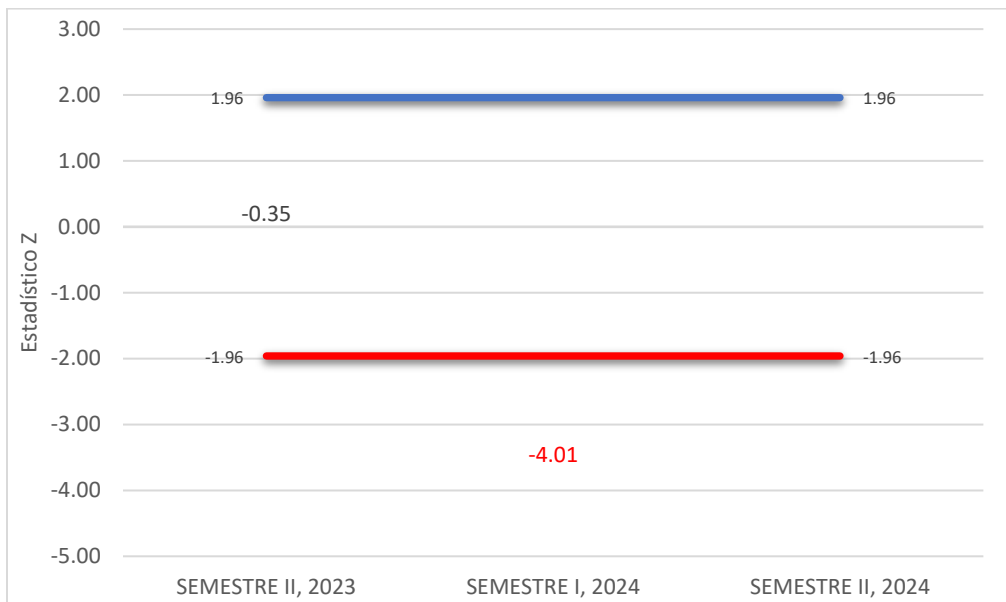
Gráfica 19. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 167 Telmex



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

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z, para este semestre no fue posible obtener, debido a que el grupo externo no contó con las condiciones necesarias para su cálculo.

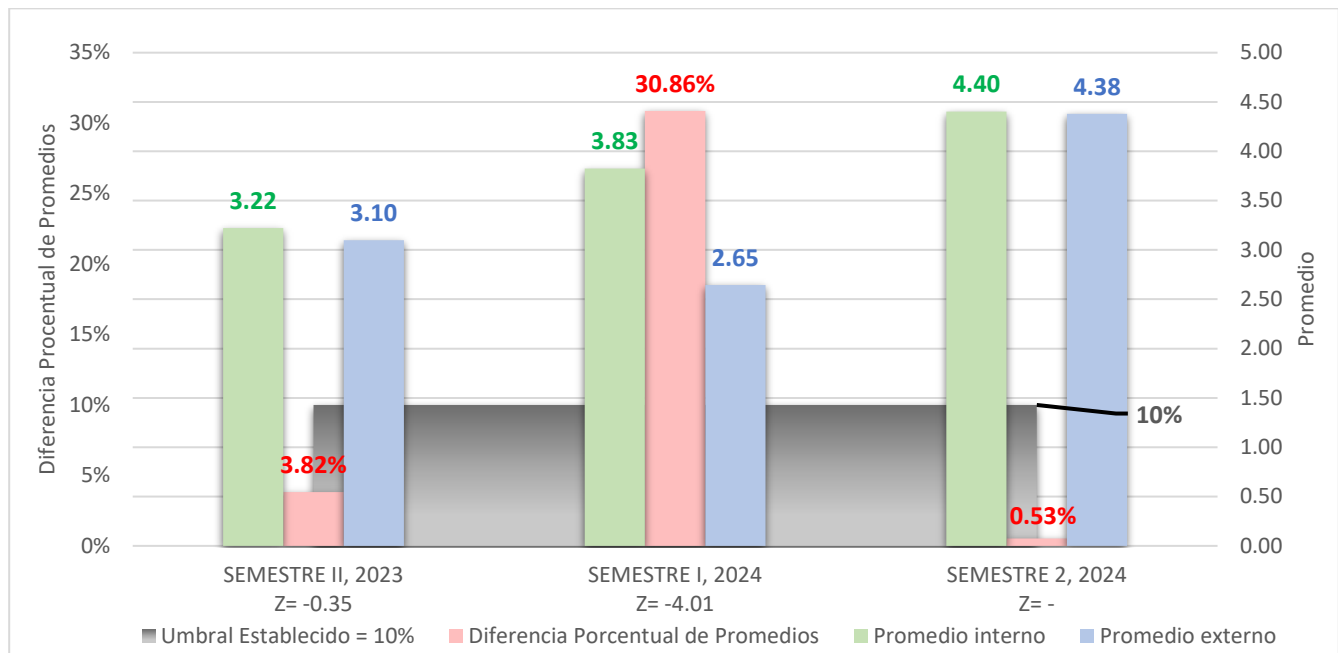
Gráfica 20. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 167 Telmex



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 semestral, se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 21. Representación semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 167 Telmex



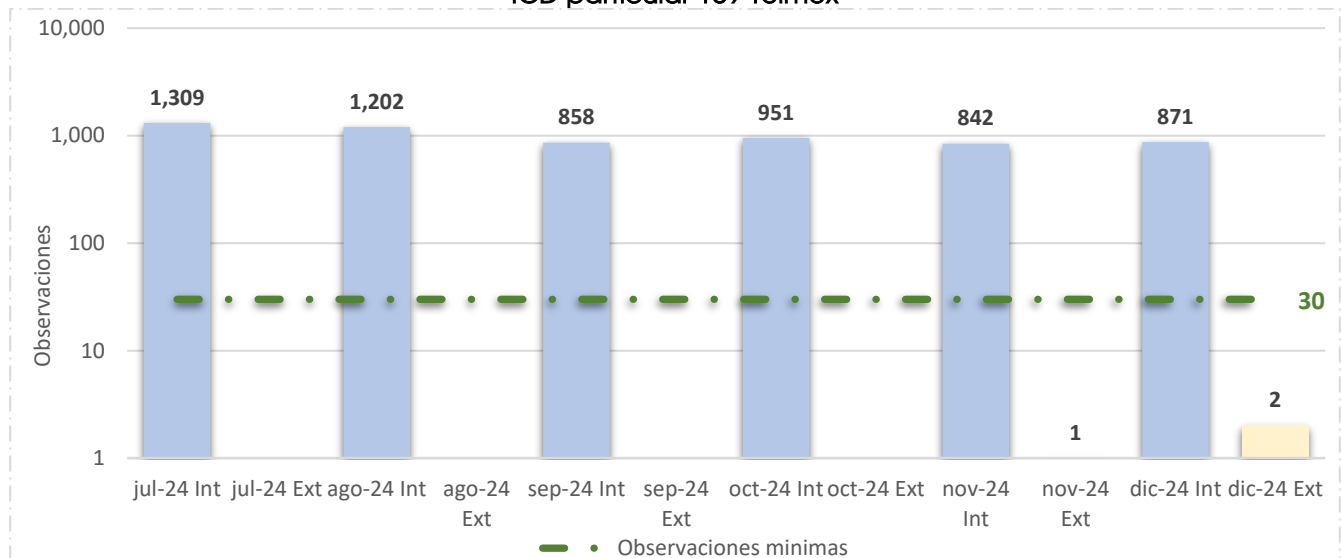
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación de servicio para usuarios nuevos es más rápido para los concesionarios del grupo externo; además de existir una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios nuevos reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre el valor del estadístico Z fuera de los límites de control, el Proveedor de SMR señala que en el servicio de reventa de paquetes se da preferencia a la atención de los servicios externos.

ICD particular 169, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".

En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo no se registraron observaciones suficientes en ninguno de los meses, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica mensual y semestral.

**Gráfica 22. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 169 Telmex**



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

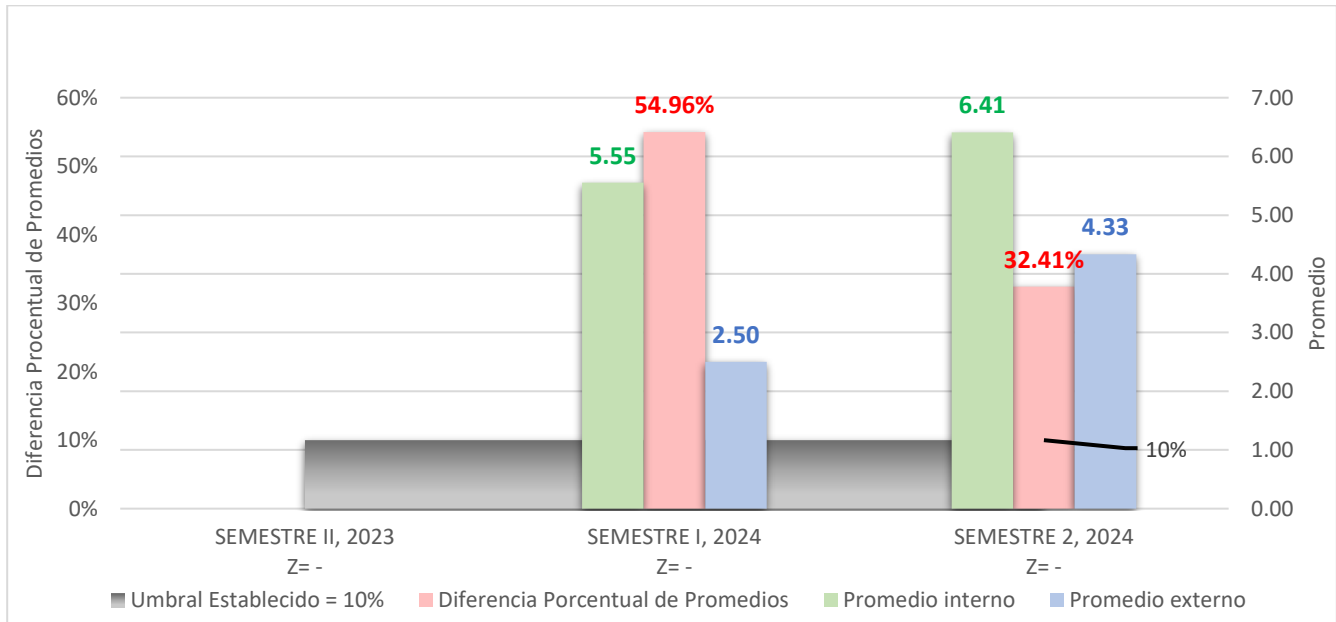
Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para los meses de noviembre y diciembre, así como el valor semestral, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque en cuatro meses no se presentaron solicitudes de habilitación, así como el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 23. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 169 Telmex



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

Gráfica 24. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 169 Telmex



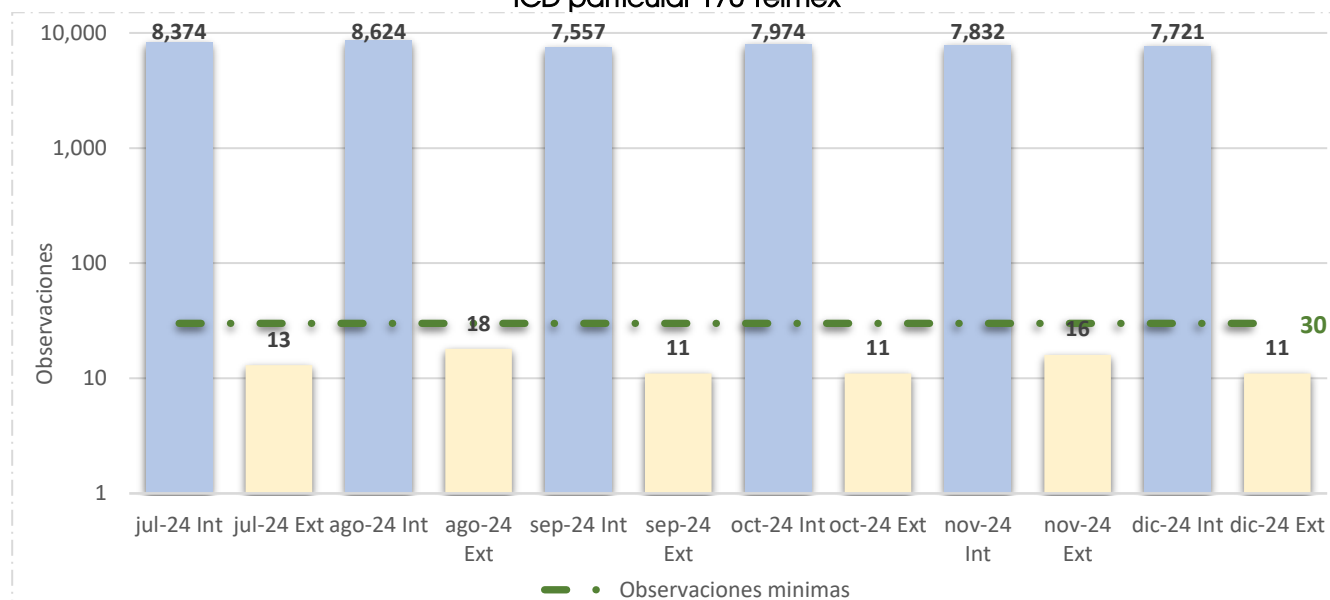
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios nuevos reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

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

En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo no se registraron observaciones suficientes, por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, y su representación gráfica mensual.

**Gráfica 23. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 170 Telmex**

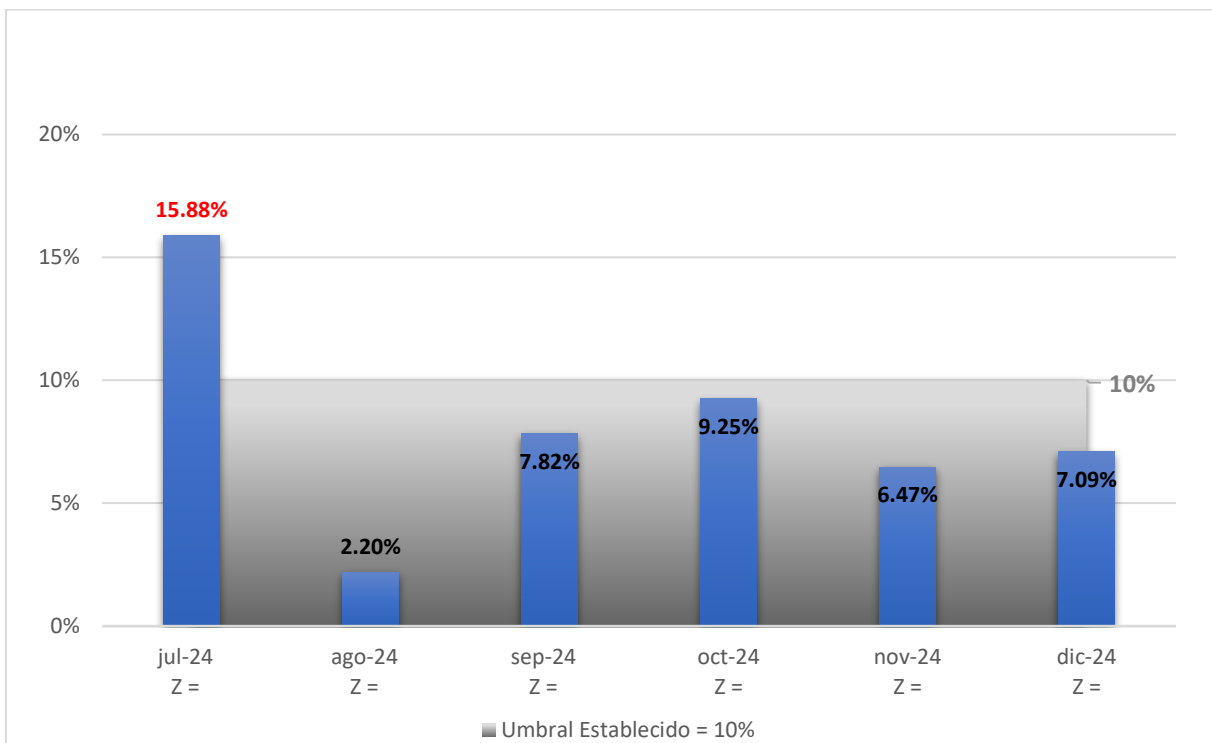


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, por lo que se refiere al cálculo de la diferencia porcentual de promedios el valor para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre el valor está dentro del umbral establecido, mientras que, para el mes de julio, el valor se encuentra fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes

internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

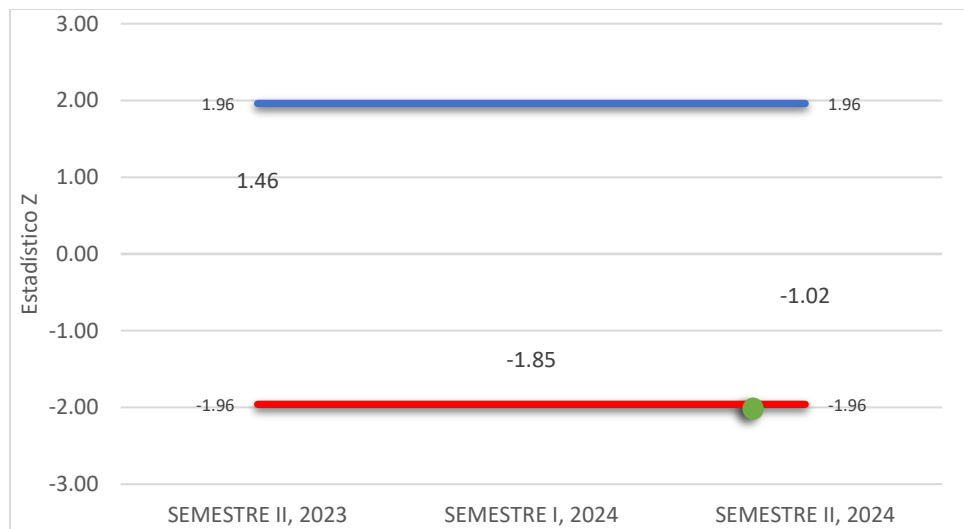
Gráfica 26. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 170 Telmex



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

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

Gráfica 27. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 170 Telmex



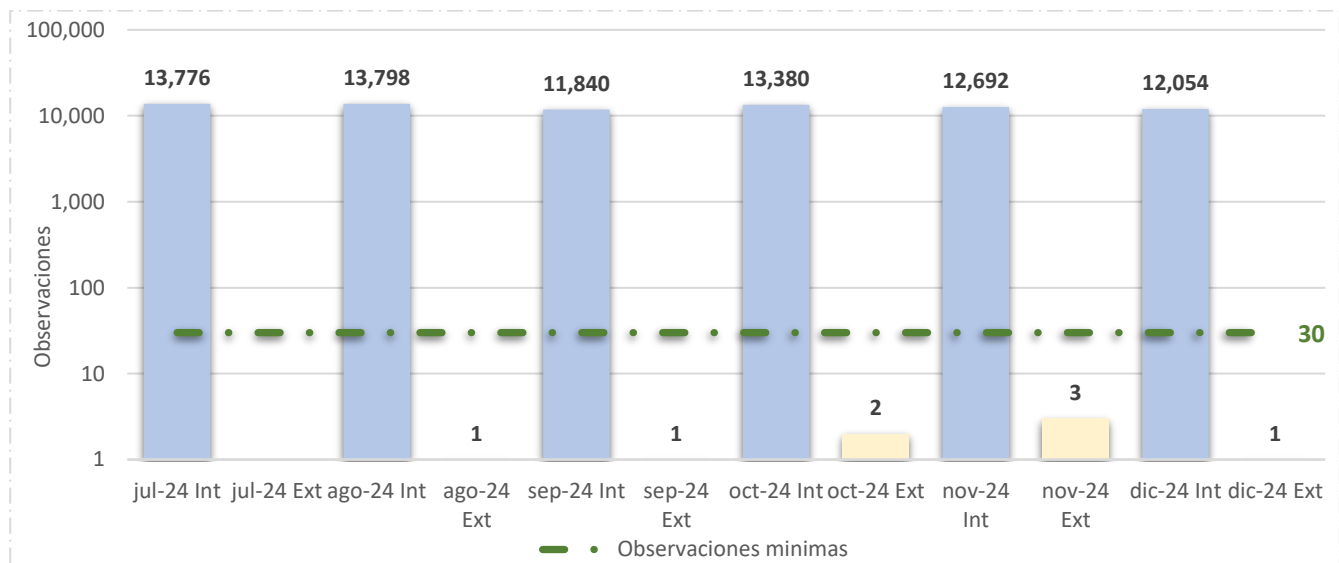
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas en el servicio de reventa de internet para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo no se registraron observaciones suficientes, por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, y su representación gráfica mensual y semestral.

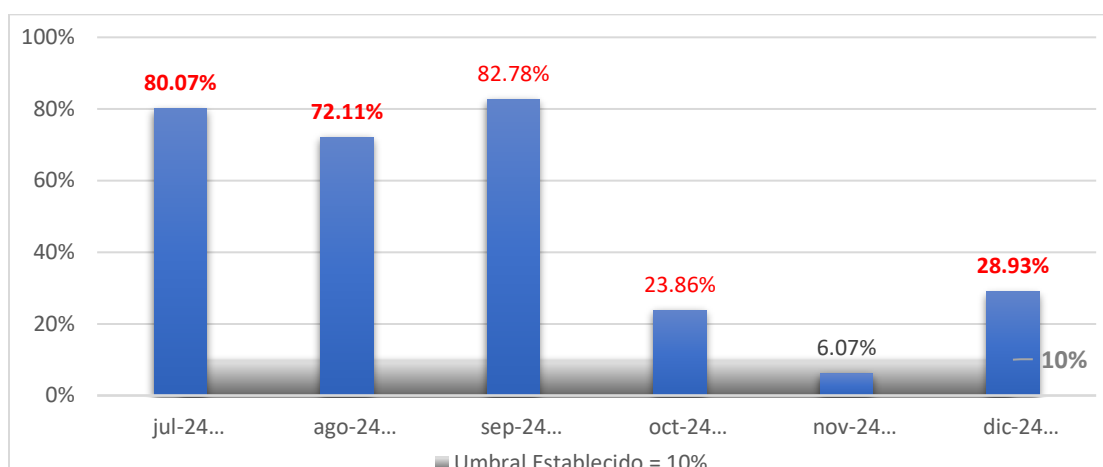
**Gráfica 28. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 171 Telmex**



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

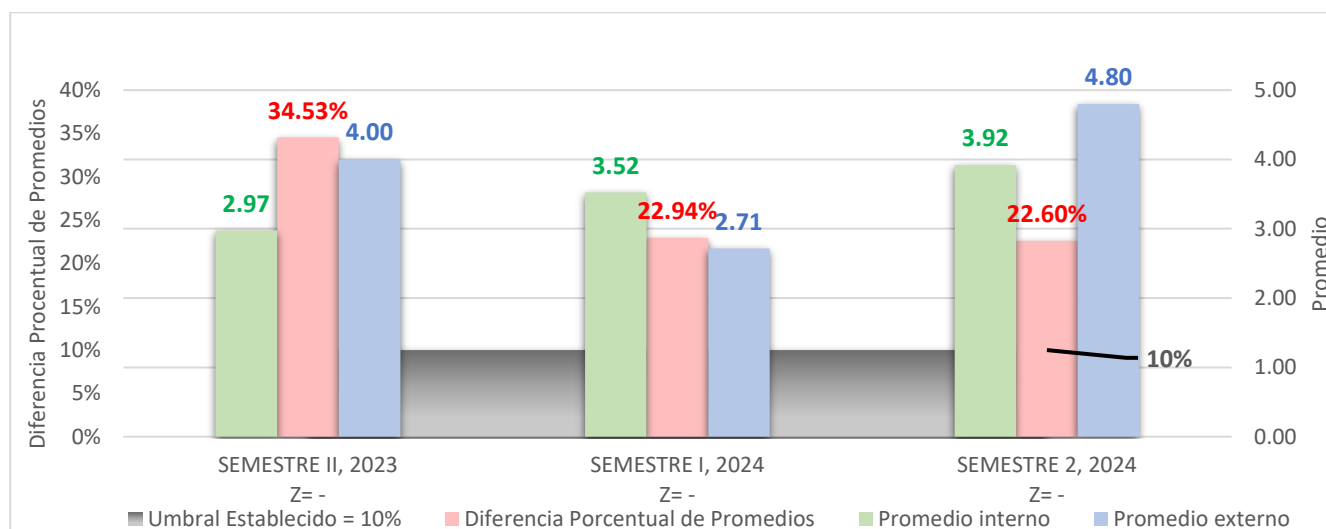
Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que solo para el mes de noviembre el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre, así como para el valor semestral se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 29. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 171 Telmex



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

Gráfica 30. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 171 Telmex

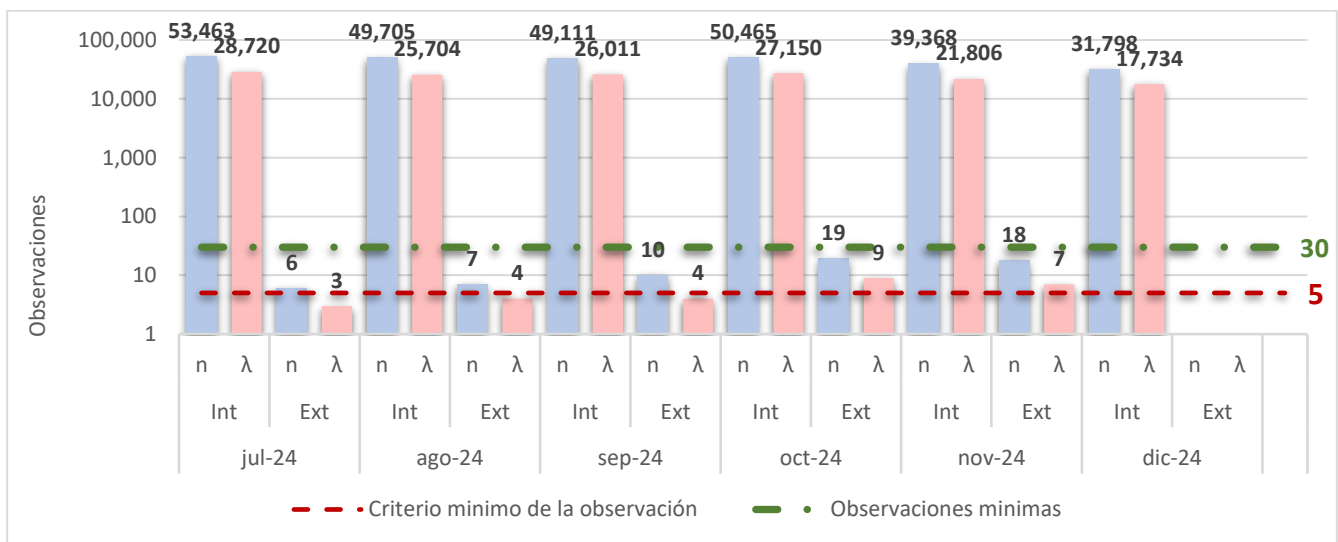


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas en el servicio de reventa de paquetes para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

ICD particular 173, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR". En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo ningún mes presentó las observaciones suficientes, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica mensual.

**Gráfica 31. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 173 Telmex**

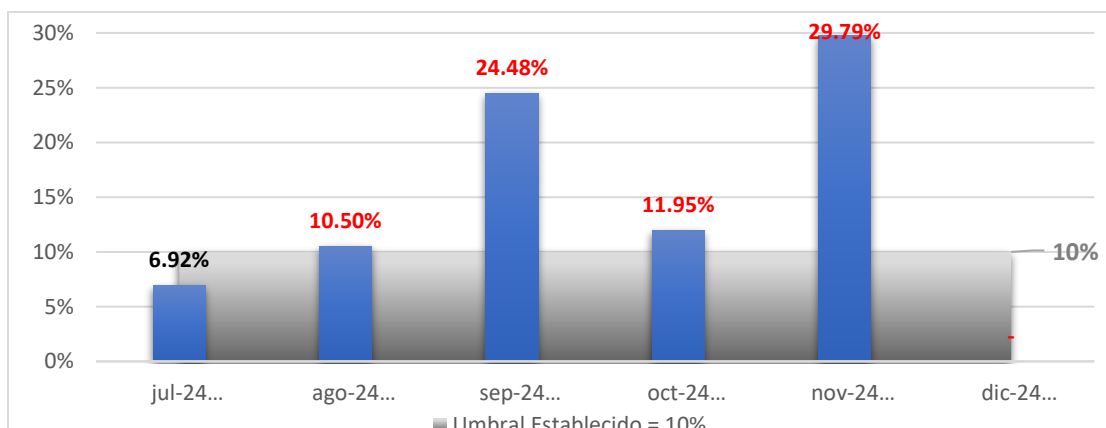


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor del mes de julio se ubicó dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, el valor se encuentra fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas presenta una diferencia significativa

respecto al número de observaciones internas como se observa en la gráfica 31, derivando en variaciones porcentuales amplias.

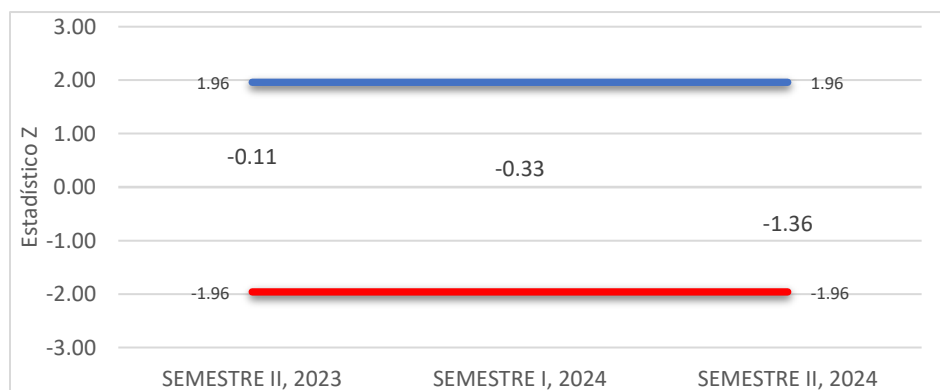
Gráfica 32. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 173 Telmex



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

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

Gráfica 33. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 173 Telmex

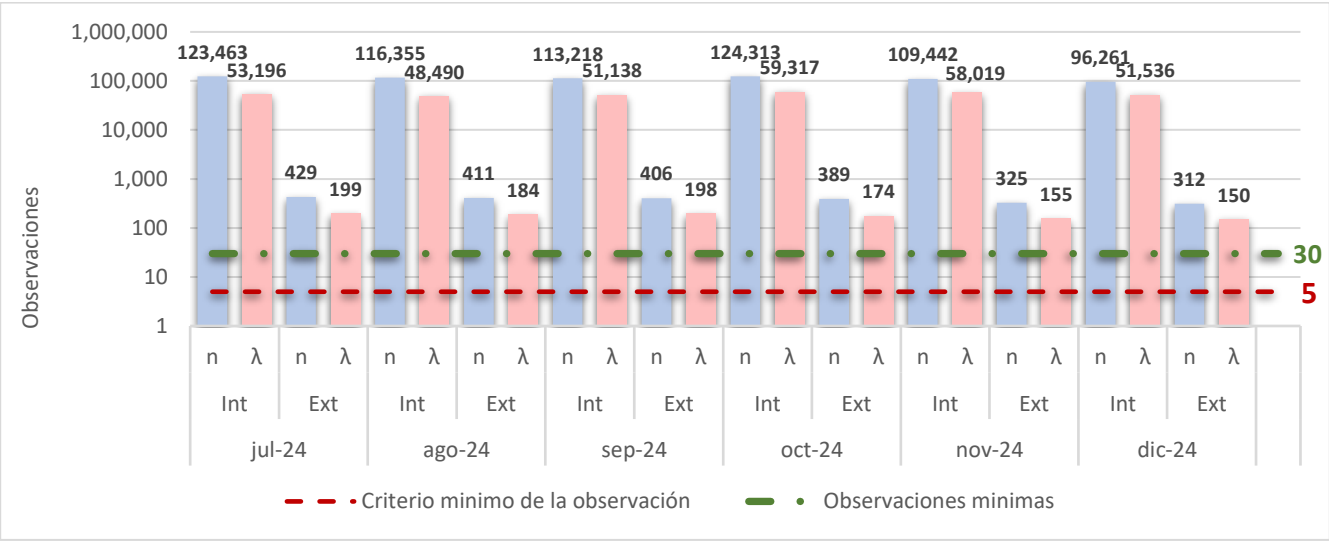


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número de fallas reportadas en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

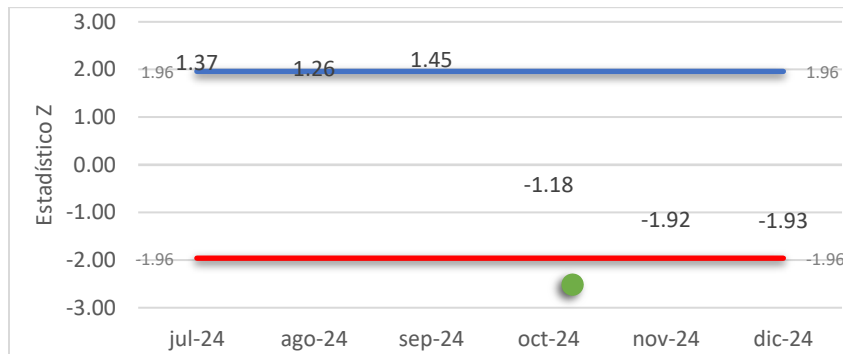
ICD particular 174, “Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR”. En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z y su representación gráfica mensual, los cuales se ubican dentro de los límites de control.

**Gráfica 34. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 174 Telmex**



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

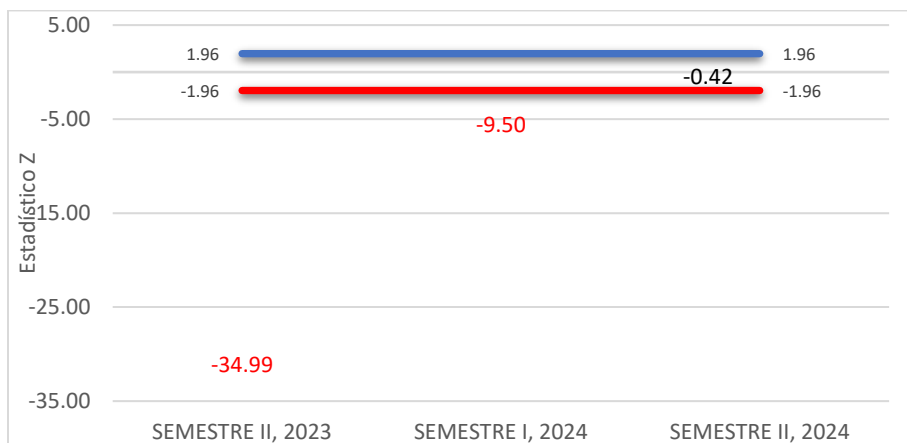
Gráfica 35. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 174 Telmex



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

Referente al agregado semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 36. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 174 Telmex

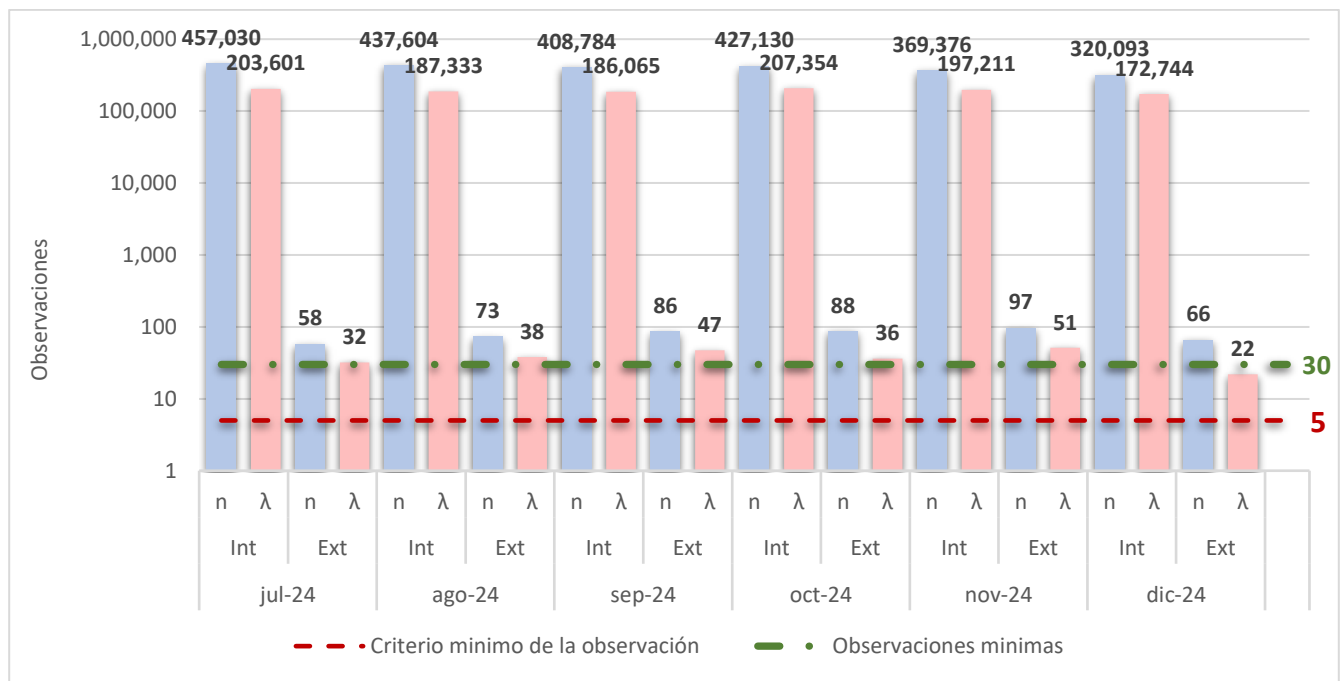


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que para este periodo la diferencia en el promedio de número de fallas reportadas de un grupo y otro es casi nulo, a diferencia de periodos pasados lo que influyo en los valores.

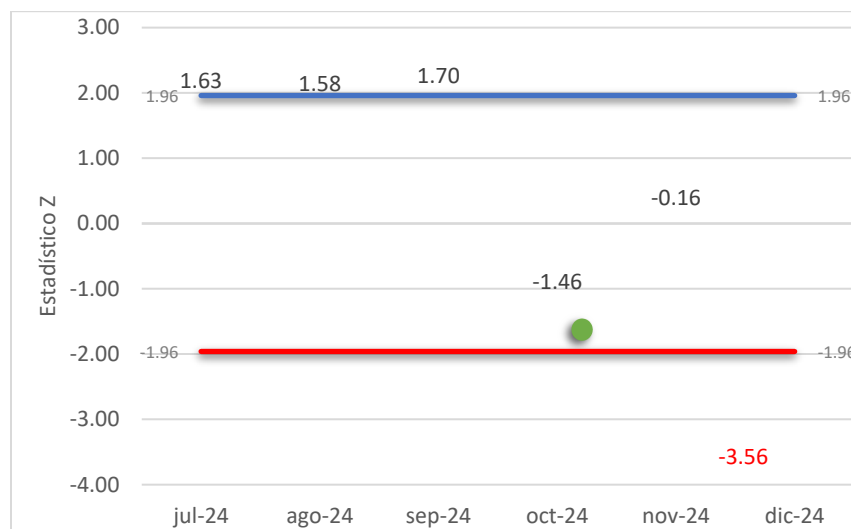
ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR". En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z y su representación gráfica mensual, los cuales, con excepción del mes de diciembre, se ubican dentro de los límites de control.

**Gráfica 37. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 175 Telmex**



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

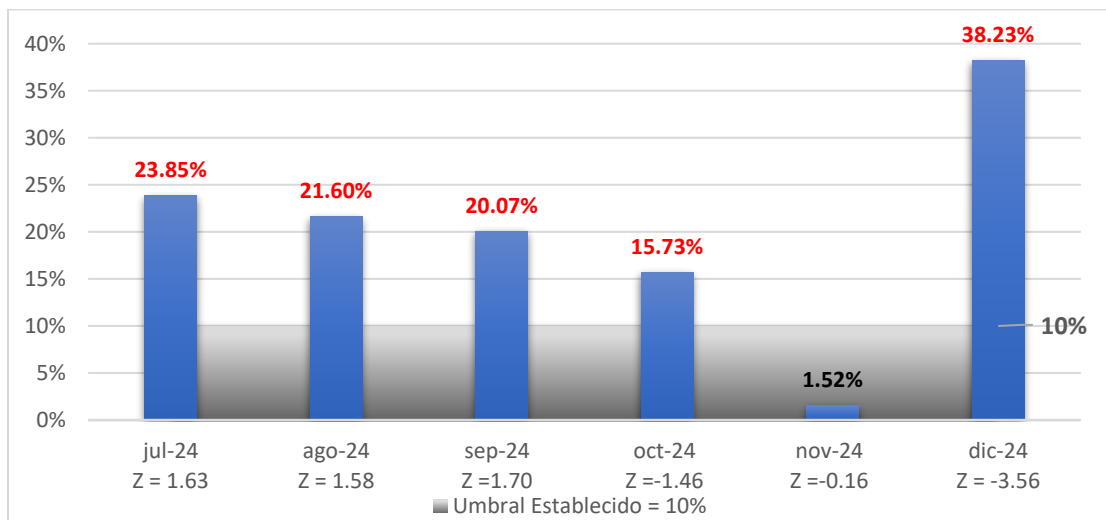
**Gráfica 38. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 175 Telmex**



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, observamos que su valor para el mes de diciembre, donde el valor Z estuvo fuera de los límites de control, se encuentra fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas como se observa en la gráfica 37, derivando en variaciones porcentuales amplias.

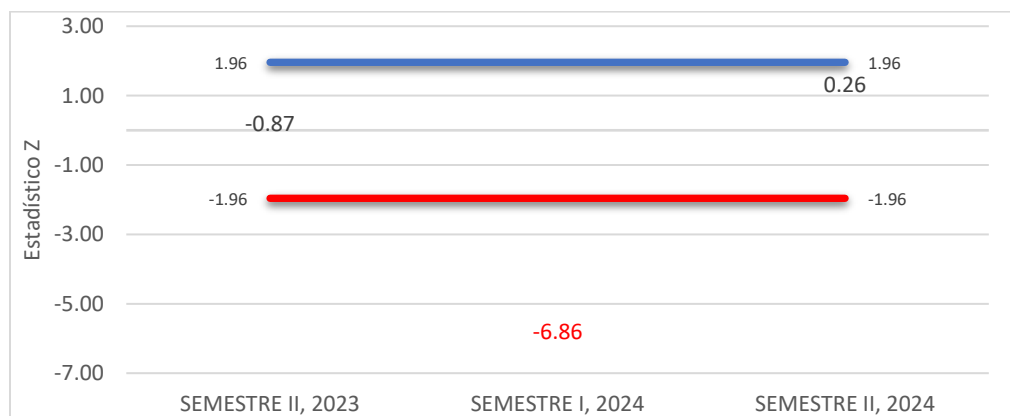
Gráfica 39. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 175 Telmex



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

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

Gráfica 40. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 175 Telmex

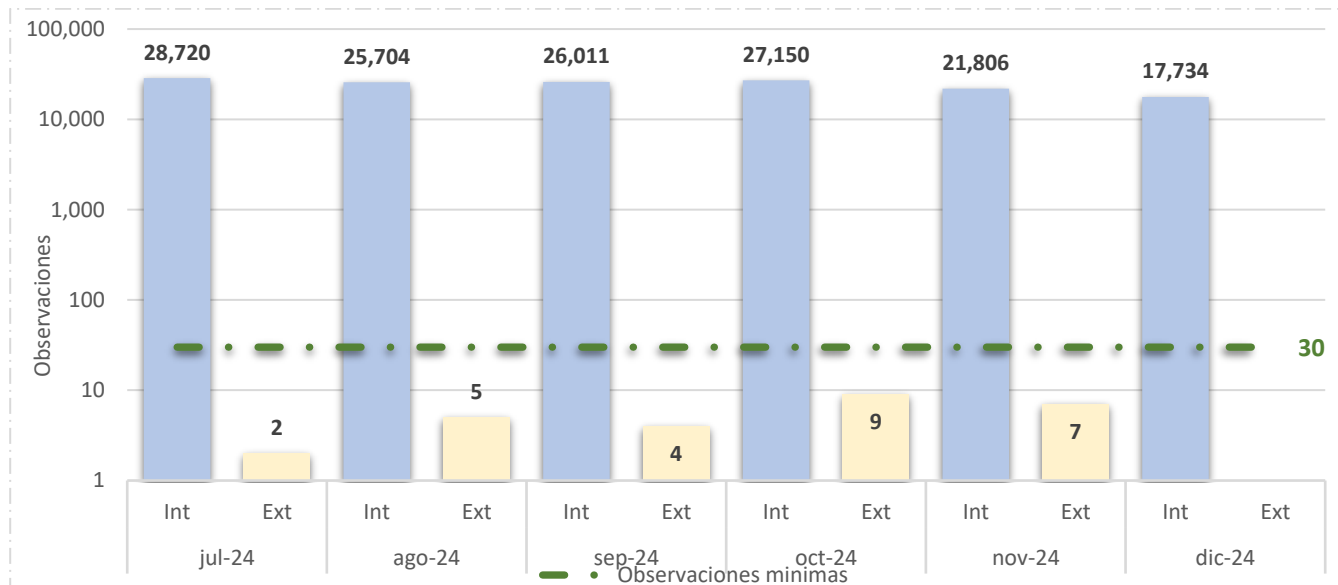


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

ICD particular 177, “Tiempo promedio de solución de fallas”.

En el periodo que se reporta, en el grupo interno se registró las observaciones suficientes, mientras que, en el grupo externo, ningún mes registró el mínimo de observaciones, motivo por lo que no mes es posible calcular el valor del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

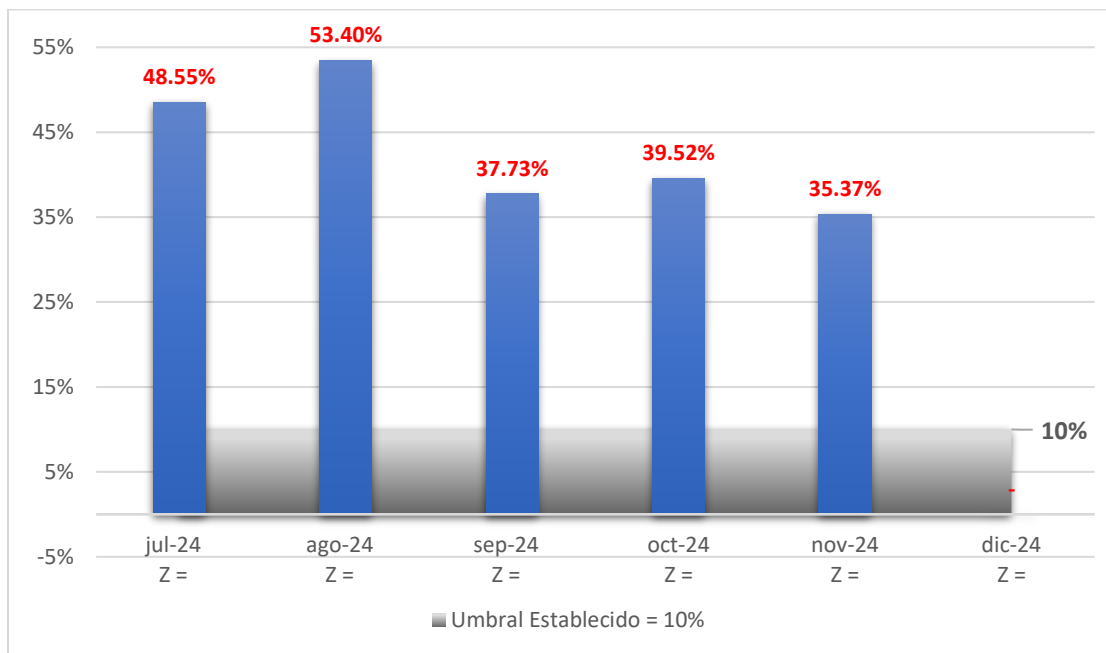
**Gráfica 41. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 177 Telmex**



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

Por lo que hace al valor de la diferencia porcentual de promedios, se tiene para el mes de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, por lo que se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

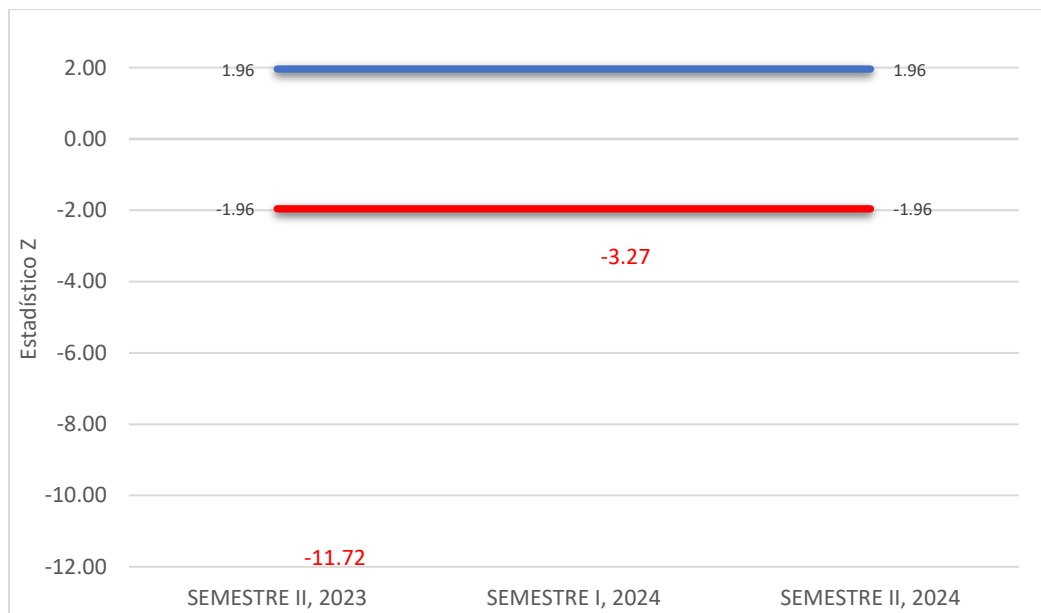
Gráfica 42. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 177 Telmex



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

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z para este semestre no fue posible obtener, debido a que el grupo externo no contó con las condiciones necesarias para su cálculo.

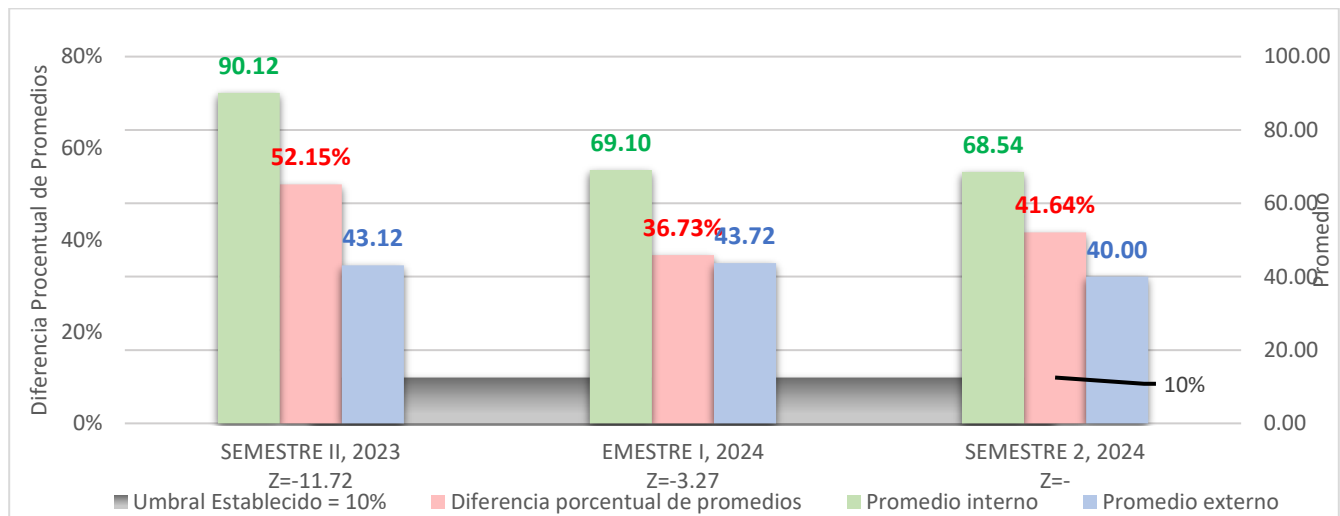
**Gráfica 43. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 177 Telmex**



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

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 44. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 177 Telmex



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

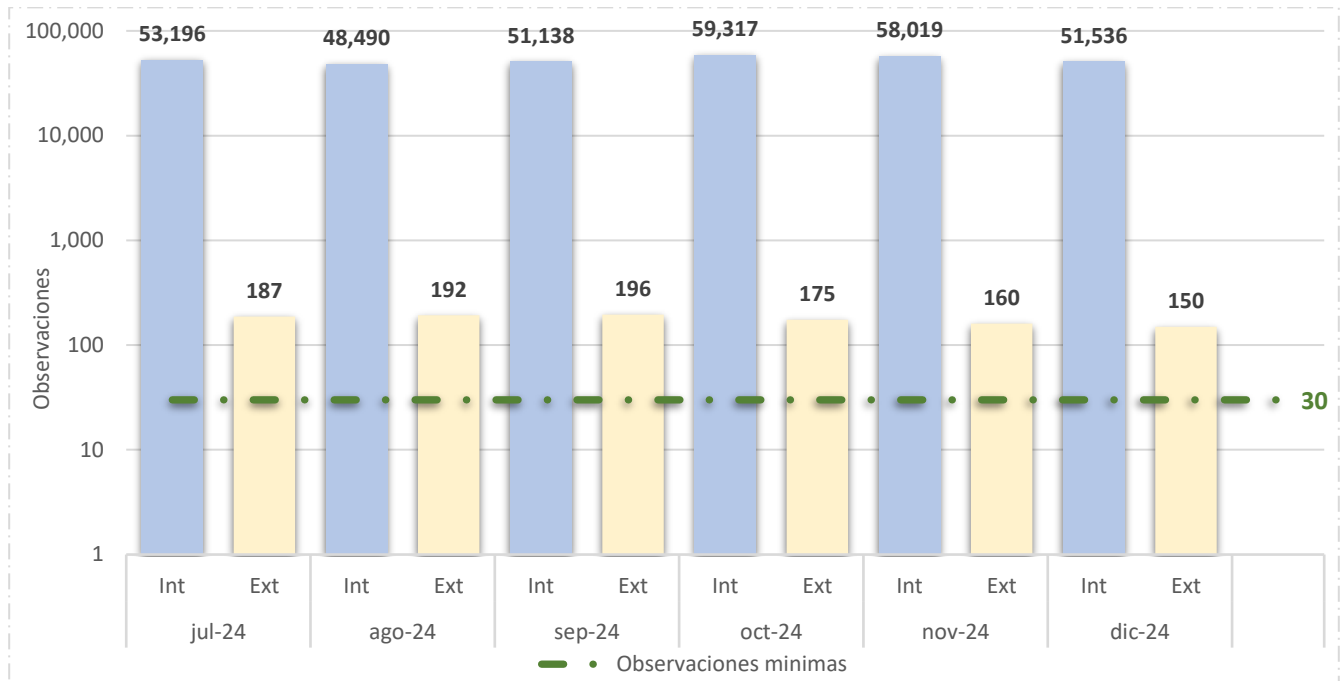
Ahora bien, del análisis realizado, se advierte un menor número de fallas reportadas por el grupo externo con un promedio de tiempo de solución menor en comparación al registrado en el grupo interno. Por otra parte, dentro de las explicaciones del Proveedor de SMR resalta una mayor atención a la operación externa para atención de los CS de acuerdo al resultado obtenido del estadístico Z.

ICD particular 178², "Tiempo promedio de solución de fallas".

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

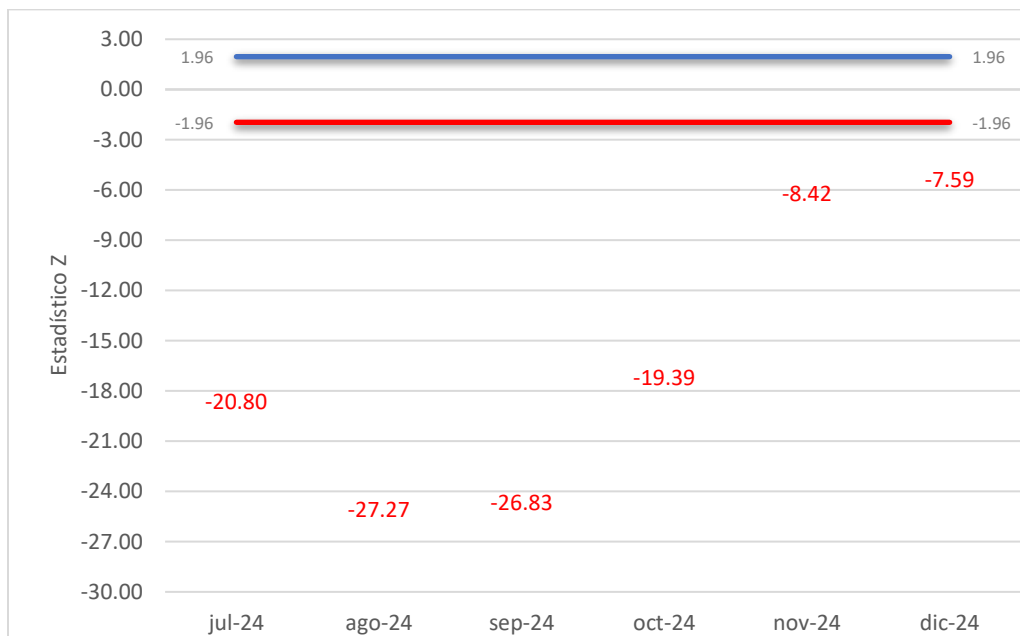
² Toda vez que el Proveedor de SMR no plasmó correctamente los valores semestrales en la representación del estadístico Z semestral, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

**Gráfica 45. Representación mensual del número de observaciones
 ICD particular 178 Telmex**



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

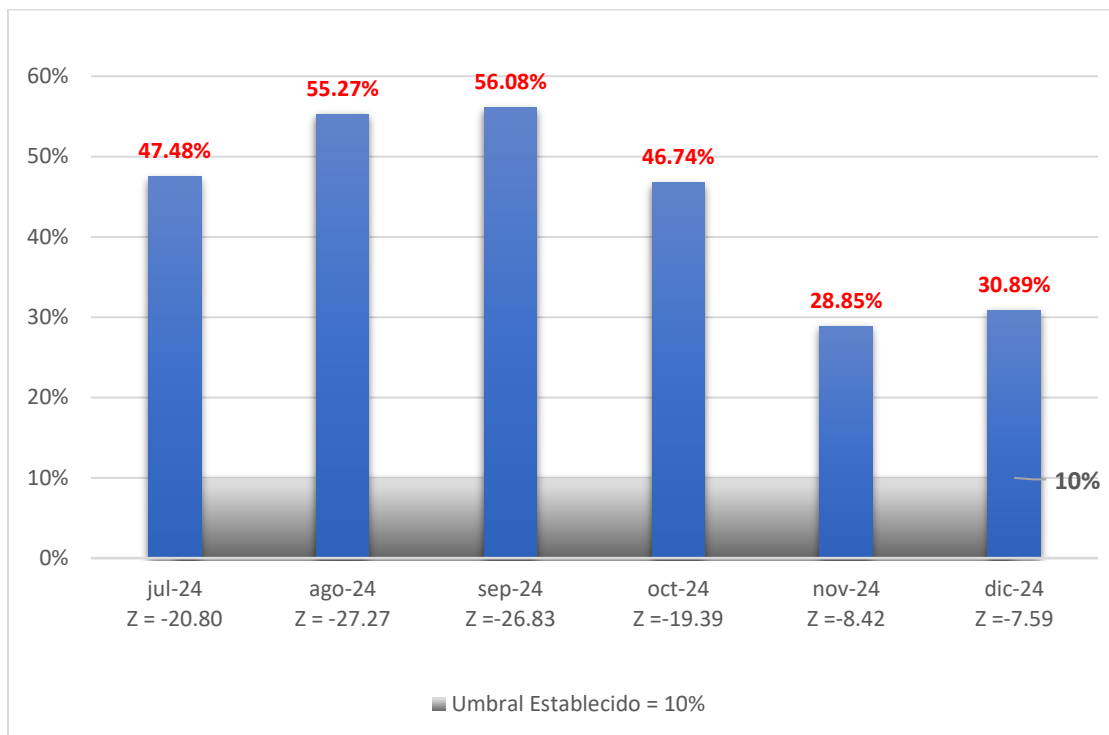
Gráfica 46. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 178 Telmex



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para todos los meses del periodo los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

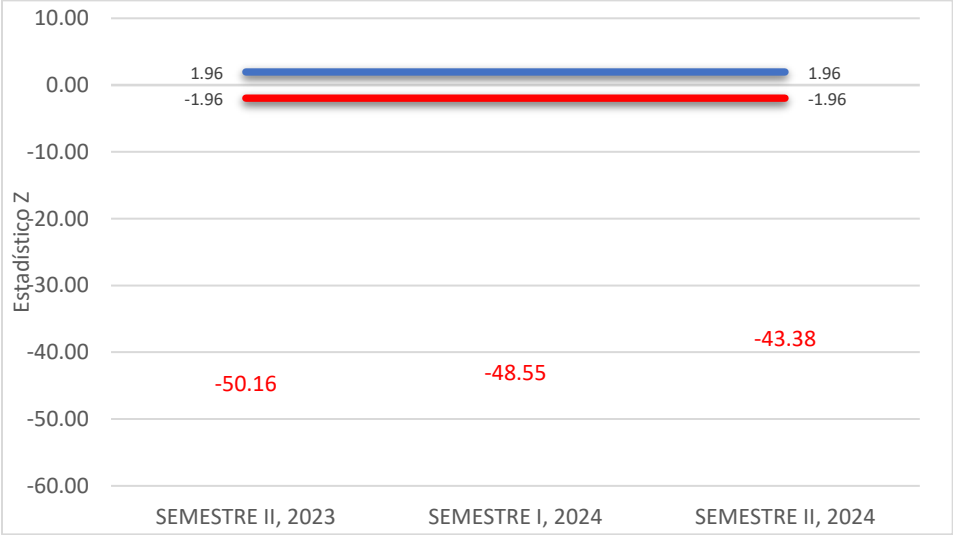
Gráfica 47. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 178 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

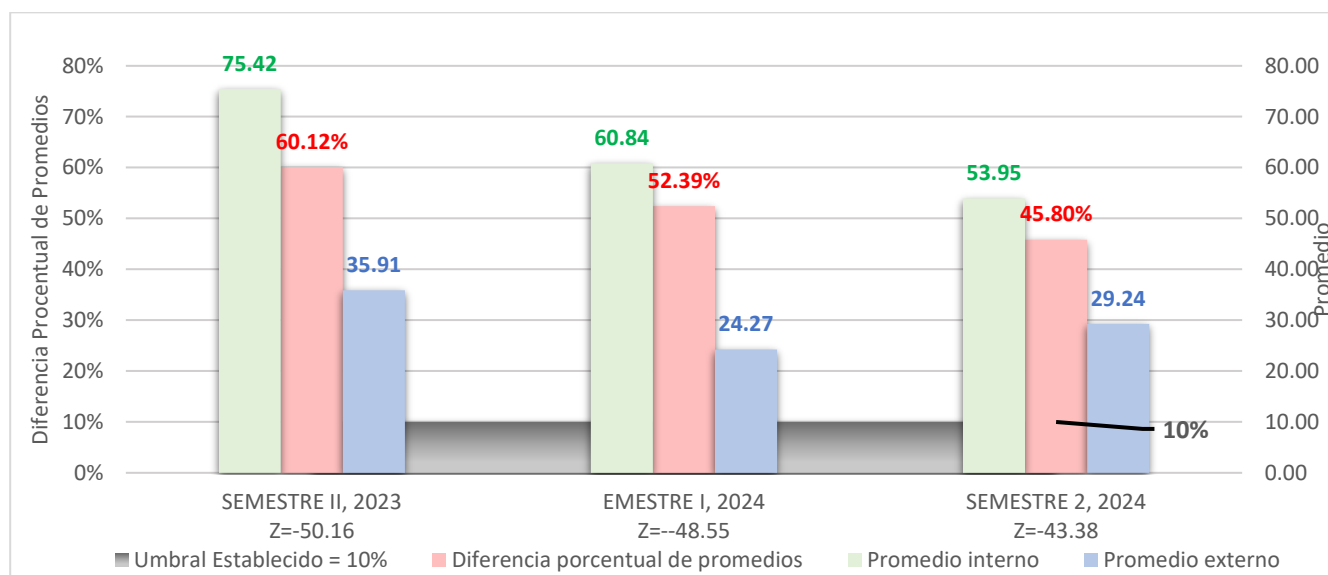
Gráfica 48. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 178 Telmex



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 semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 49. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 178 Telmex



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

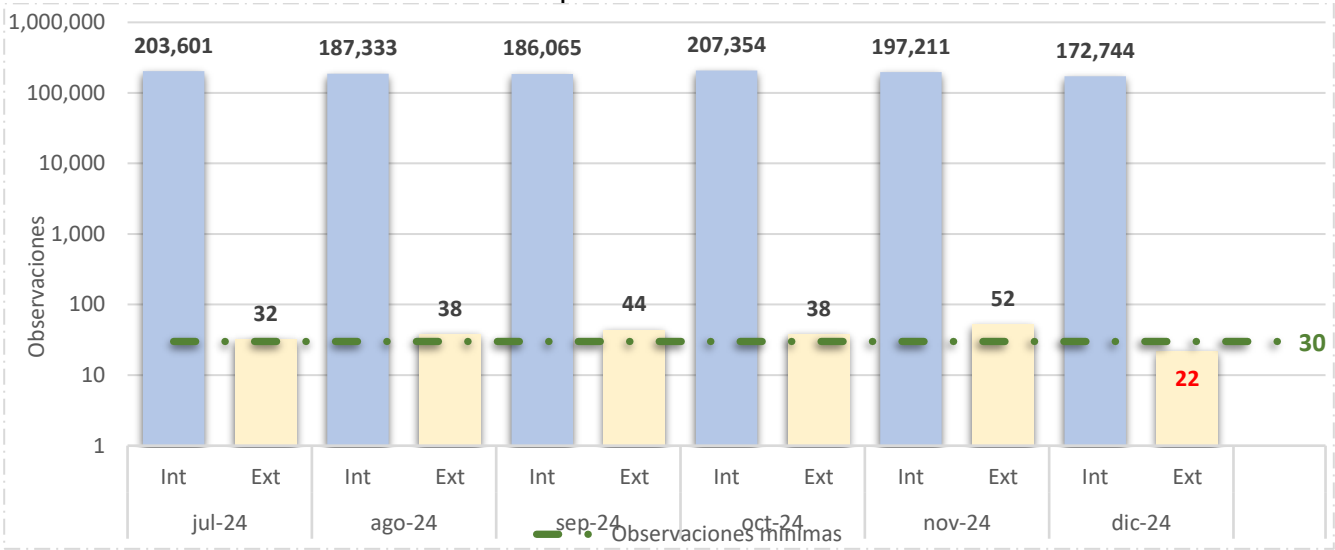
Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, en promedio se atiende en menor tiempo la solución de la falla para los concesionarios del grupo externo en comparación al registrado en el grupo interno. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención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

ICD particular 179³, "Tiempo promedio de solución de fallas".

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

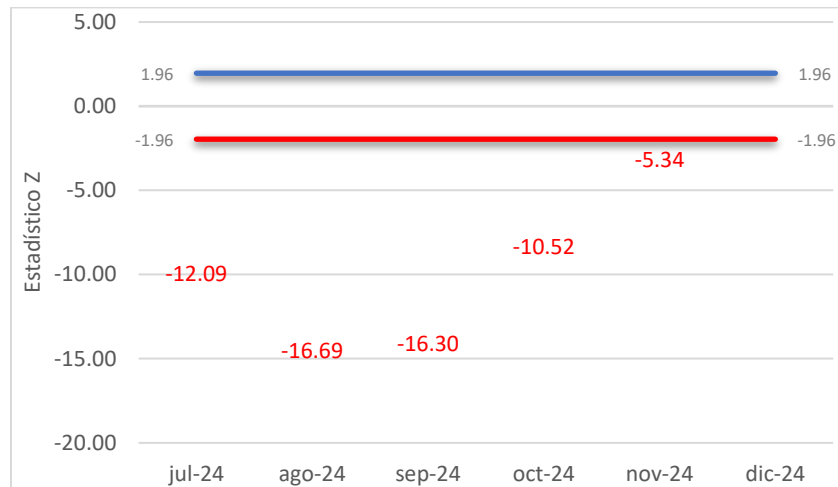
³ Toda vez que el Proveedor de SMR no plasmó correctamente los valores semestrales en la representación del estadístico Z semestral, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Gráfica 50. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 179 Telmex



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

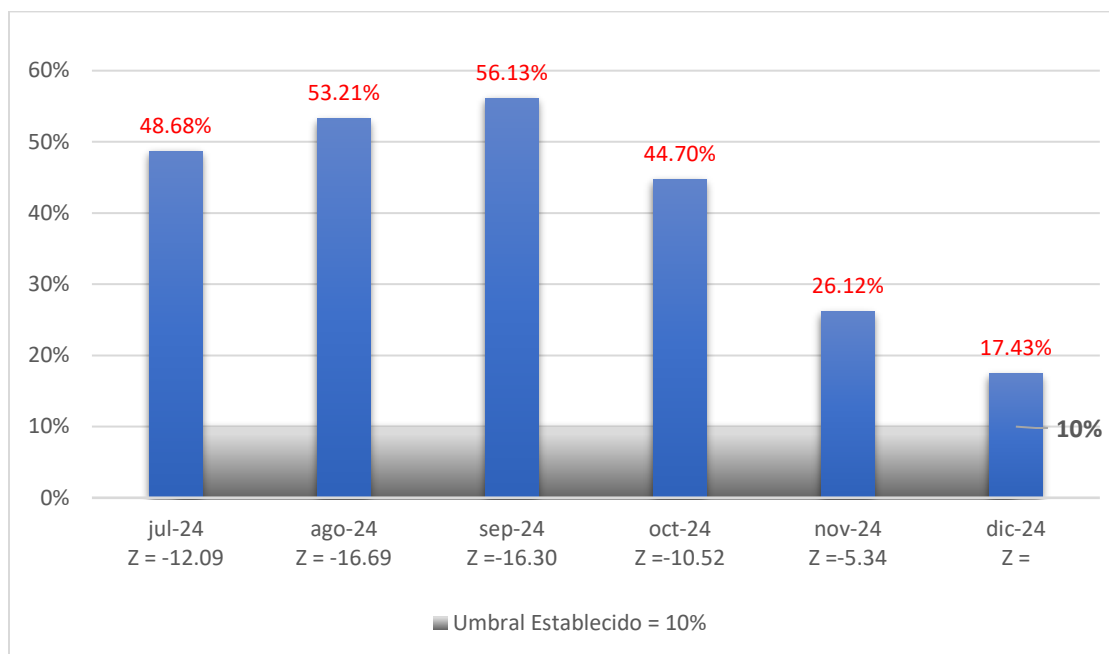
Gráfica 51. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 179 Telmex



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

Por lo que hace al valor de la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, por lo que se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

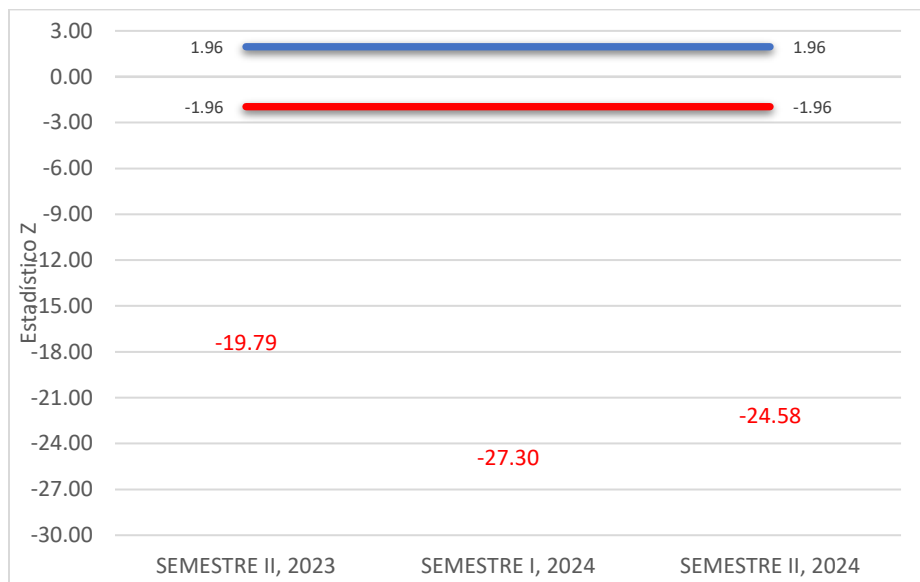
Gráfica 52. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 177 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

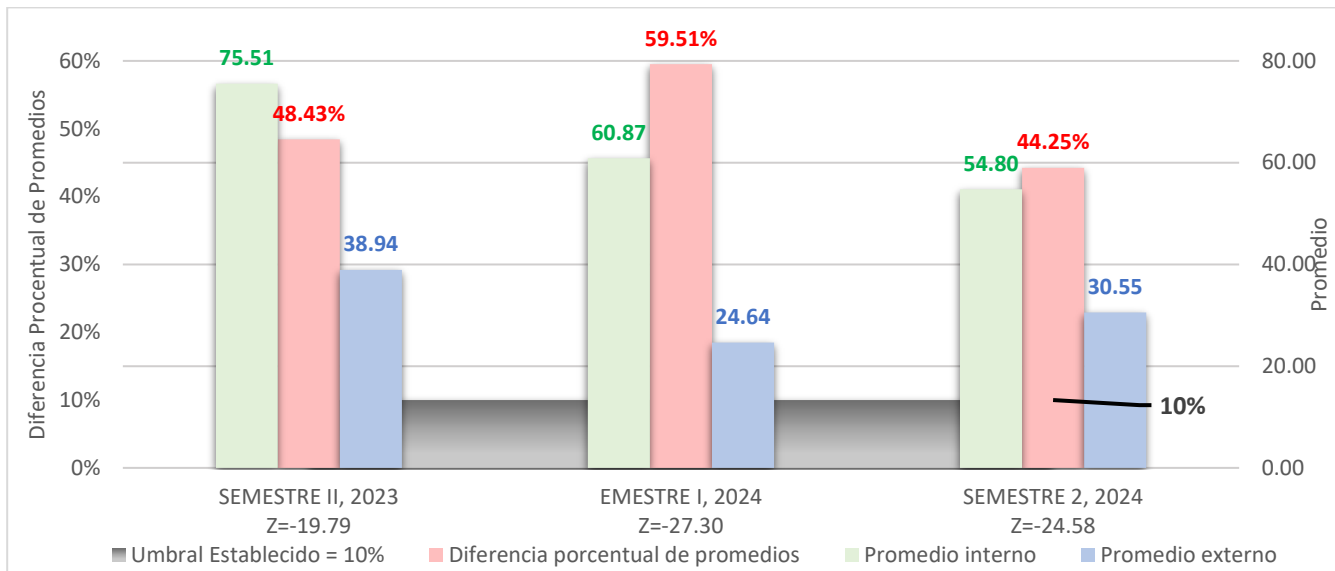
Gráfica 53. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 179 Telmex



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 semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 54. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 179 Telmex



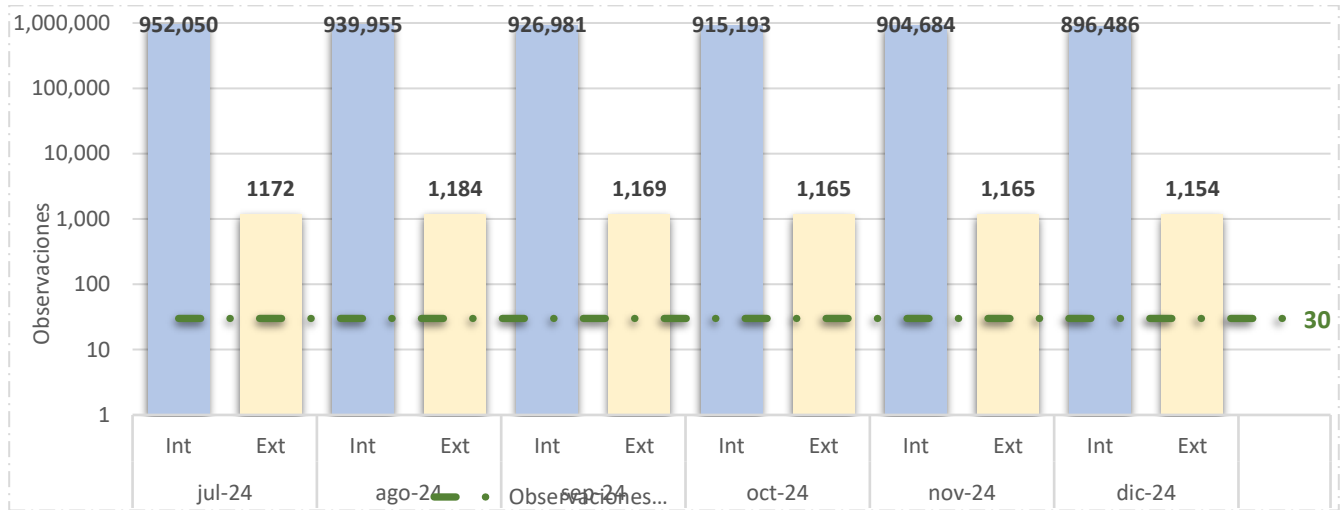
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

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

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

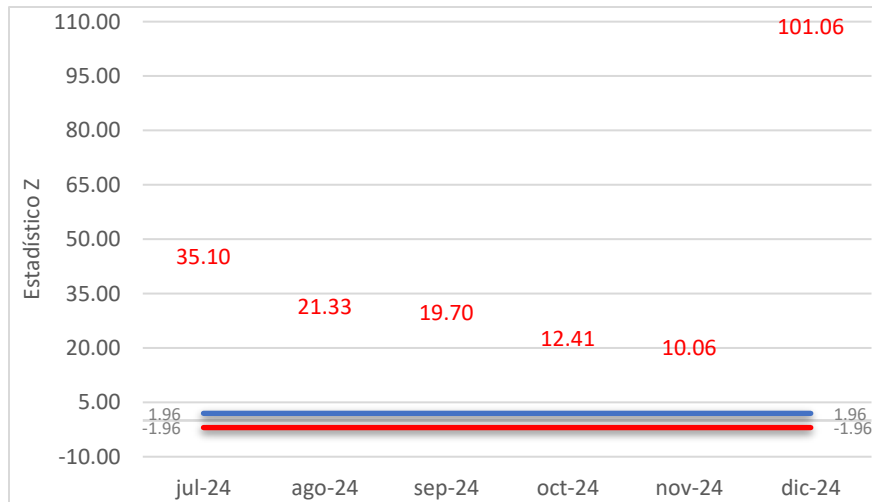
Se cuenta en ambos grupos con el número de observaciones suficientes tanto mensual como semestral para poder realizar el cálculo del estadístico Z, en ese tenor, se advierte que para todos los meses los valores se ubican fuera de estos límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 55. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 181 Telmex



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

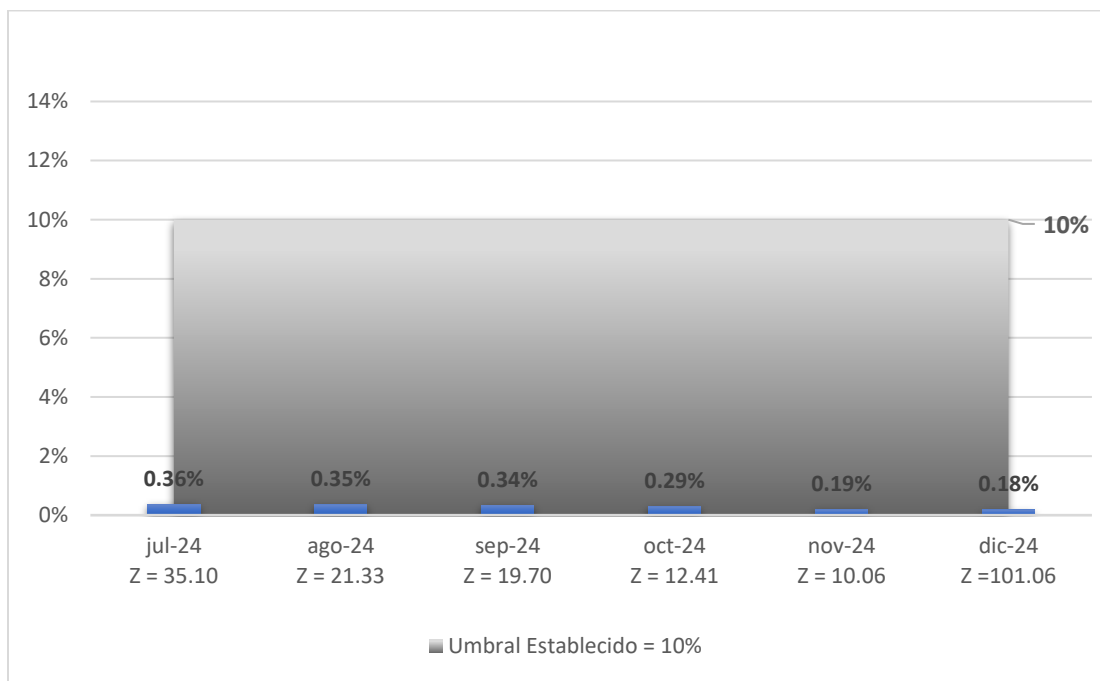
**Gráfica 56. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 181 Telmex**



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

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad entre ambos grupos.

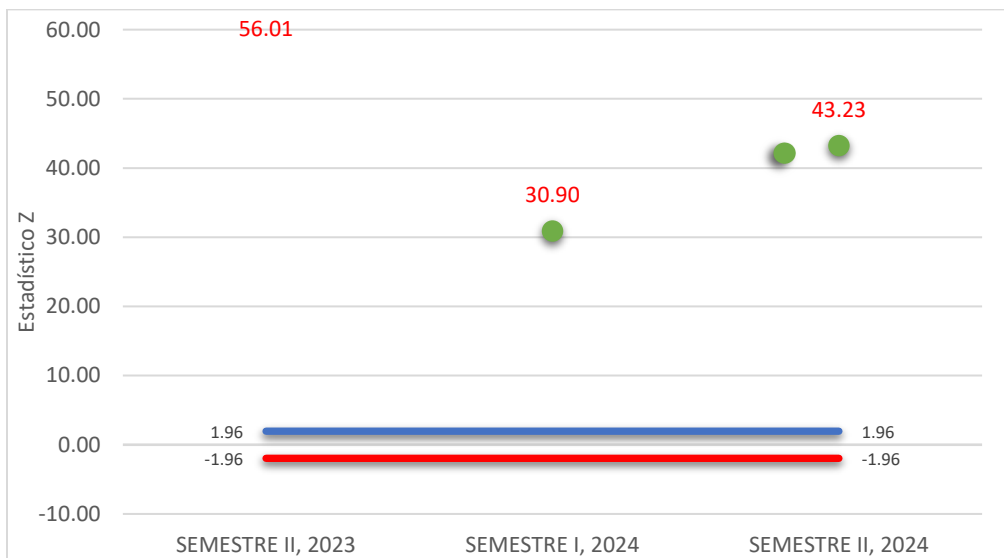
Gráfica 57. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 181 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

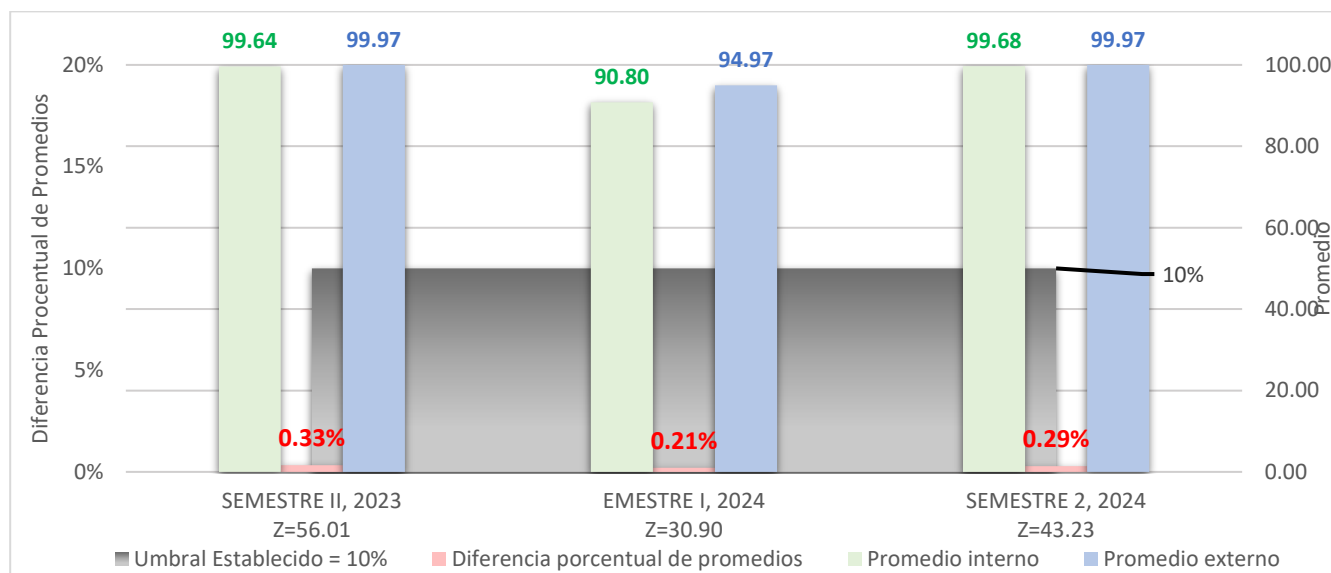
Gráfica 58. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 181 Telmex



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 semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 59. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 181 Telmex



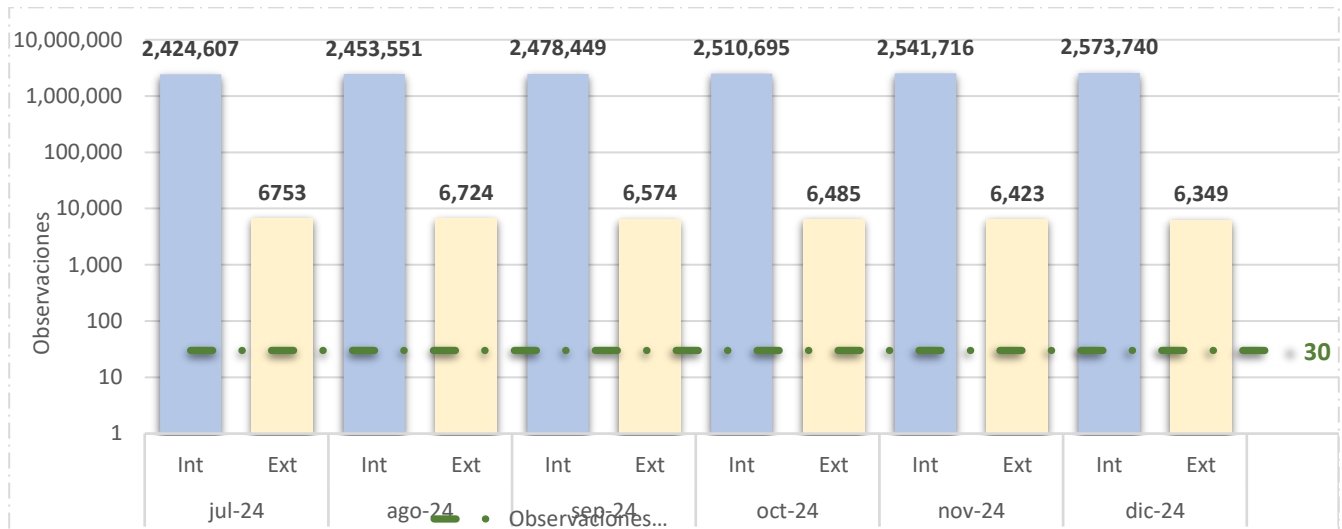
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad de los servicios entre un grupo y otro, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

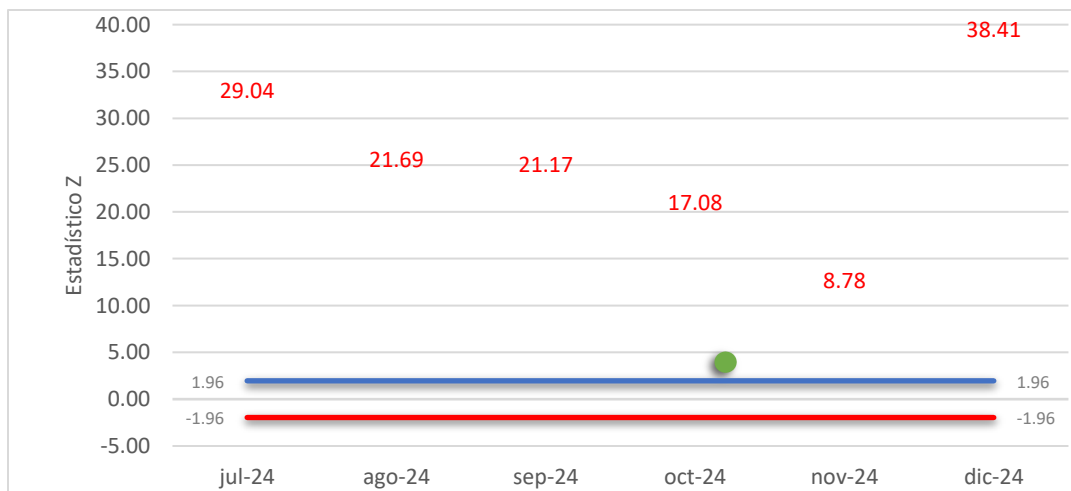
En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa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

Gráfica 60. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 182 Telmex



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

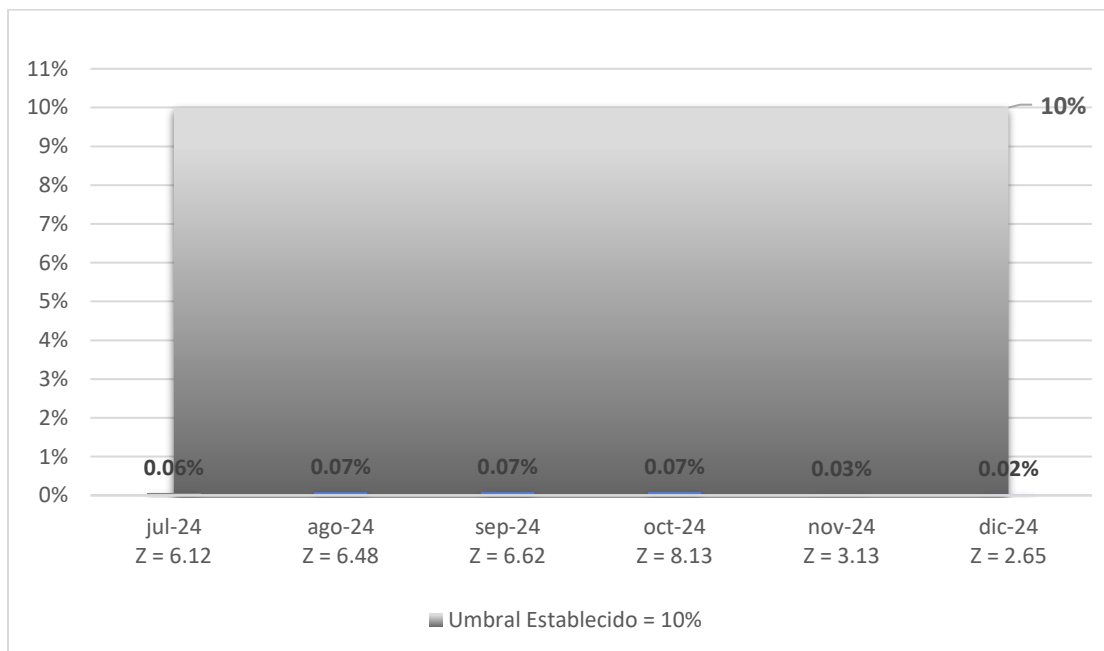
Gráfica 61. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 182 Telmex



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

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad entre ambos grupos.

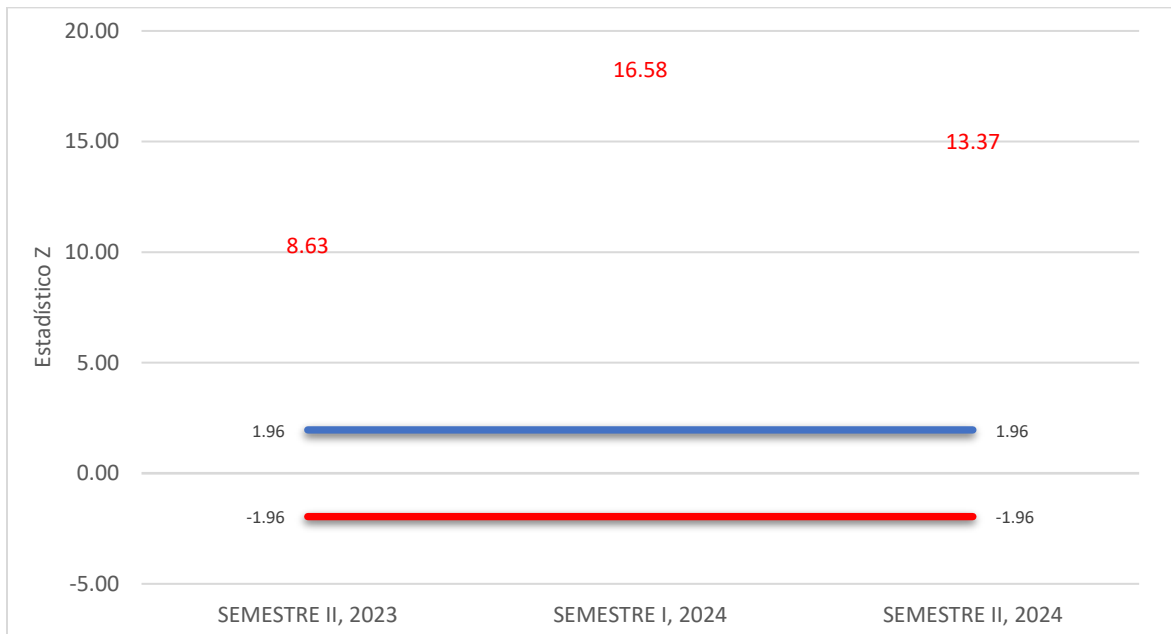
Gráfica 62. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 182 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

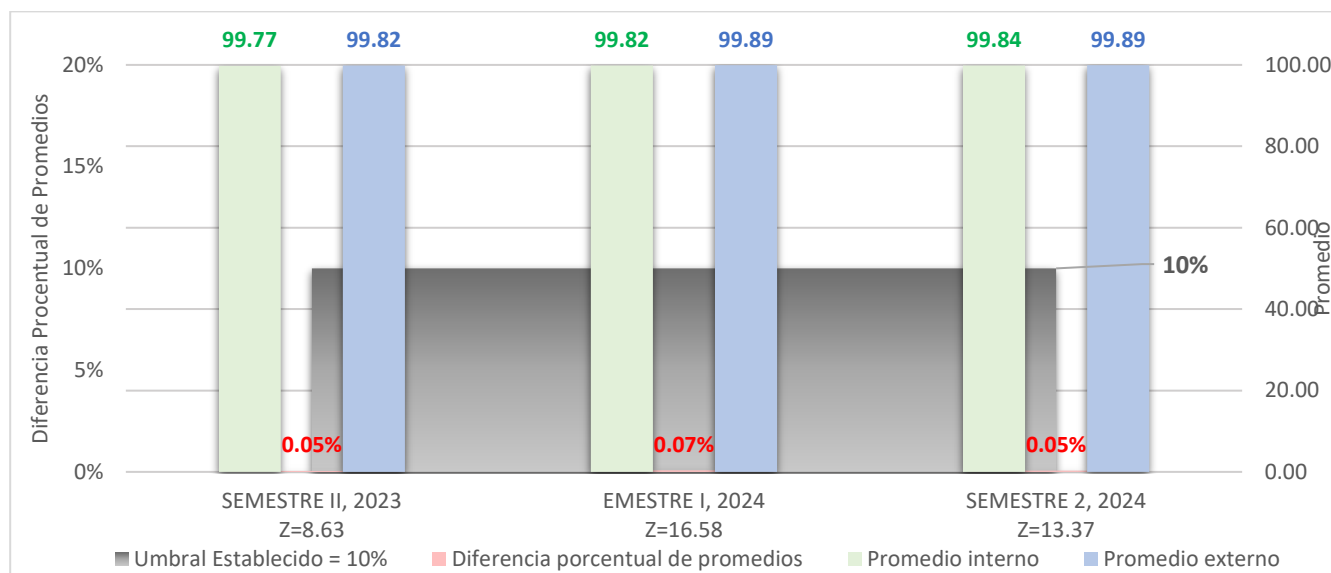
Gráfica 63. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 182 Telmex



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 semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 64. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 182 Telmex



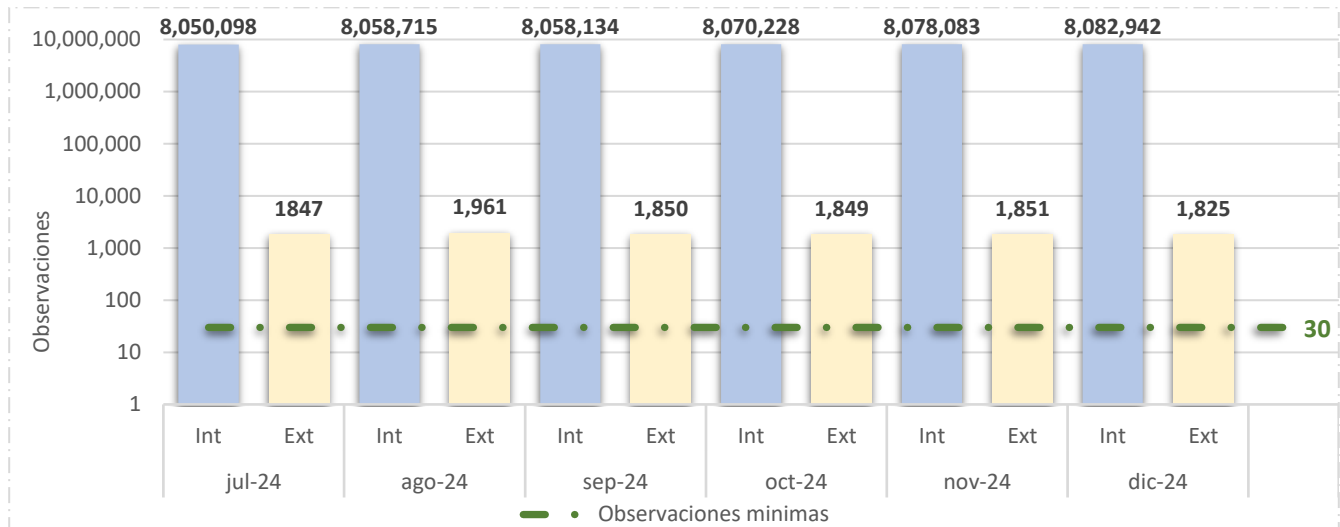
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

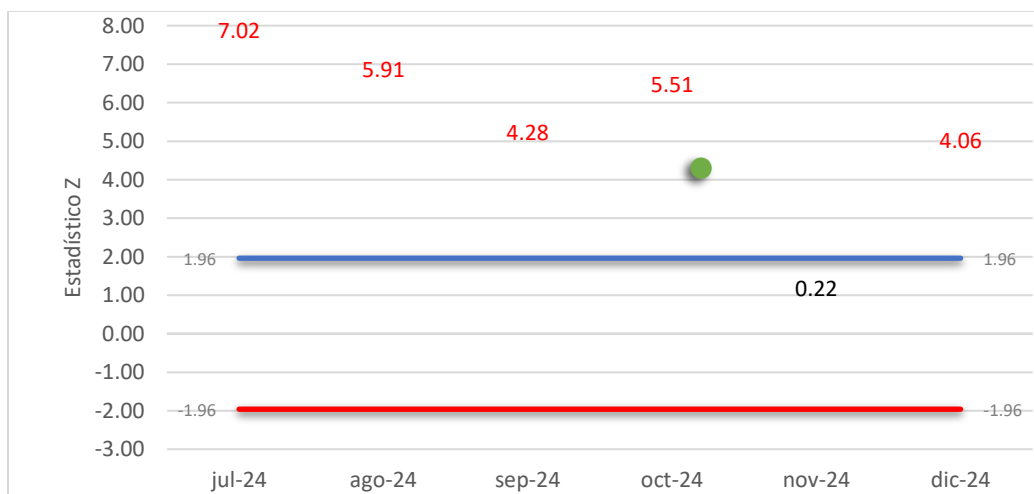
En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, únicamente para el mes de noviembre el valor Z se ubica dentro de los límites de control, mientras que, para los 5 meses restantes, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 65. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 183 Telmex



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

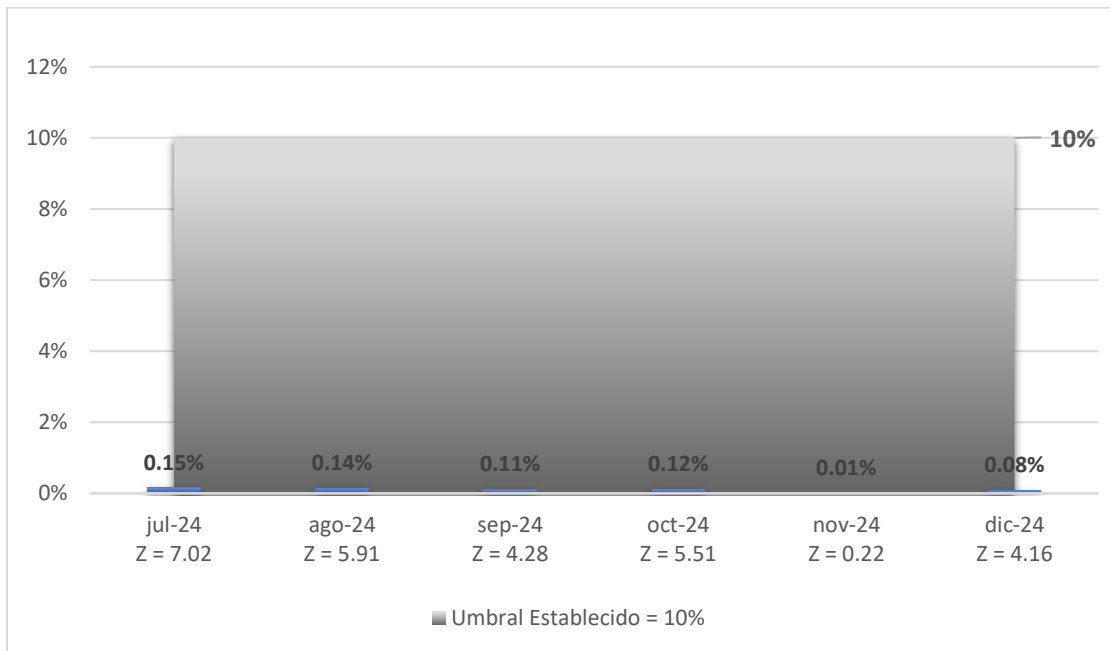
Gráfica 66. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 183 Telmex



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses donde el valor se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

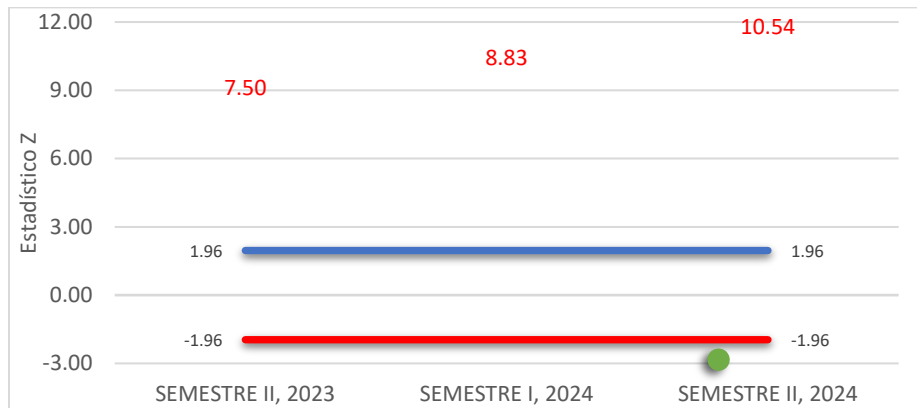
Gráfica 67. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 183 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

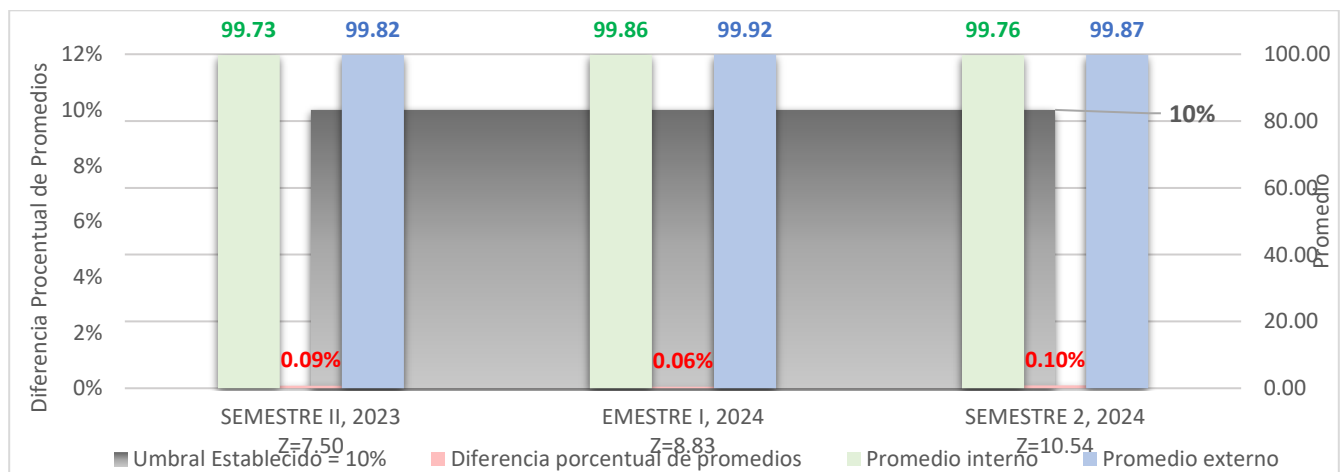
Gráfica 68. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 183 Telmex



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 semestral se encuentra ligeramente por encima del umbral establecido.

Gráfica 69. Representación histórica semestral de la
Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 183 Telmex



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



Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

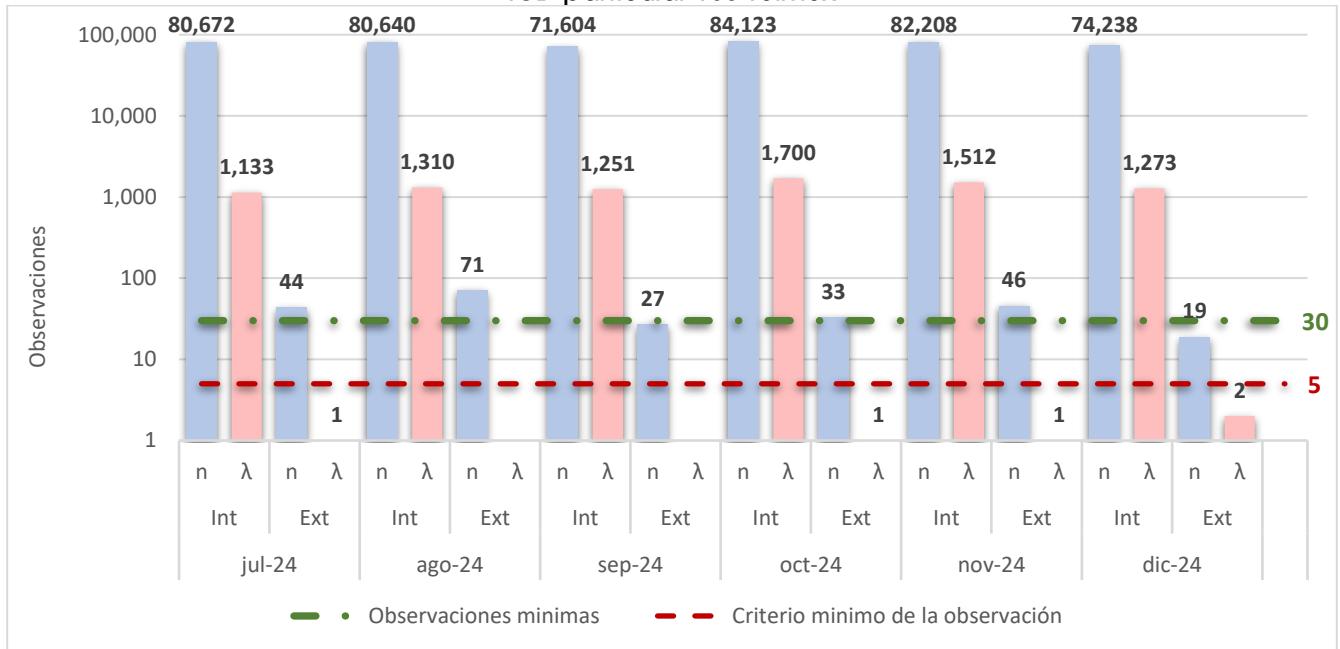
ICD particular 185, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

En el periodo que se reporta, se presentaron solo 4 solicitudes de habilitación por parte del grupo externo, además, ninguna presentó fallas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

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

En el periodo que se reporta, se advierte que, al no contar con las suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para algunos meses, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica para los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre, mismo que a continuación se muestra.

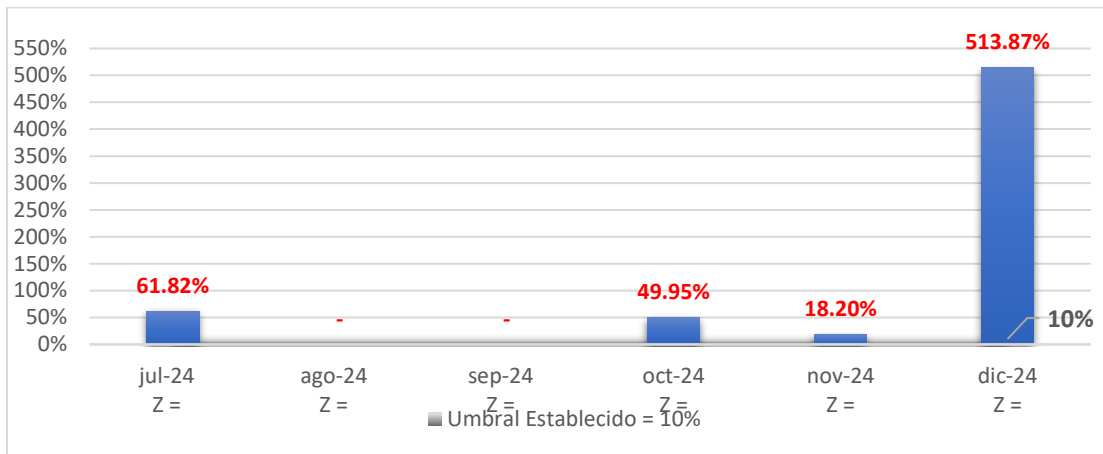
**Gráfica 70. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 186 Telmex**



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

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede obtener valor para los meses de julio, octubre, noviembre y diciembre, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

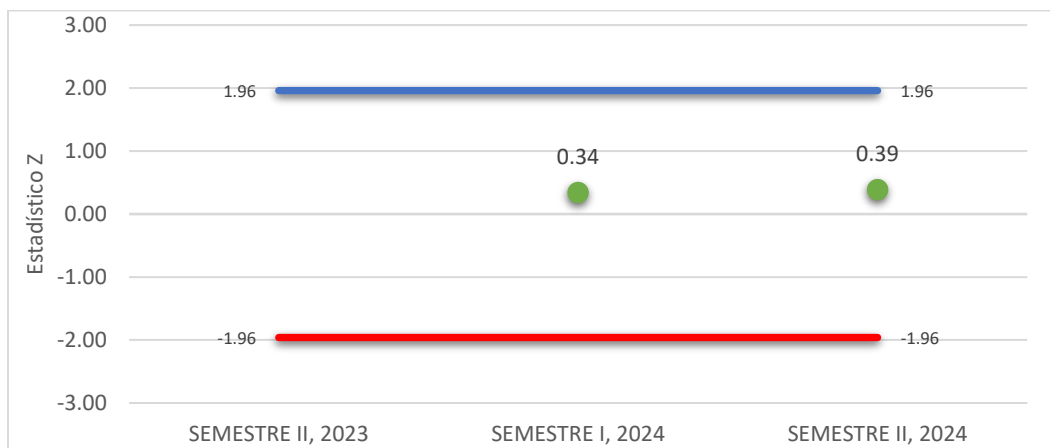
Gráfica 71. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 186 Telmex



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

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

Gráfica 72. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 186 Telmex



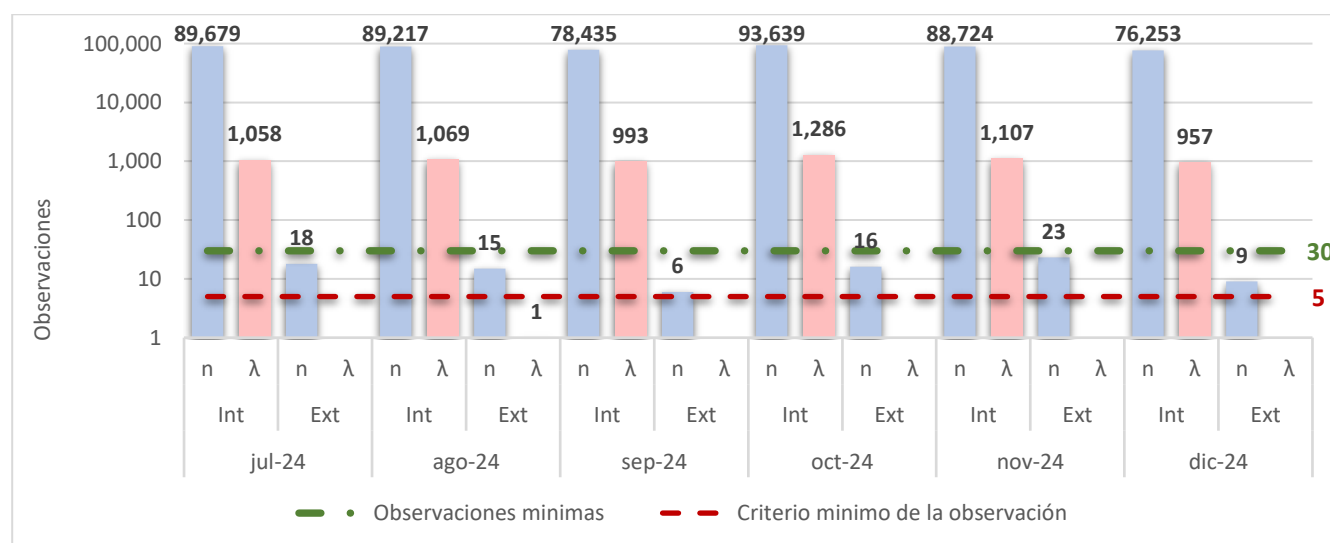
Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo y otro, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo son mínimas, lo que influye en diferencias porcentuales disparadas. Por otro lado, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR menciona que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

En el periodo que se reporta, se advierte que, al no contar con las 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.

Gráfica 73. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 187 Telmex

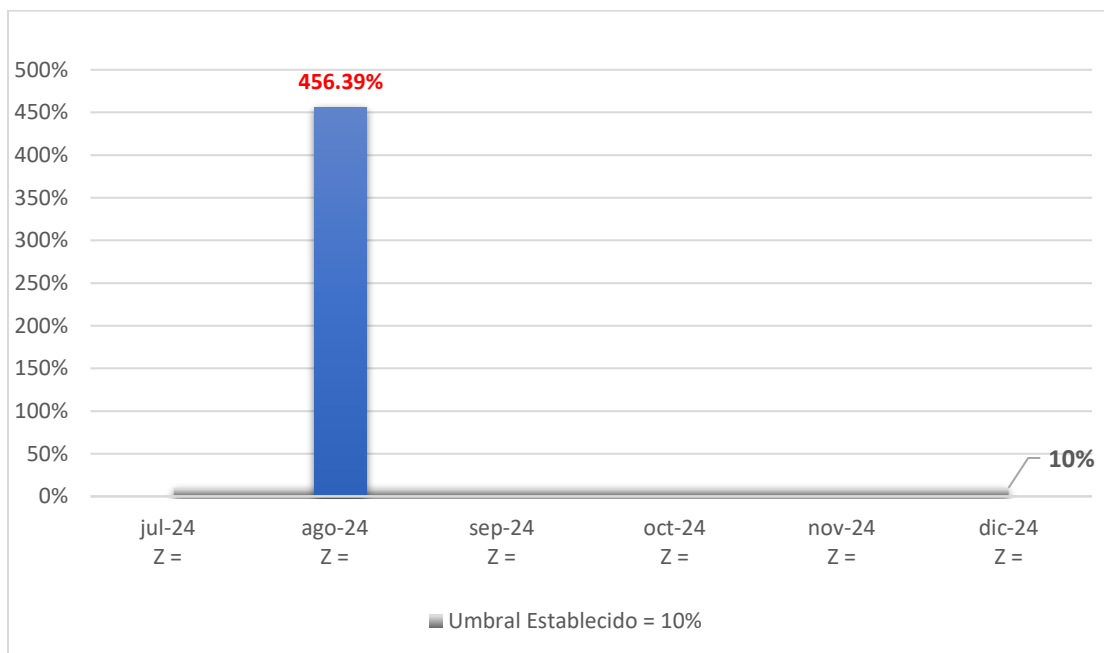


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede obtener valor solo para el mes de septiembre, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, de una

diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

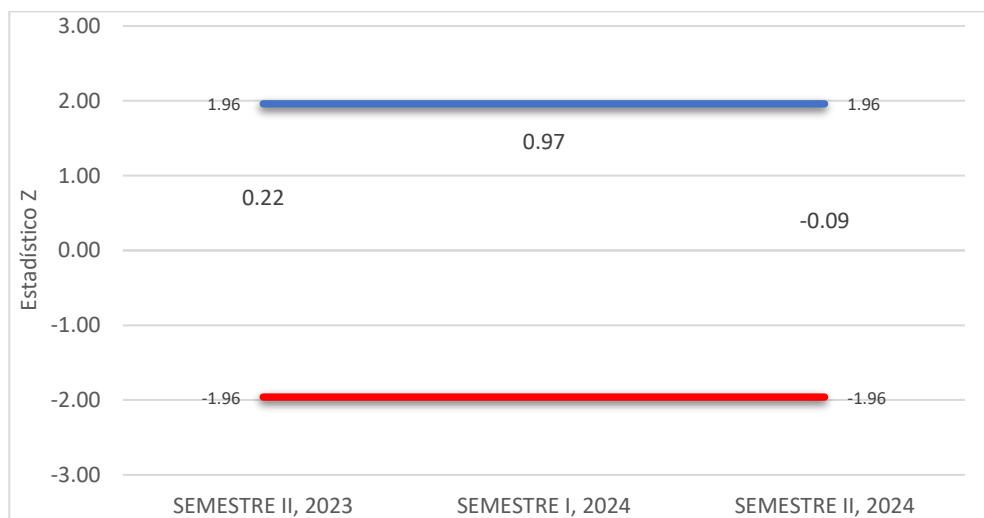
Gráfica 74. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 187 Telmex



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

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

Gráfica 75. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 187 Telmex



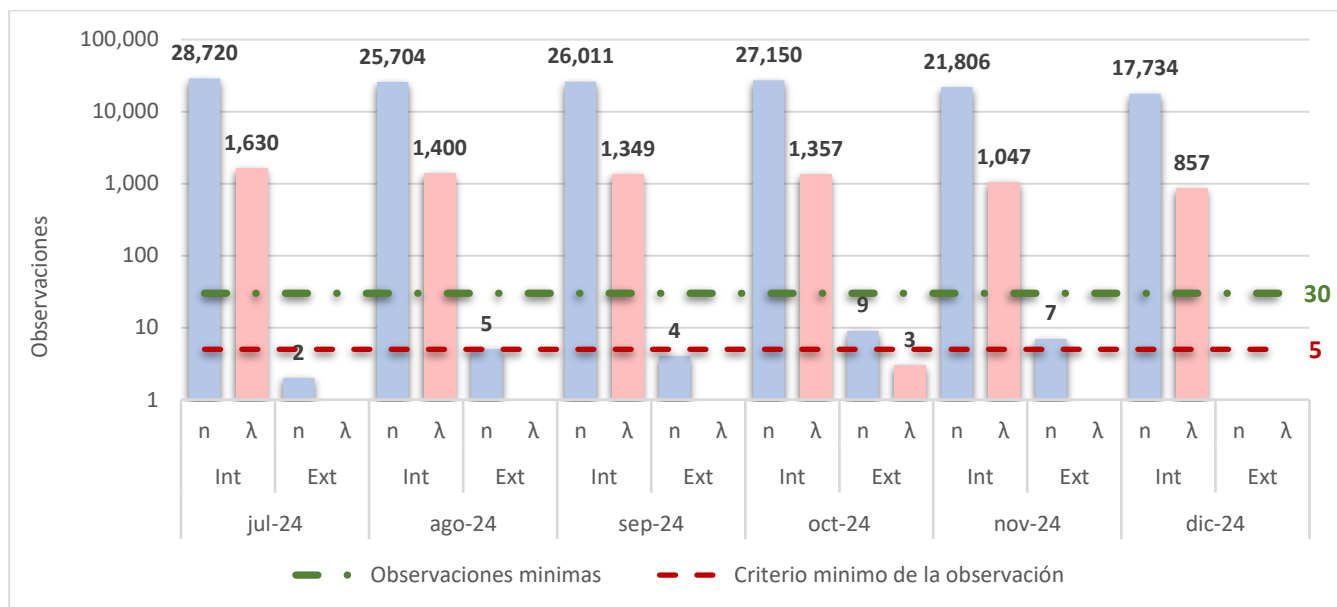
Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo es mínimo, lo que influye en diferencias porcentuales bastante disparadas. Por otro lado, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo, debido a que no se cuenta con la frecuencia suficiente de observaciones.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones suficientes por parte del grupo externo, adicionalmente, solo el mes de octubre presentó fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el valor del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Gráfica 76. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 189 Telmex

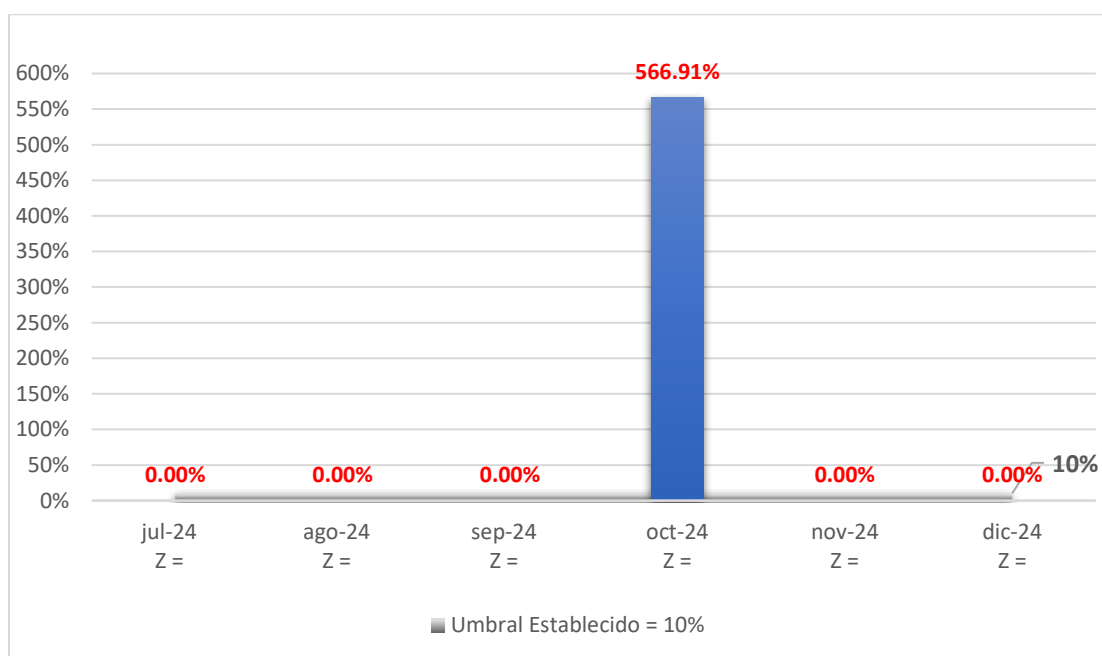


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Cabe señalar que, por segundo semestre no se presentaron fallas repetidas en el grupo externo, por lo que no se pudo obtener un valor del estadístico Z y mantener un histórico semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios mensual, se puede obtener valor solo para el mes de octubre, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, de una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

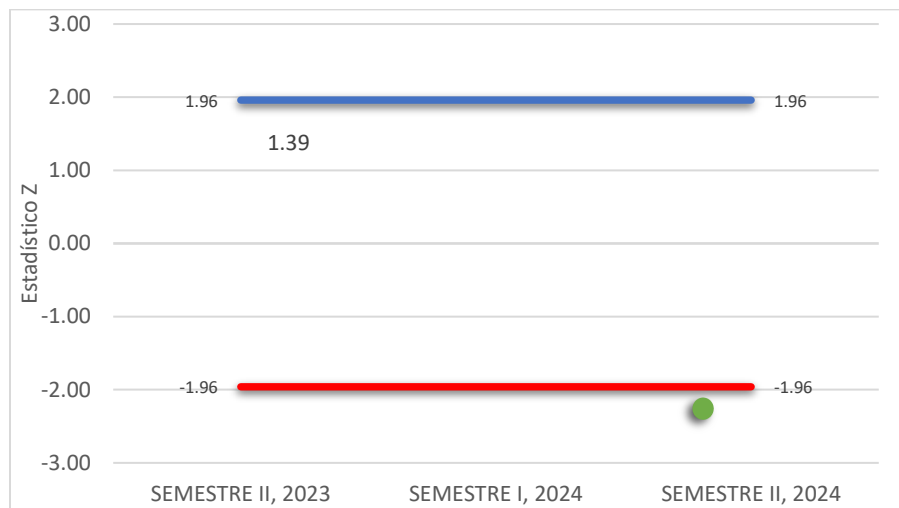
Gráfica 77. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 189 Telmex



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

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z para este semestre no fue posible obtener, debido a que el grupo externo no contó con las condiciones necesarias para su cálculo.

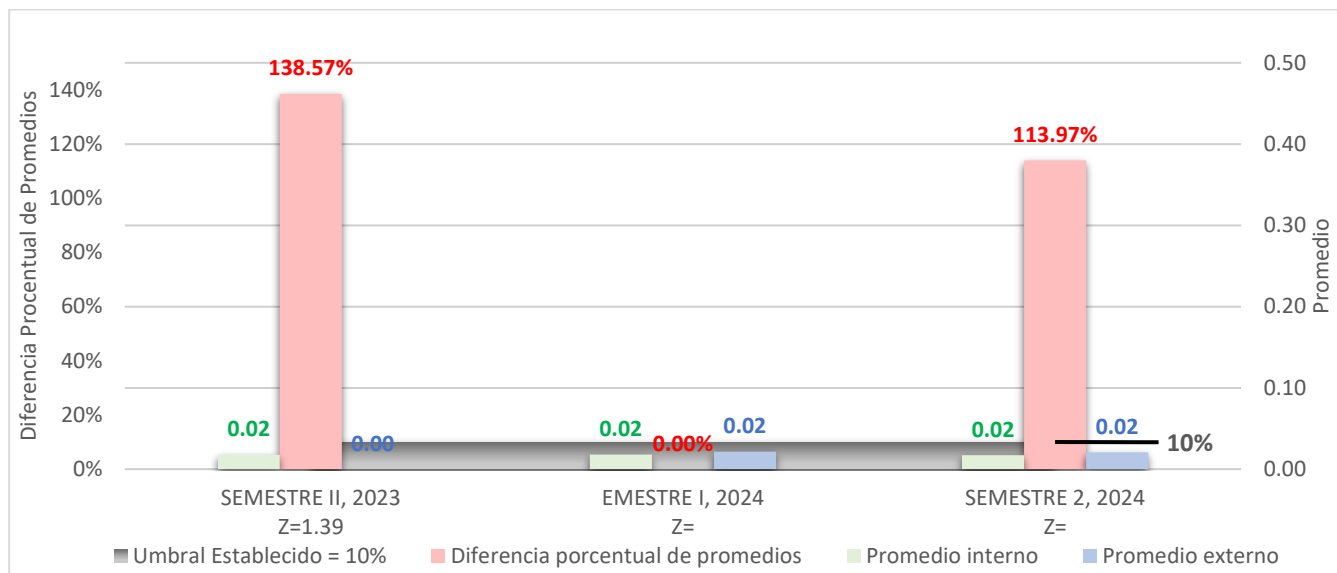
Gráfica 78. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 189 Telmex



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

De manera similar, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 79. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 189 Telmex



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

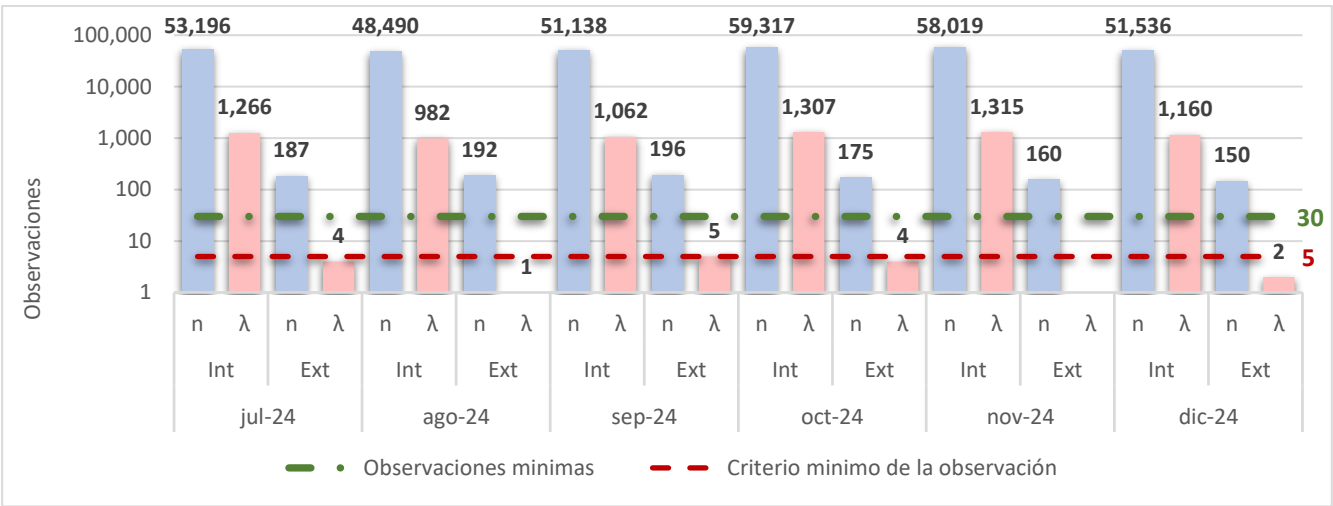
Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo es mínimo, lo que influye en diferencias porcentuales bastante disparadas. Por otro lado, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo, debido a que no se cuenta con la frecuencia suficiente de observaciones.

ICD particular 190, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".

Se cuenta con el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en el periodo en ambos grupos para poder realizar el cálculo del estadístico Z, sin embargo, para los meses de julio, agosto, octubre, noviembre y diciembre no se contó con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo como

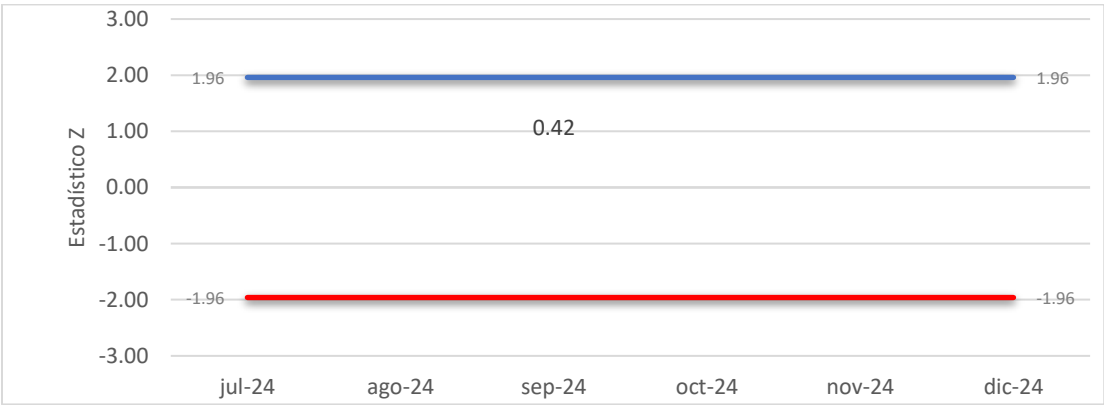
condición para poder realizar el cálculo del estadístico Z. Por lo que hace a los valores Z del mes de septiembre, se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 80. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 190 Telmex



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

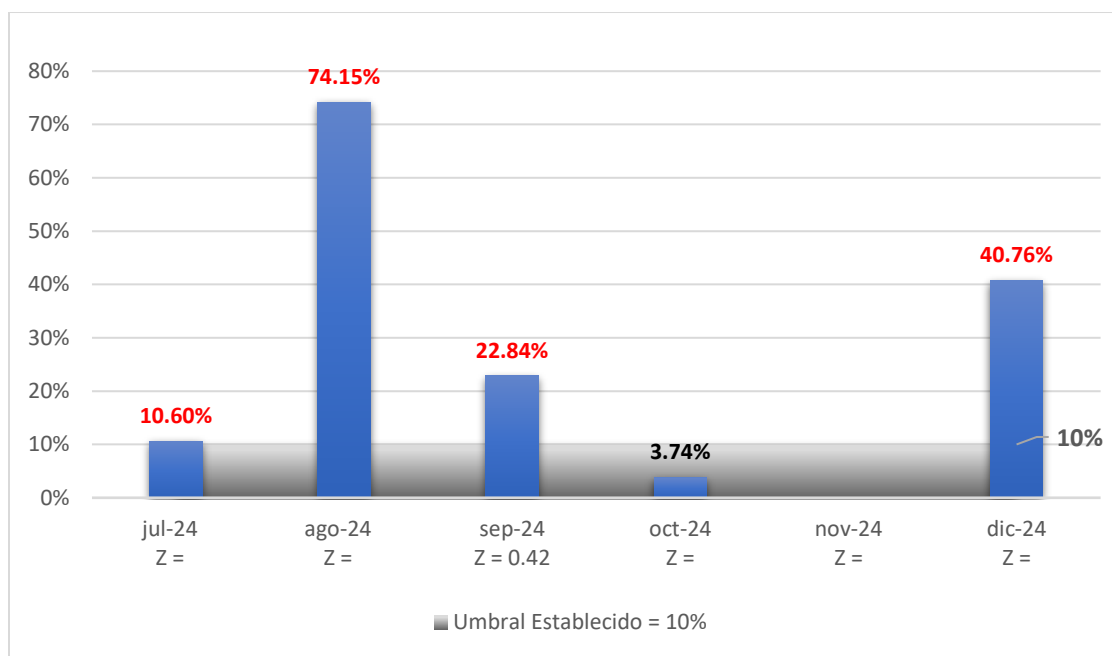
Gráfica 81. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 190 Telmex



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de octubre se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre; los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

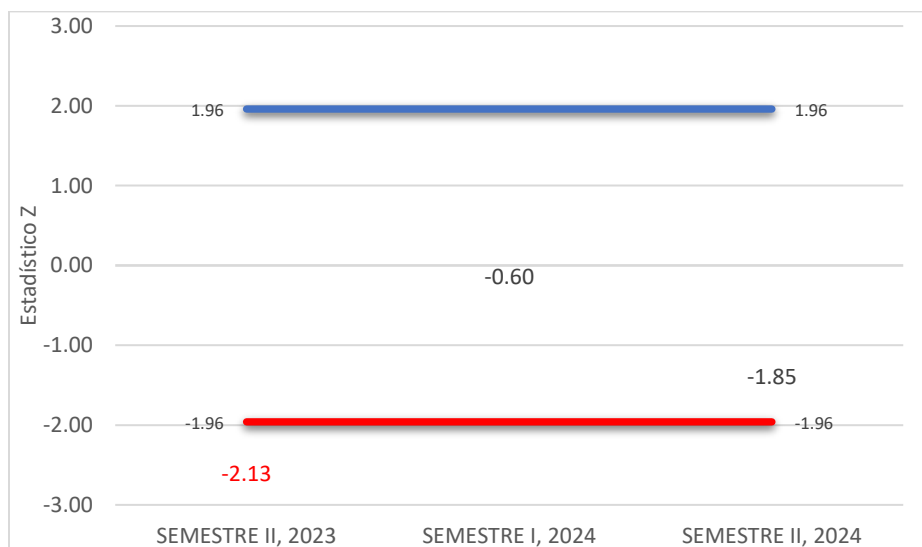
Gráfica 82. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 190 Telmex



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

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

Gráfica 83. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 190 Telmex



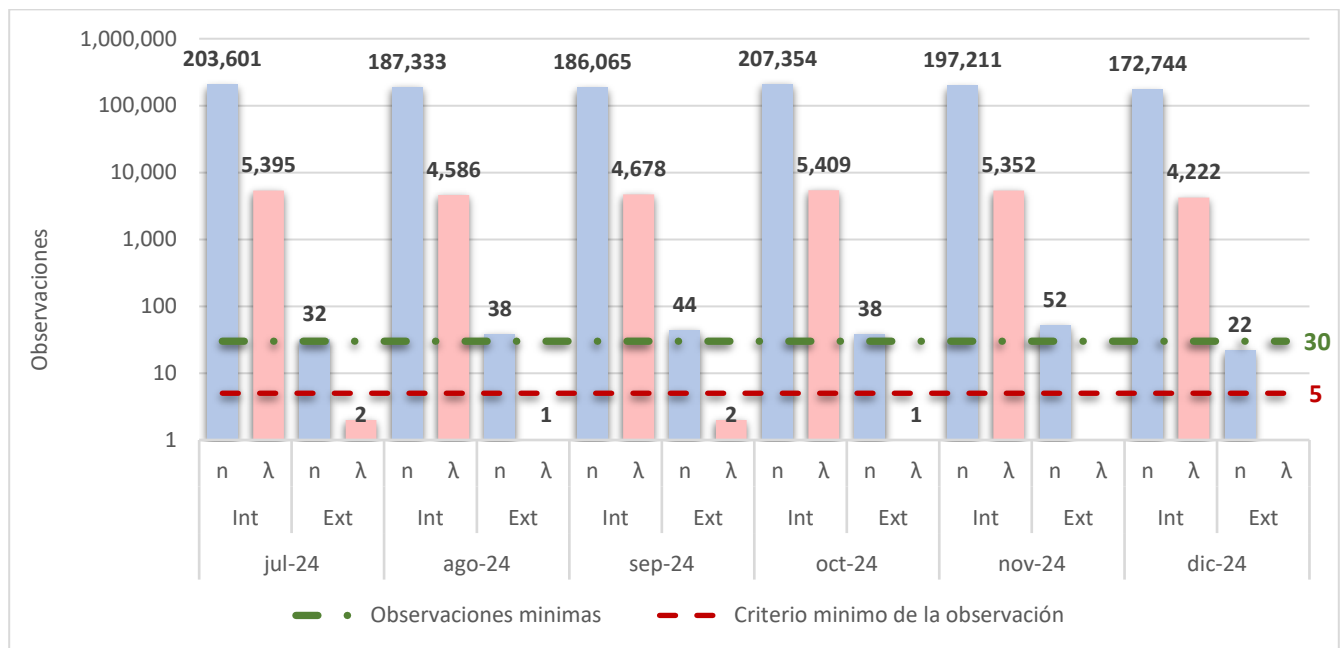
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo y otro, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 28 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo son mínimas, lo que influye en diferencias porcentuales disparadas. Por otro lado, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR menciona que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

A pesar de contar con el número de observaciones de fallas reportada en el periodo, al no contar con suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo como condición, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

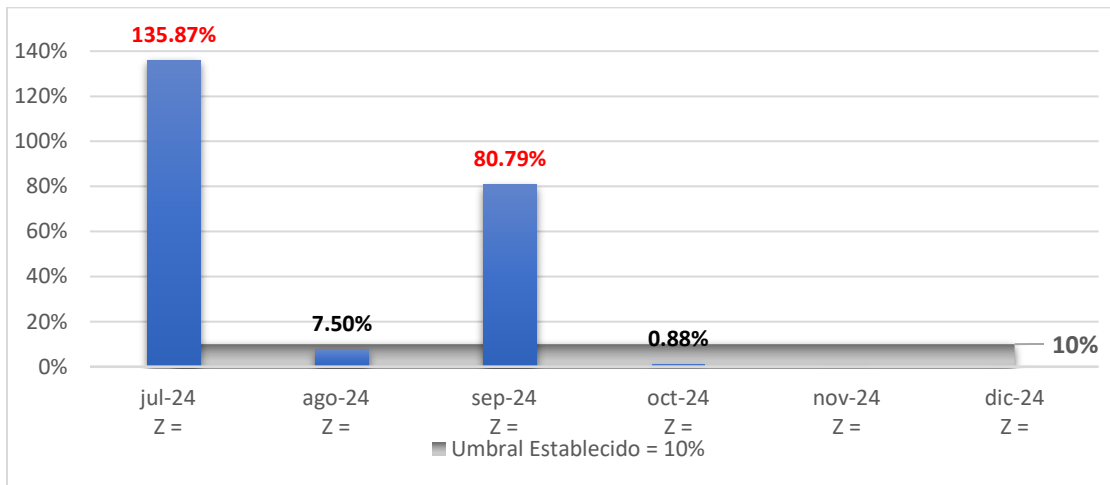
Gráfica 84. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 191 Telmex



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, para los meses donde se puede calcular, los meses de agosto y octubre los valores se encuentran dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de julio y septiembre los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

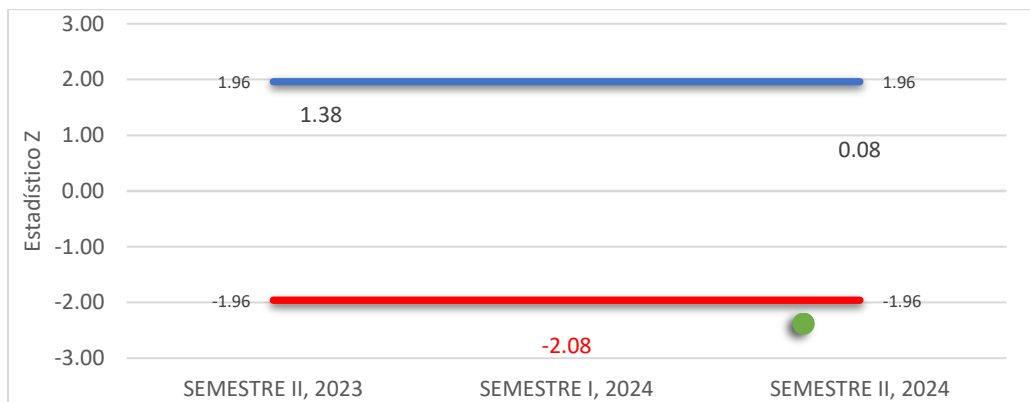
Gráfica 85. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 191 Telmex



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

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

Gráfica 86. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 191 Telmex



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



Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, la desviación fuera del umbral de los valores de la diferencia porcentual de promedios, es debido a que influye el factor de la cantidad de fallas reportadas y las fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla entre un grupo y otro.

Telnor

ICD sin demanda

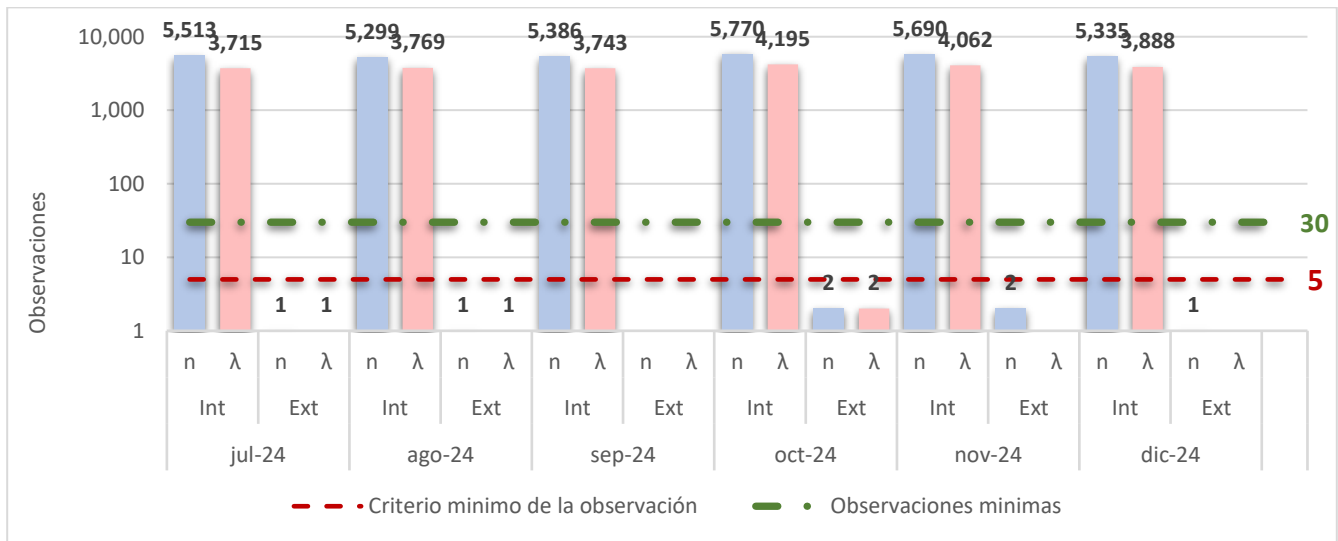
Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, ICD particulares: 161,163,164, 165, 166, 167, 168, 171 y 172; gestión de fallas, ICD particulares: 173, 176, 177 y 180; QoS: ICD particulares: 184, 187, 188, 189, 191 y 192; y trabajos especiales, ICD particulares: 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199 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.

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".

En el periodo que se reporta, no se reportaron las observaciones de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (n) ni solicitudes de servicio habilitadas (λ) suficientes en el grupo externo, por lo que no se puede obtener el valor del estadístico Z mensual y semestral, ni su representación gráfica.

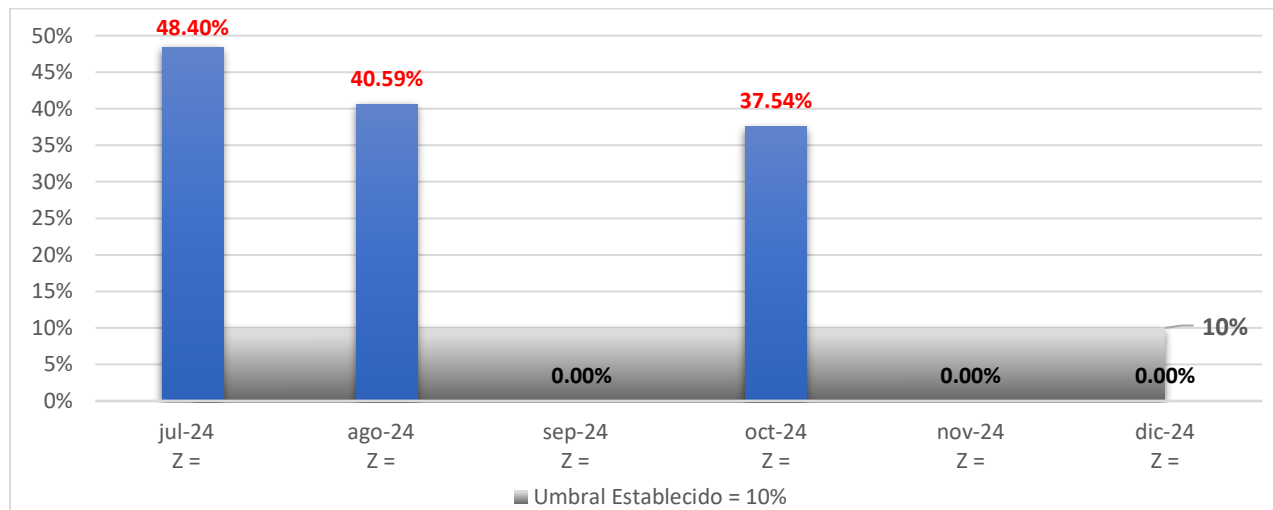
**Gráfica 87. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 162 Telnor**



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

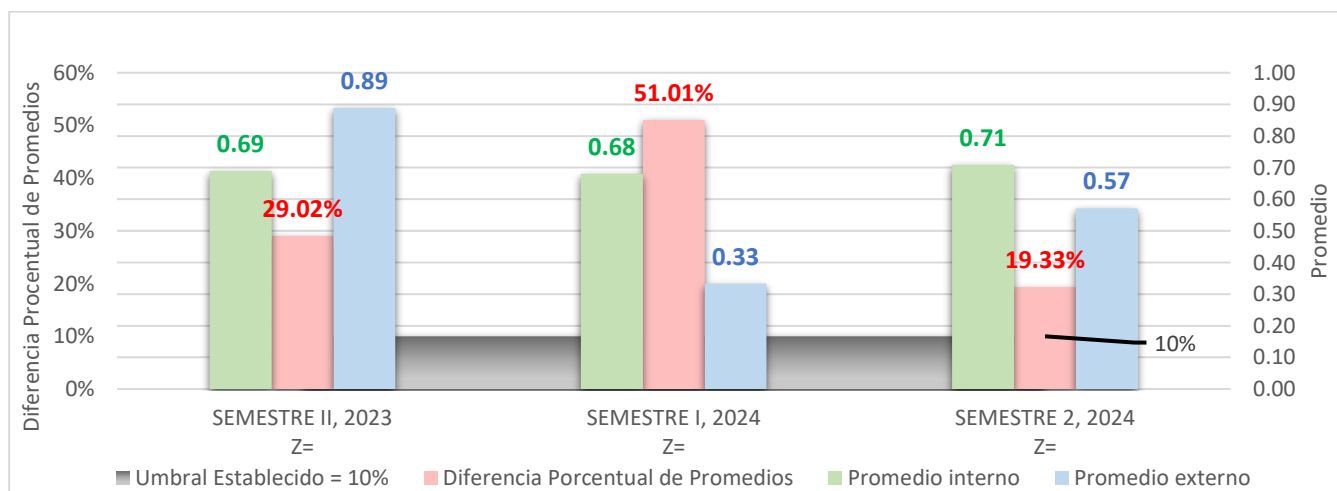
Por otra parte, se tiene un valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de julio, agosto, y octubre fuera del umbral establecido, derivado entre otras cosas, a que el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 88. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 162 Telnor



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

Gráfica 89. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 162 Telnor



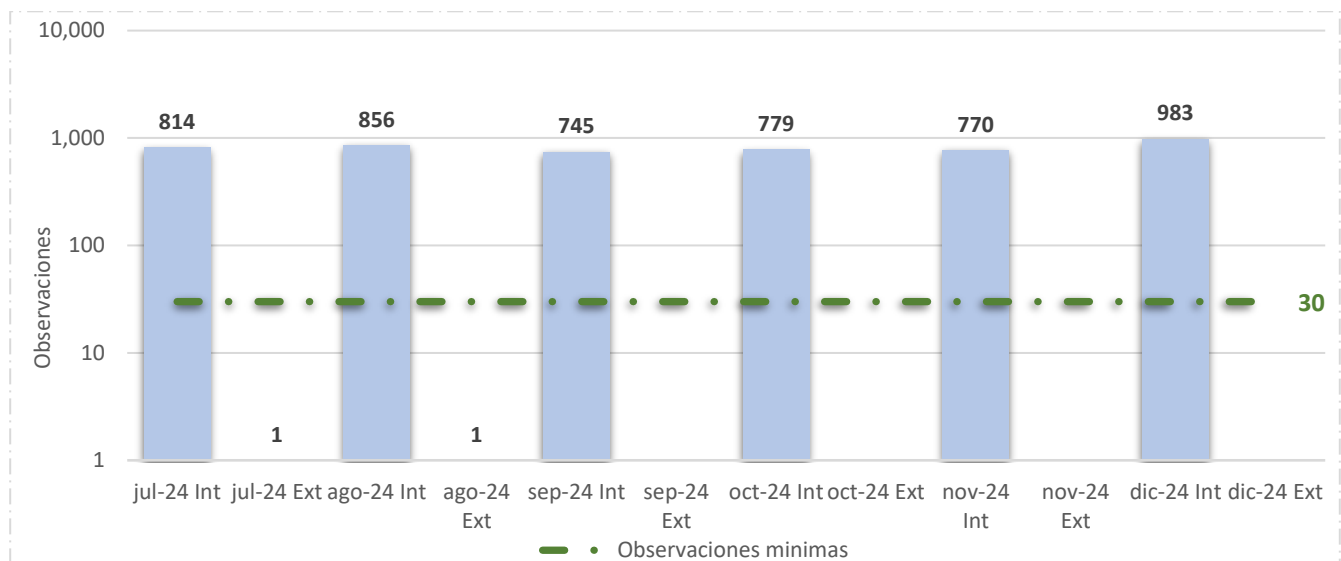
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de servicio en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

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

En el periodo analizado, para el grupo interno se registraron las suficientes observaciones, sin embargo, en el grupo externo no se registraron observaciones suficientes, por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, y su representación gráfica mensual y semestral.

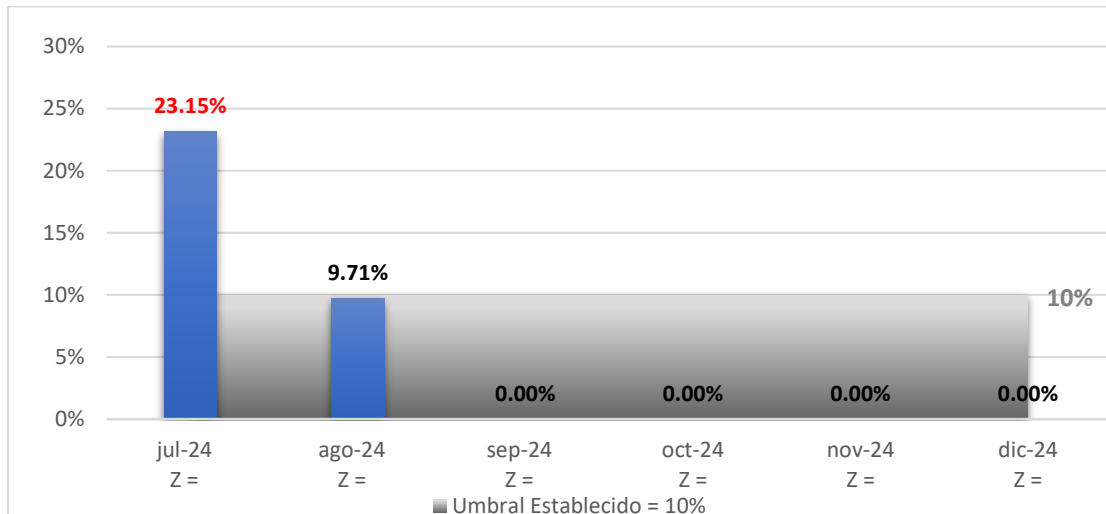
**Gráfica 90. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 170 Telmex**



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

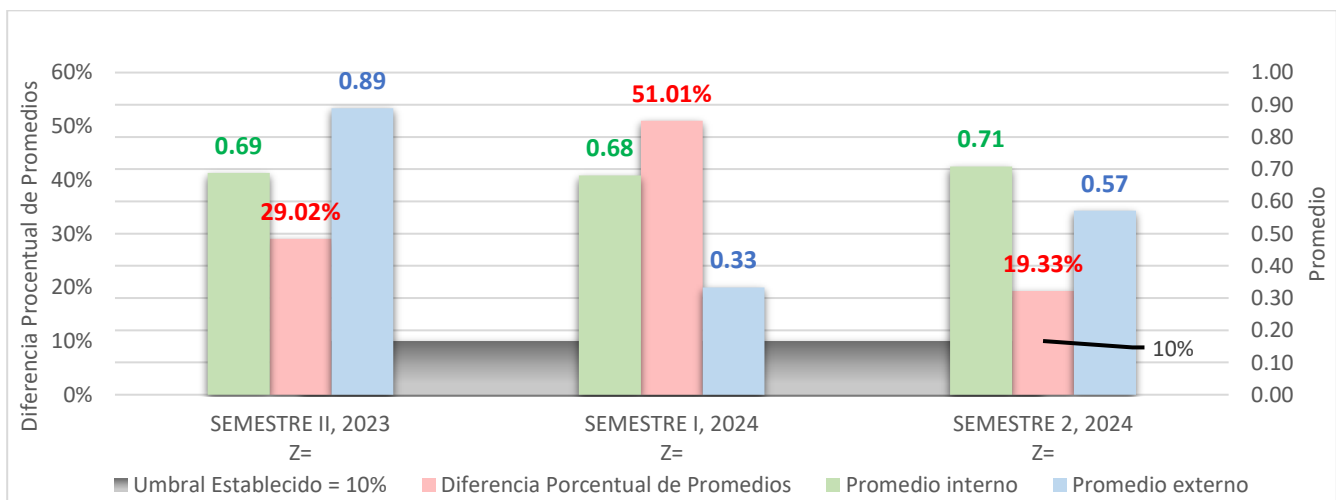
Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios se tiene que, solamente se pudo calcular para los meses de julio y agosto, los cuales se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 90. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 170 Telnor



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

Gráfica 91. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 170 Telnor

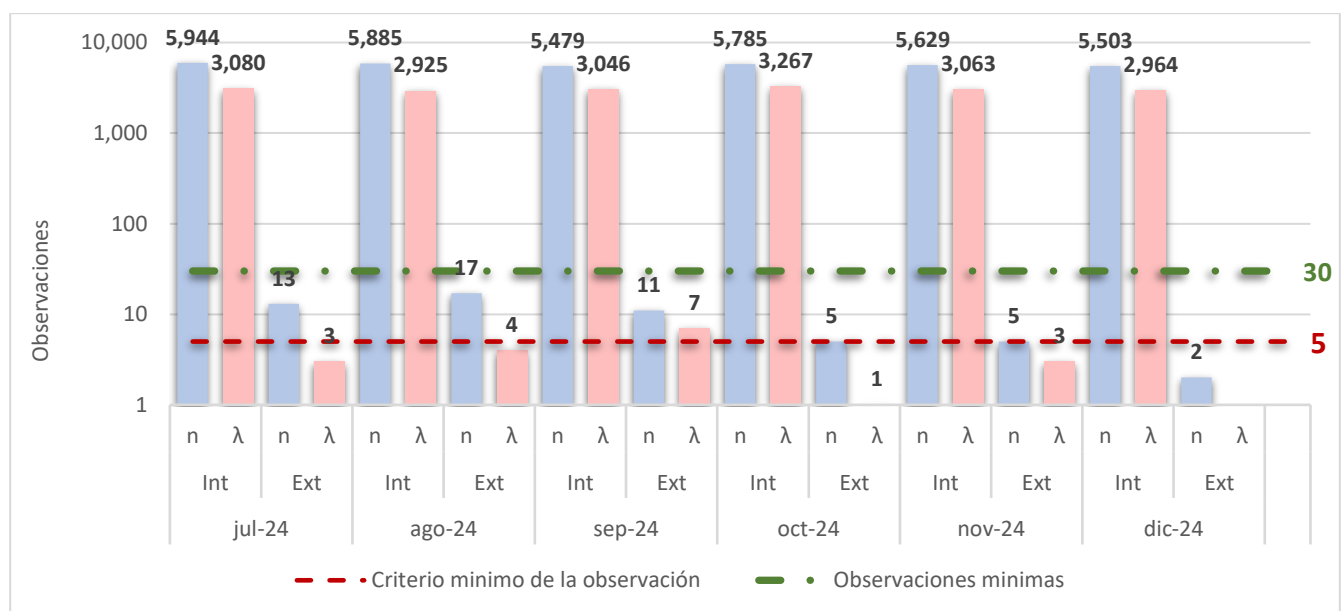


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una gran diferencia de solicitudes de habilitación para usuarios existentes en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

ICD particular 174, "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.

Gráfica 92. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 174 Telnor

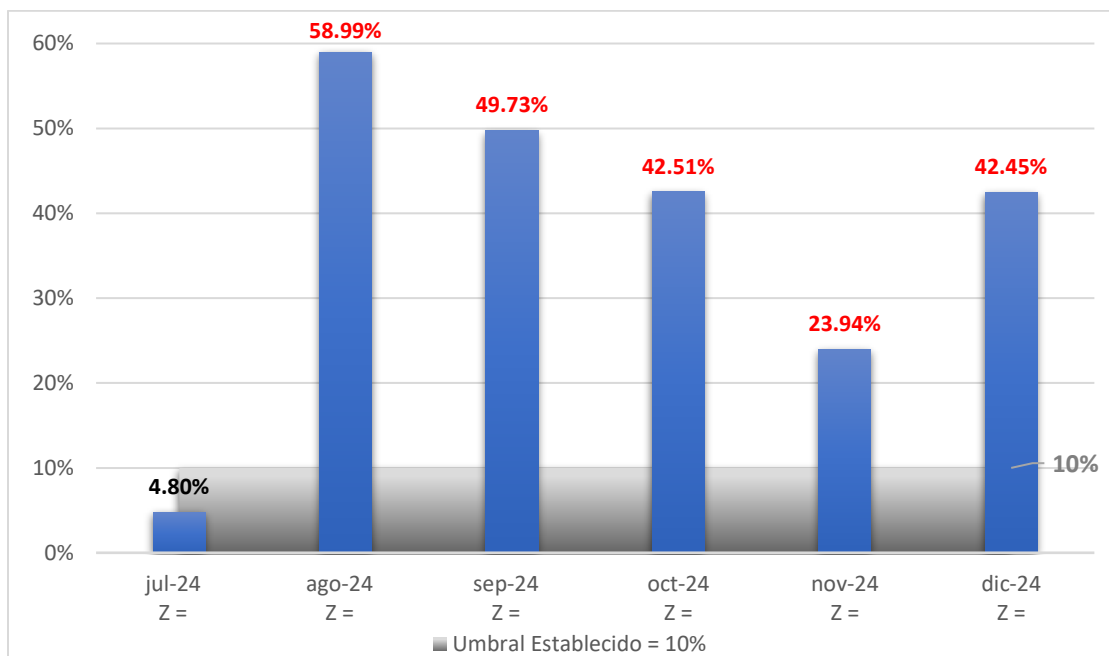


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de julio el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una

diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

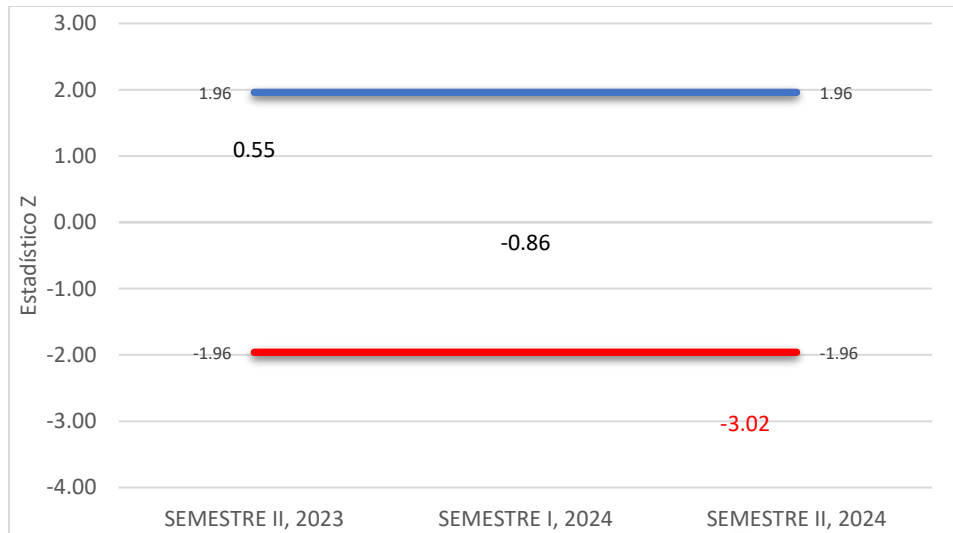
Gráfica 93. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 174 Telnor



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

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

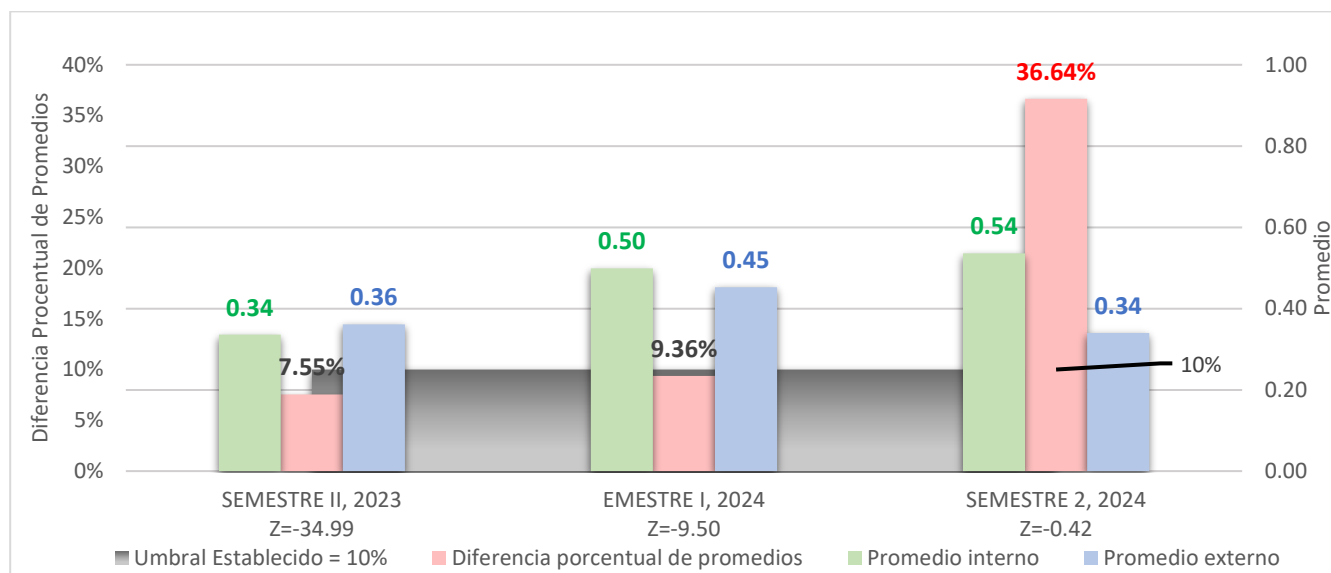
Gráfica 94. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 174 Telnor



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

Por cuanto al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el agregado semestral se ubica dentro del umbral establecido, derivado entre otras cosas, a que el número de atribuibles al Proveedor de SMR presenta una diferencia significativa respecto al número de fallas atribuibles al Proveedor de SMR externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 95. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 174 Telnor



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una disparidad en la cantidad del número de fallas externas versus las fallas internas, pero es de señalar que, el valor del estadístico Z semestral está fuera del rango, debido a que el promedio de fallas atribuibles al Proveedor de SMR entre un grupo y otro prácticamente se duplica.

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

En el periodo reportado, no se presentaron observaciones suficientes en el grupo externo para poder obtener un valor del estadístico Z y su representación gráfica mensual y semestral.

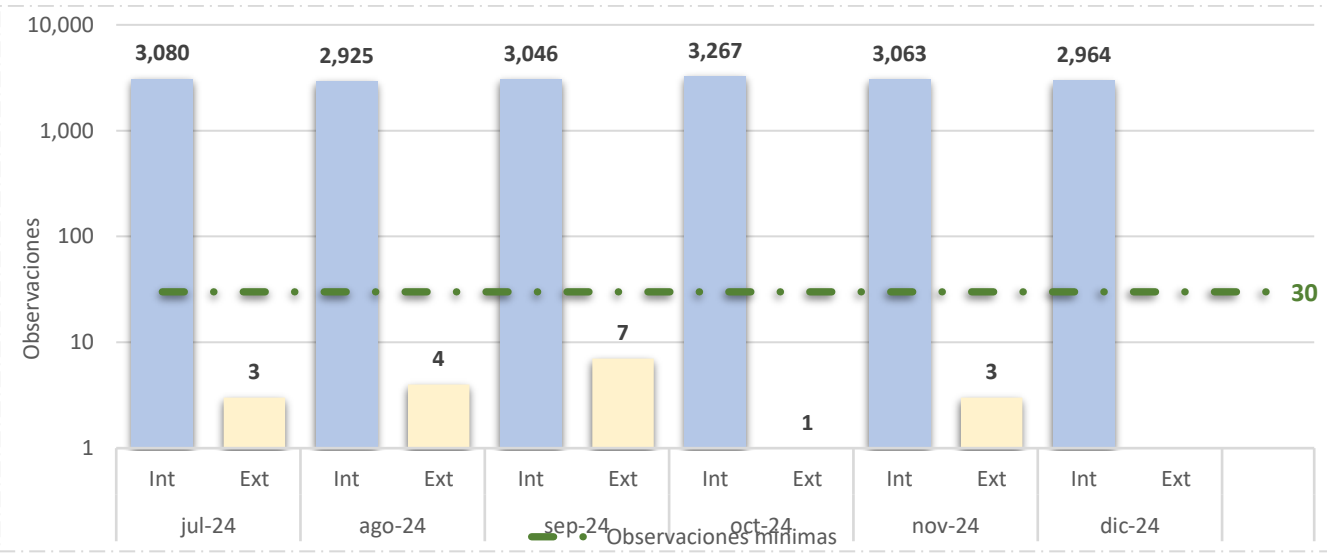
Por otra parte, toda vez que no se presentaron fallas atribuibles al Proveedor de SMR, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

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

En el periodo que se reporta, en el grupo interno se registró las observaciones suficientes, mientras que, en el grupo externo, ningún mes registró el mínimo de observaciones, motivo

por lo que no mes es posible calcular el valor del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

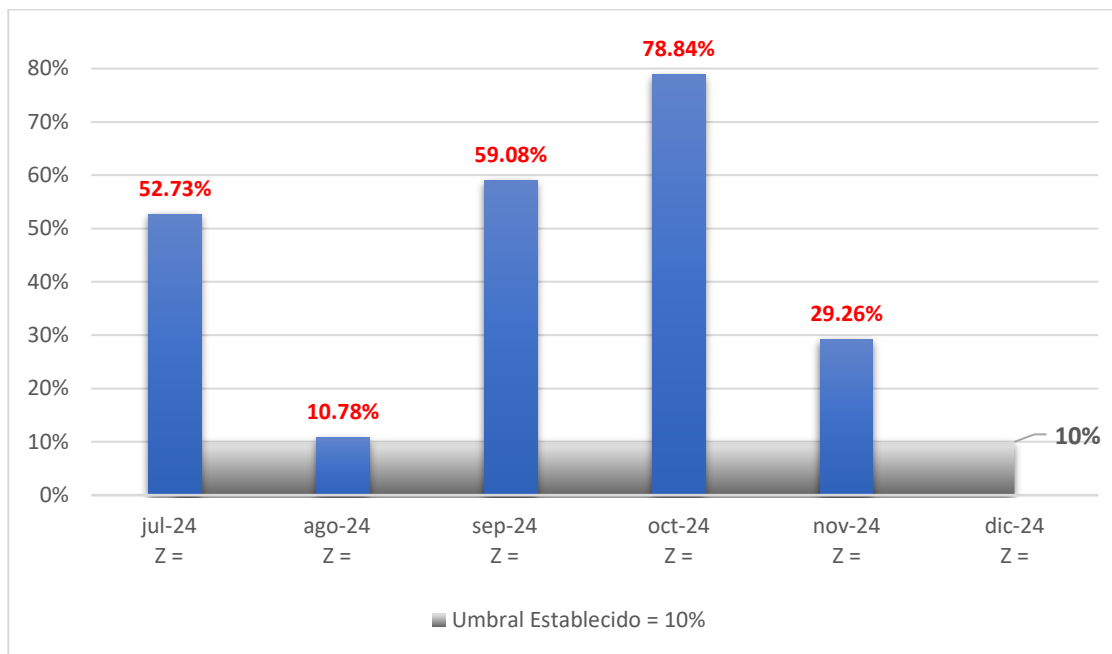
Gráfica 96. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 178 Telnor



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

Por lo que hace al valor de la diferencia porcentual de promedios, se tiene que los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

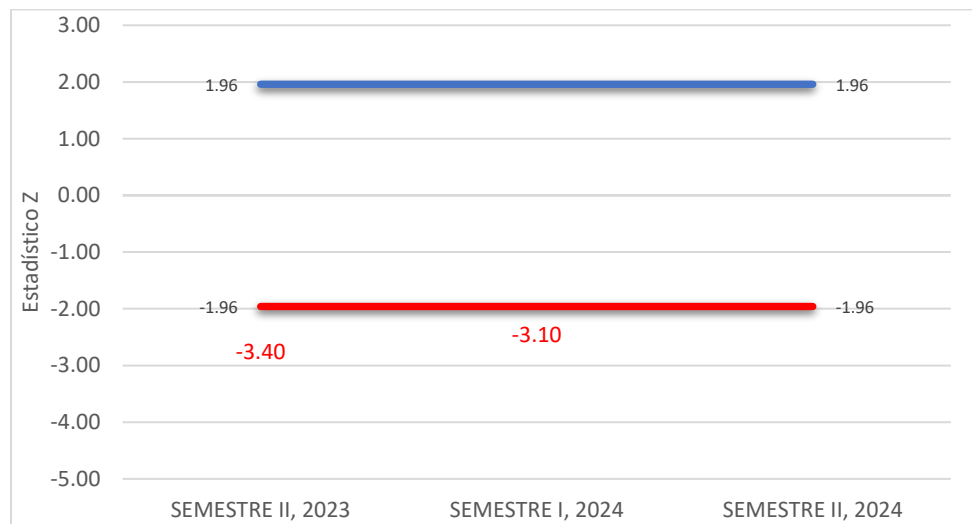
Gráfica 97. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 178 Telnor



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

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z para este semestre no fue posible obtener, debido a que el grupo externo no contó con las condiciones necesarias para su cálculo.

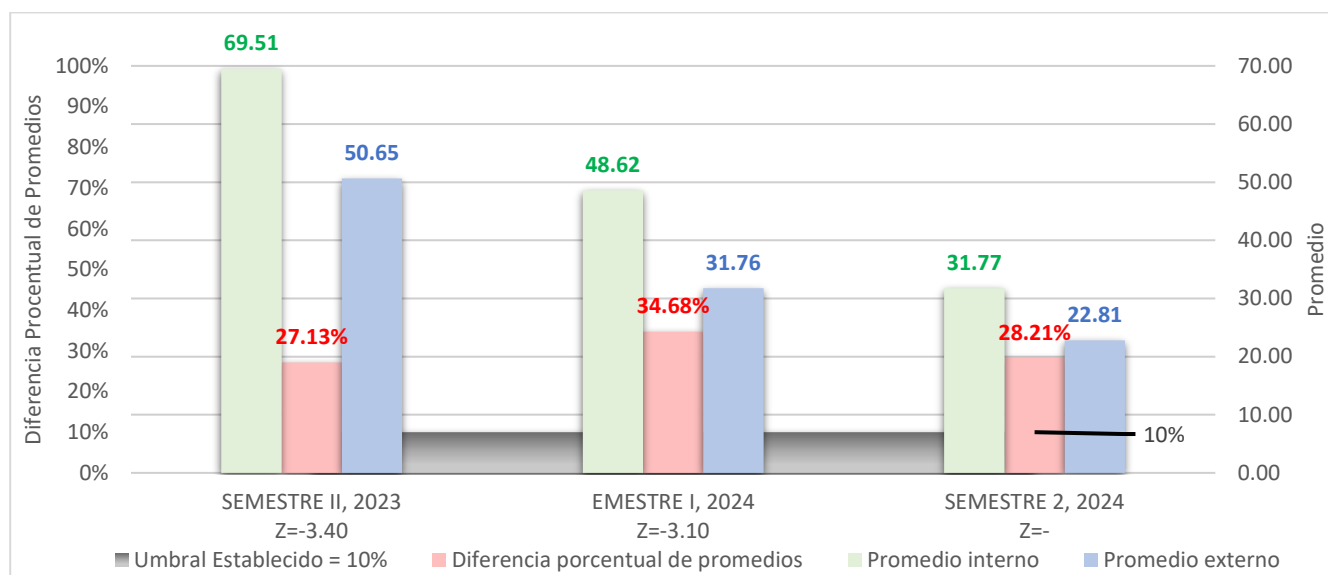
Gráfica 98. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 178 Telnor



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 semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 99. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 178 Telnor



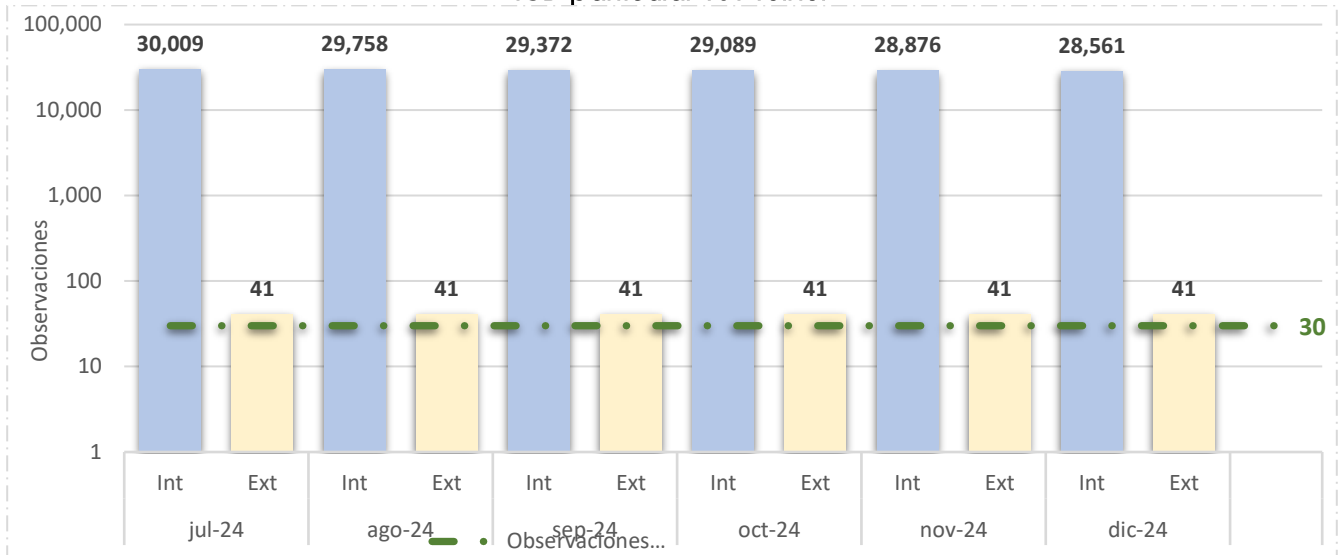
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de disparidad del número de fallas, con 18,345 internas contra 18 externas, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedios, por otro lado, el valor del estadístico semestral nos indica que en promedio se solucionan las fallas en menor tiempo para los concesionarios del grupo externo. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias.

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

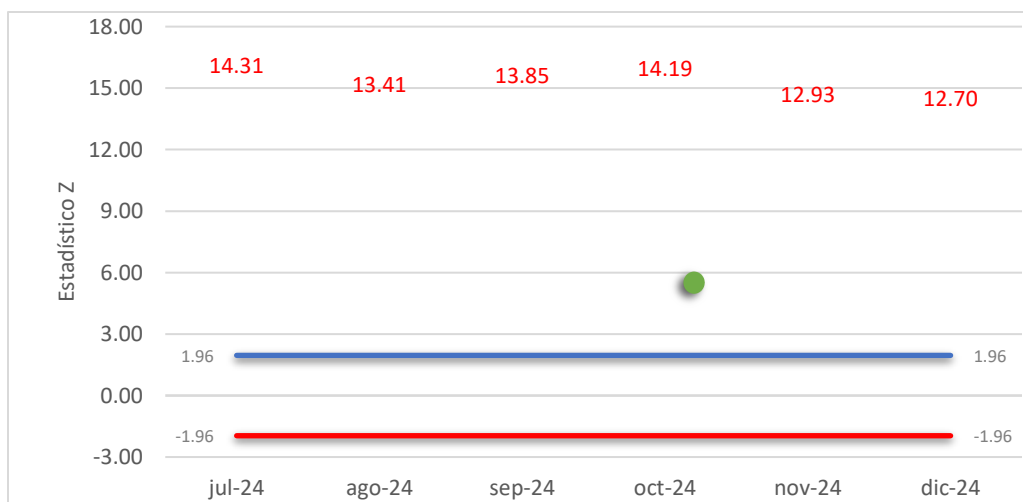
Se cuenta en ambos grupos con el número de observaciones suficientes tanto mensual como semestral para poder realizar el cálculo del estadístico Z, en ese tenor, se advierte que para todos los meses los valores se ubican fuera de estos límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 100. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 181 Telnor



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

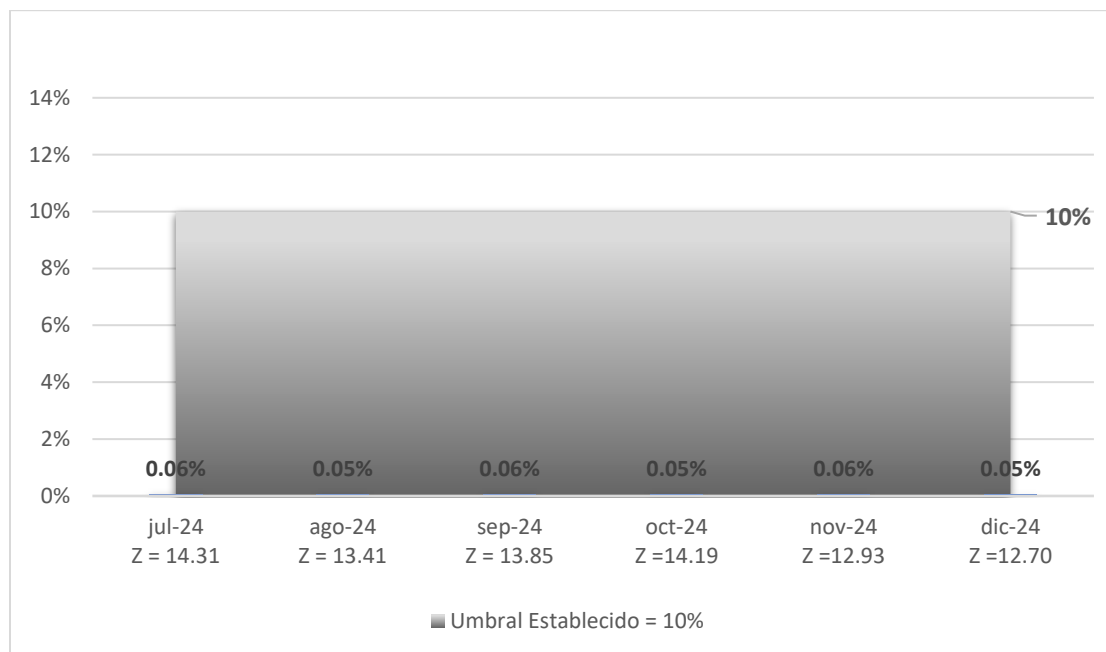
Gráfica 101. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telnor



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

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

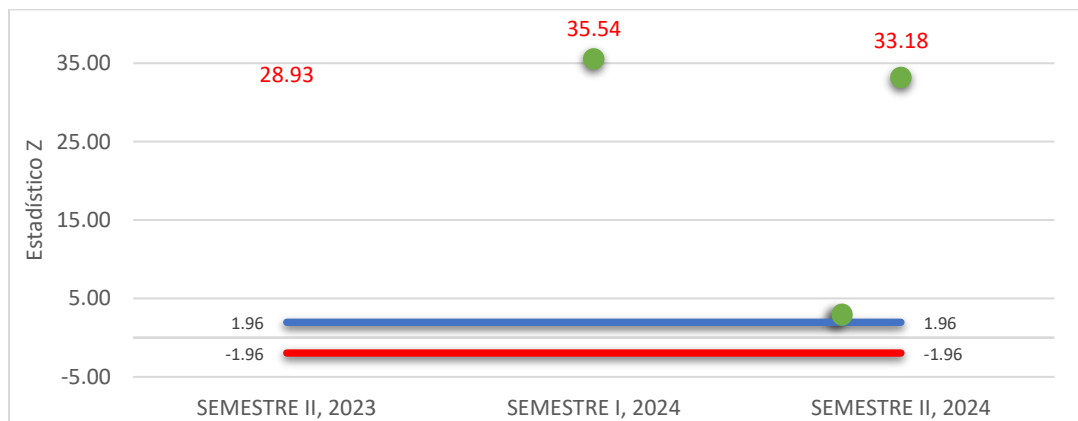
Gráfica 102. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 181 Telnor



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

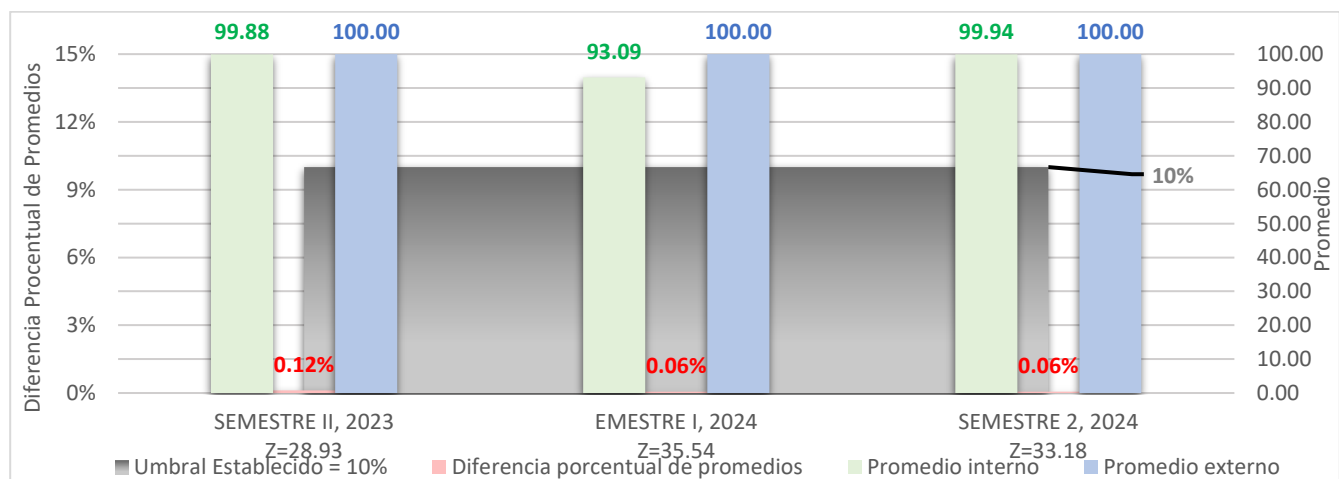
Gráfica 103. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 181 Telnor



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 semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 104. Representación histórica semestral de la
Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 181 Telnor



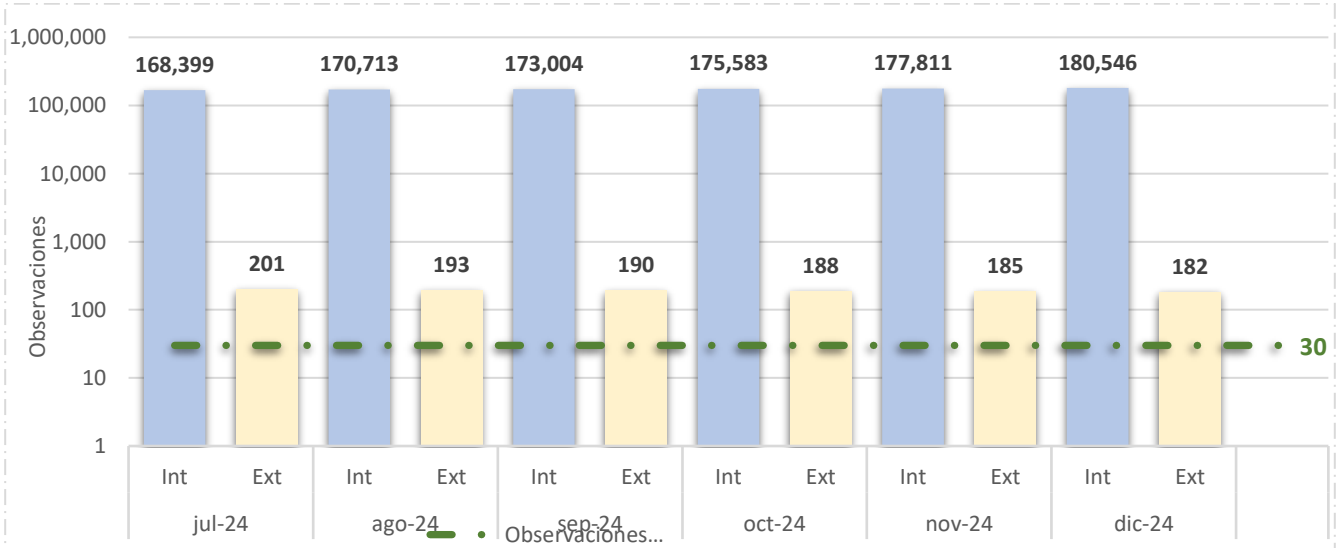
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad de los servicios entre un grupo y otro, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

ICD particular 182, “Porcentaje de disponibilidad del servicio”.

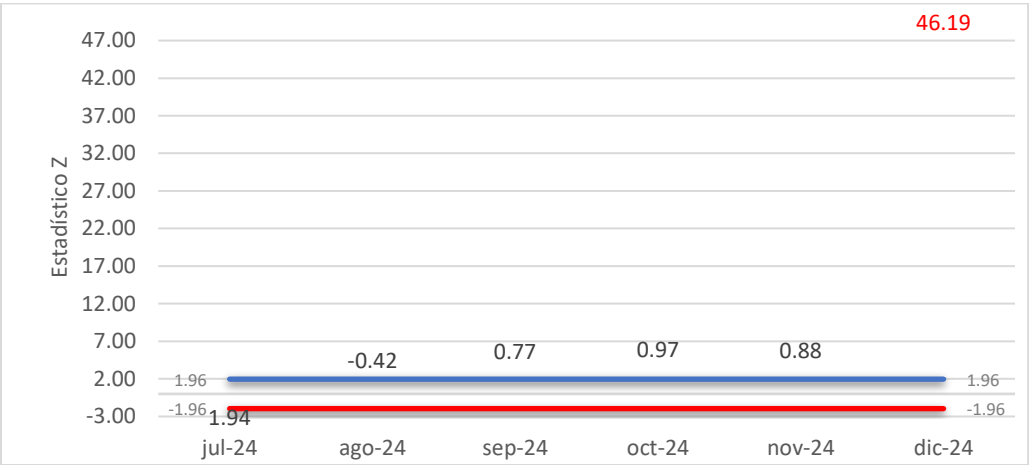
En el periodo que se analiza, en el grupo interno se registraron las observaciones suficientes, mientras que, en el grupo externo, se cuenta en ambos grupos con el número de observaciones suficientes tanto mensual como semestral para poder realizar el cálculo del estadístico Z, en ese tenor, se advierte que el valor para el mes de diciembre se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 105. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 182 Telnor



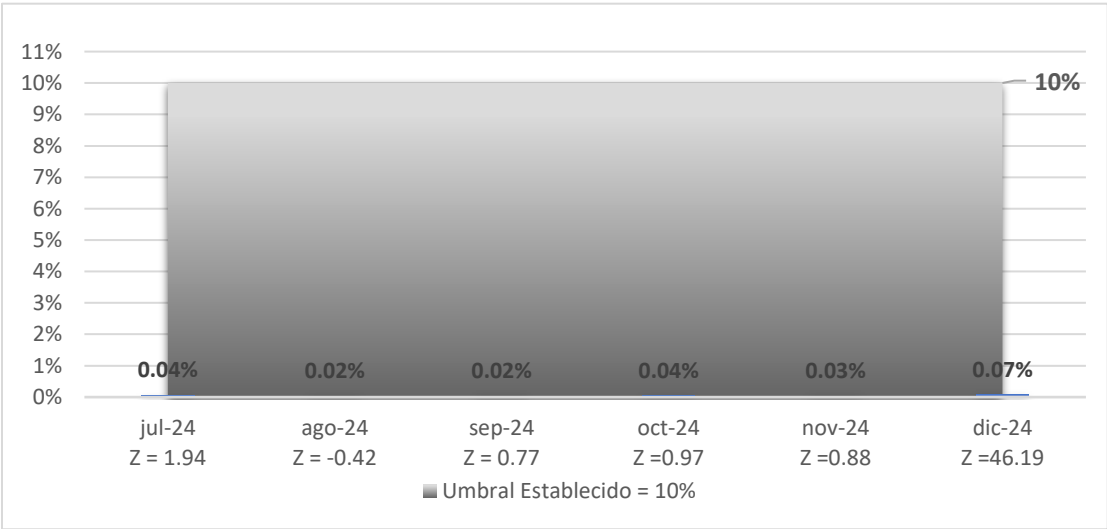
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Gráfica 106. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 182 Telnor



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

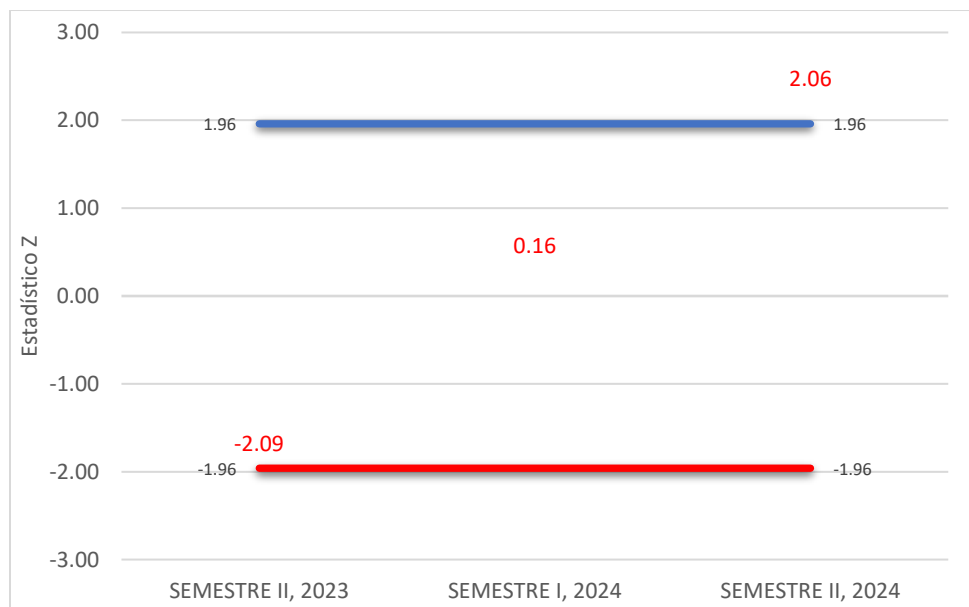
Gráfica 107. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 182 Telnor



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

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

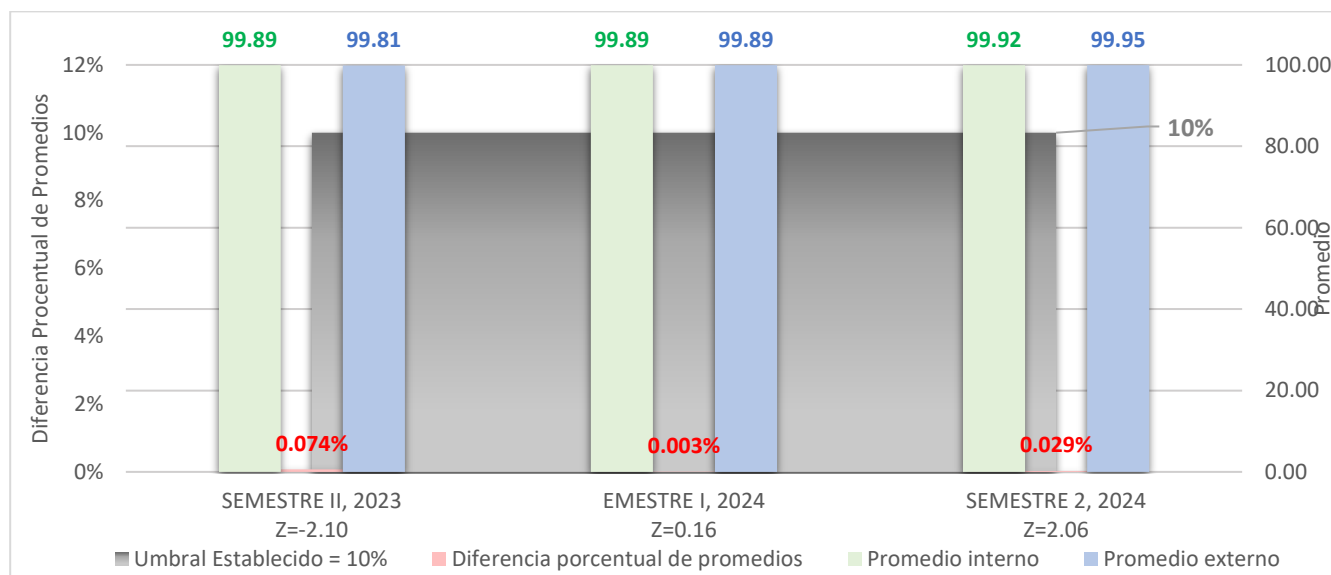
**Gráfica 108. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 182 Telnor**



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 semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 109. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 182 Telnor



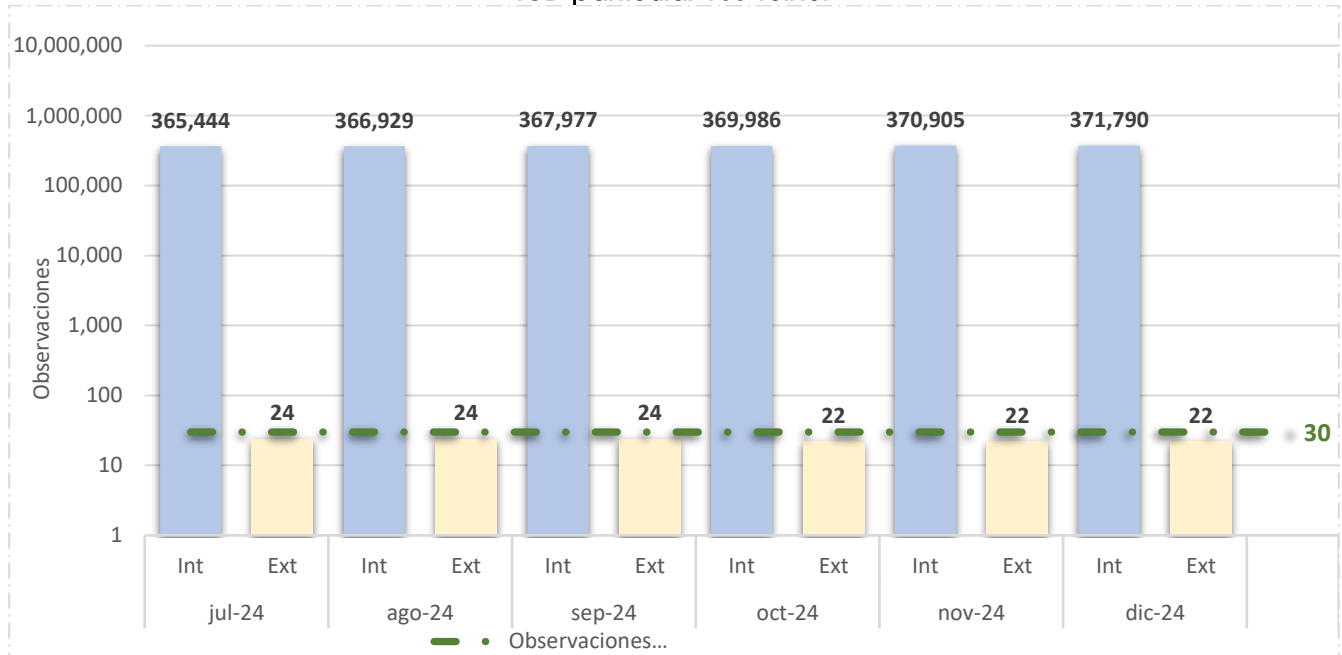
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para el agregado semestral donde se obtuvo un valor del estadístico Z fuera de los límites de control, este es debido a que se tiene mayor disponibilidad en el servicio de reventa de internet en el grupo externo, por lo tanto, no se observa un favorecimiento hacia el grupo interno. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron observaciones suficientes en el grupo externo; razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual. Cabe señalar que, para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

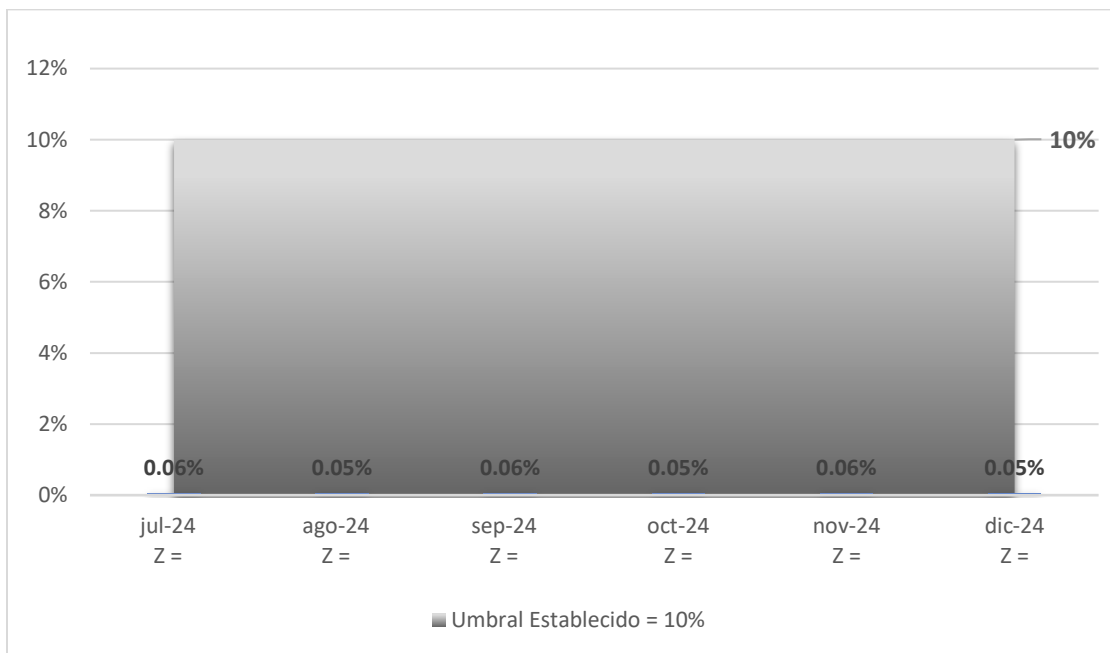
**Gráfica 110. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 183 Telnor**



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

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en los meses de todo el periodo se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

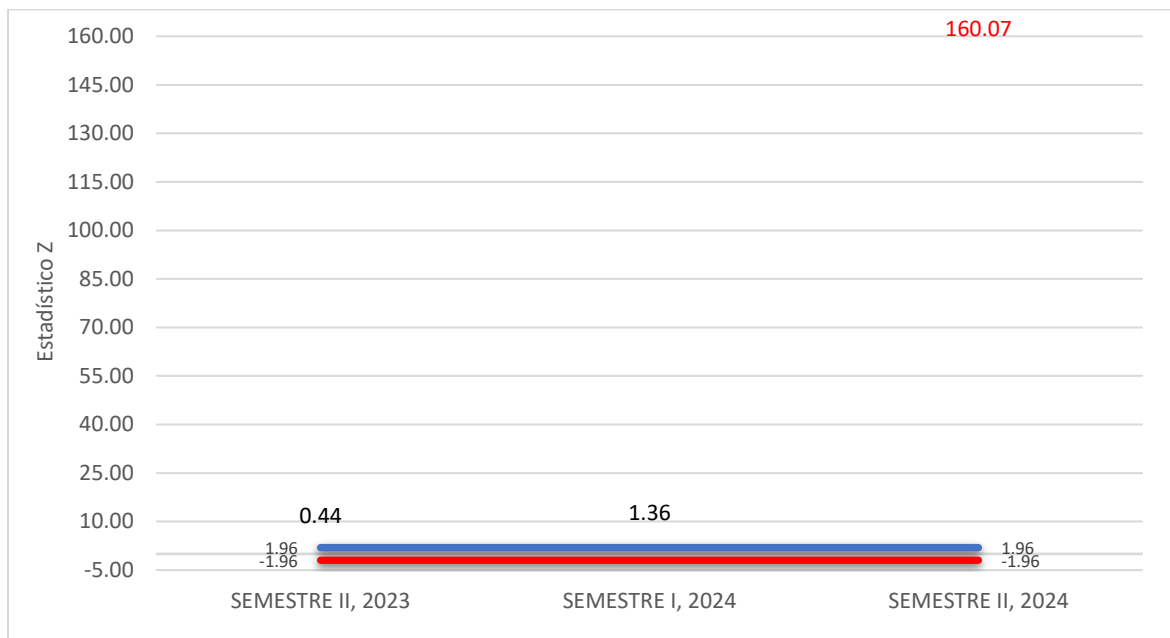
Gráfica 111. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 183 Telnor



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

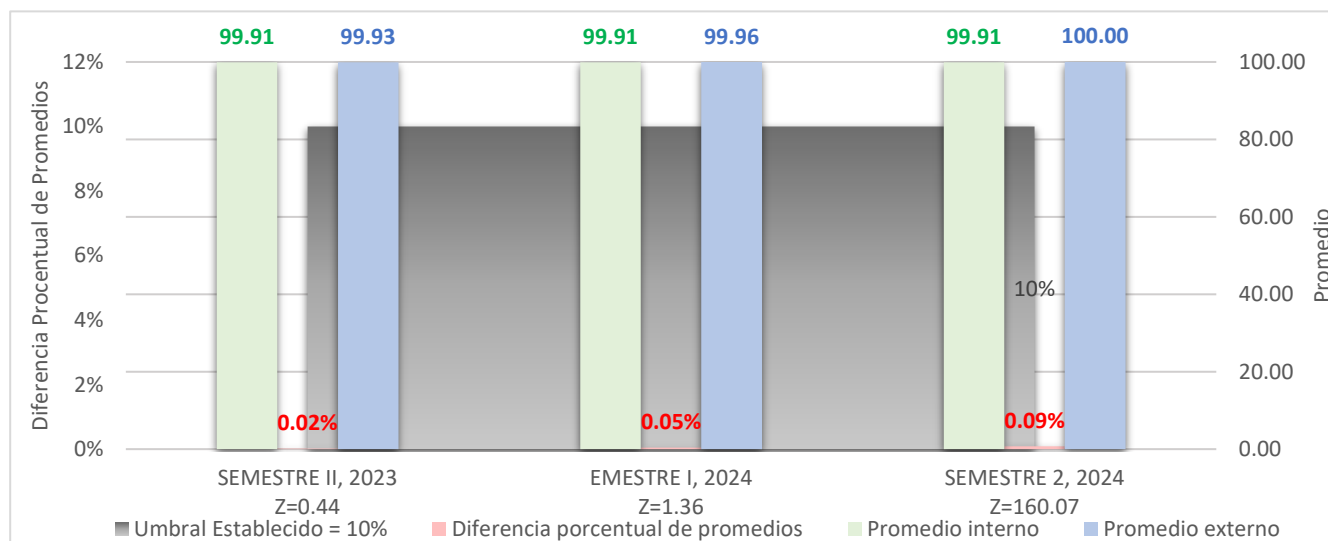
Gráfica 112. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 183 Telnor



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 semestral, se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 113. Representación histórico semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 183 Telmex



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que los valores Z fuera de los límites de control, se deben en gran medida, a que la disponibilidad en el servicio para los meses en el grupo externo no presentó fallas en el servicio de reventa de paquetes. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR, sobre los valores del estadístico Z, señala que no hubo eventos externos que representen tiempo fuera de servicio.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones de habilitación suficientes, además de no contar con ninguna falla detectada en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo⁴, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

⁴ Se presentaron 4 solicitudes de habilitación: 1 en julio, 1 en agosto y 2 en octubre.



ICD particular 190, “Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas”.

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones de fallas reportadas mínimas mensuales, además de no contar con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla como condición en el grupo externo, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 191, “Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas”

En el periodo reportado, no se presentaron las observaciones de fallar reportadas suficientes, además de no contar con ninguna falla repetida dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla como en el grupo externo, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como, el cálculo del estadístico Z, 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. Enlaces dedicados entre localidades y LDI
 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 ^{1 y 2}
213	8	Loc y LDI	Tiempo promedio para programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Solo externas ^{1 y 2}
216	12	Loc y LDI	Tiempo promedio de habilitación del servicio	Provisión del servicio	Internas y externas ^{1 y 2}
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	Internas y externas ^{1 y 2}
222	28	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
225	29	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Gestión de fallas	Solo externas ¹ Sin solicitudes ²
228	30	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Gestión de fallas	Solo internas ¹ Sin solicitudes ²
231	24	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
234	25	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
237	26	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
240	35	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
243	36	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (con redundancia)	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
246	37	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
249	38	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
252	39	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Internas y externas ^{1 y 2}
255	40	Loc y LDI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Solo externas ¹ Sin solicitudes ^{1 y 2}

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, el **ICD particular 243**, no presenta observaciones de servicio, por lo que, 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.

ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio **ICD particular 213**; para gestión de fallas, **ICD particular 225 y 228**; para trabajos especiales **ICD particular 255**, el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno de los grupos, 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

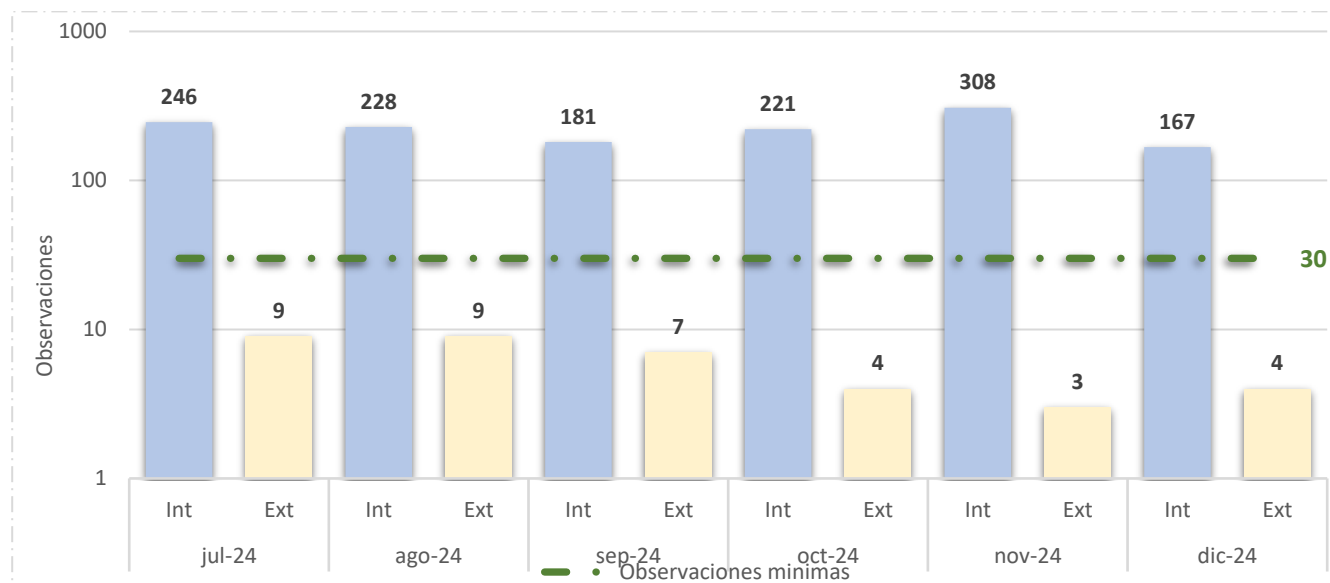
ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

A pesar de contar con el número de observaciones suficientes en el periodo, al no contar con solicitudes rechazadas por parte del grupo interno, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

En los meses reportados en el periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

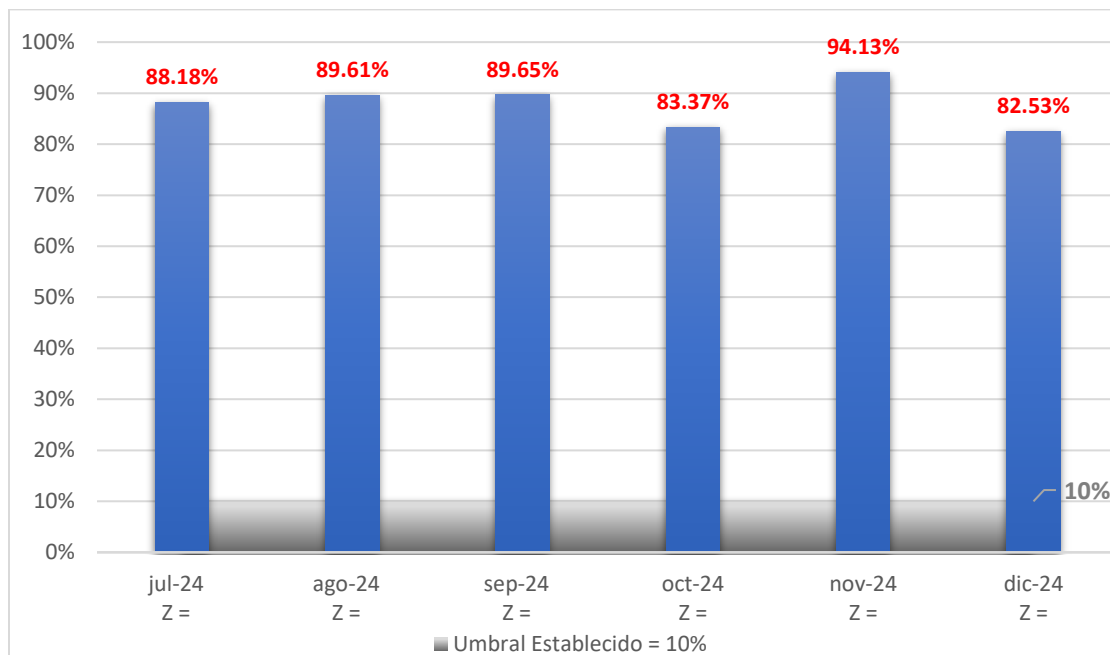
Gráfica 114. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 216 Telmex



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 se tiene que, para todos los meses los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

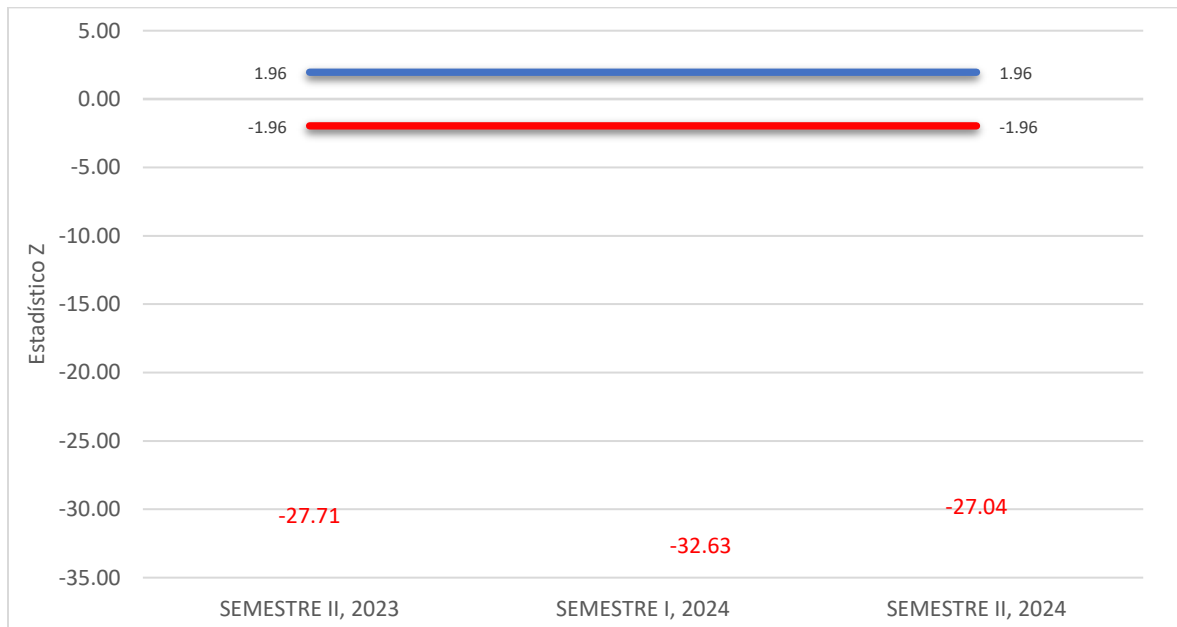
Gráfica 116. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 216 Telmex



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

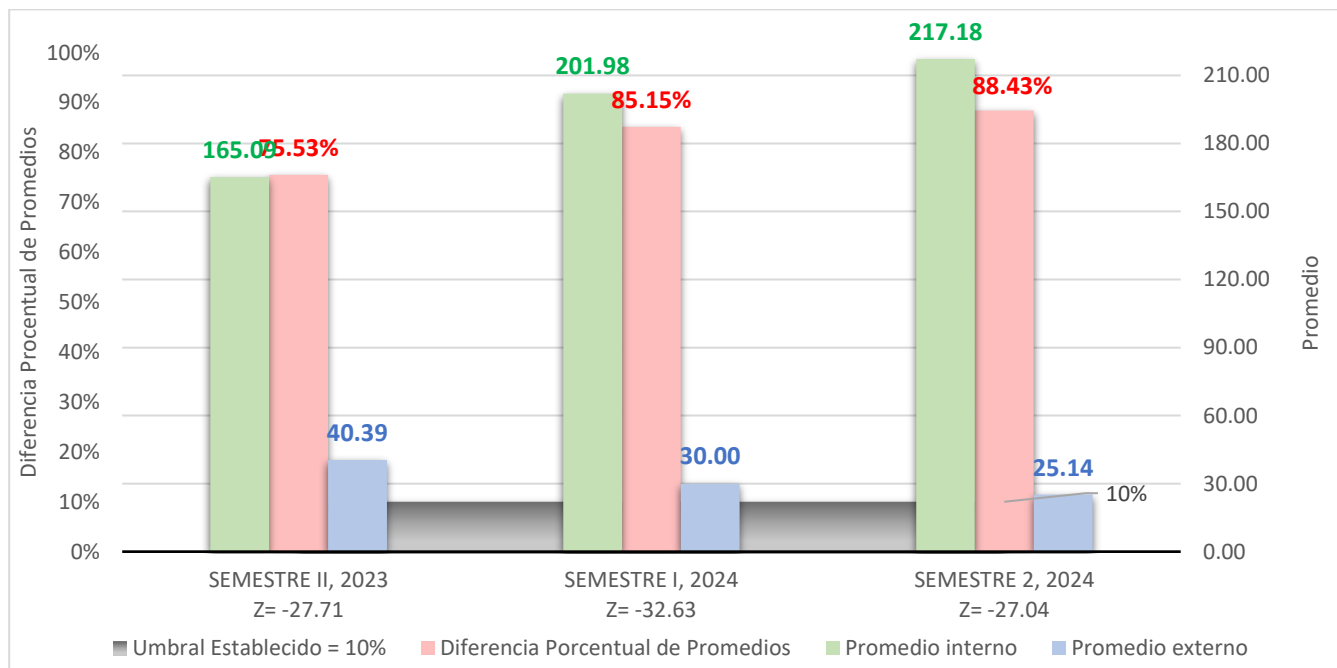
Gráfica 117. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 216 Telmex



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

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral se ubica fuera del umbral establecido, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 118. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 216 Telmex



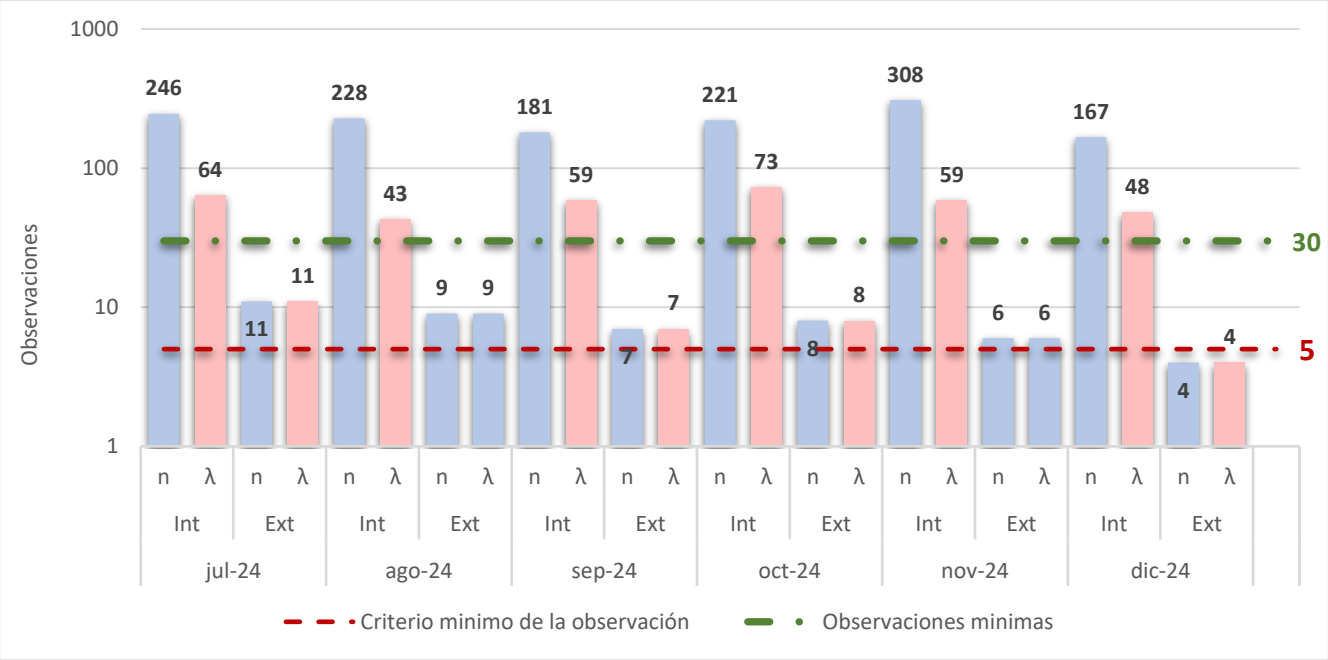
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la habilitación del servicio se atiende en promedio en menor tiempo para los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que para este servicio se privilegia la operación para los CS externos respecto a los internos, así también, menciona que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir, es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

ICD particular 219, “Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR”.

En los meses reportados en el periodo, no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

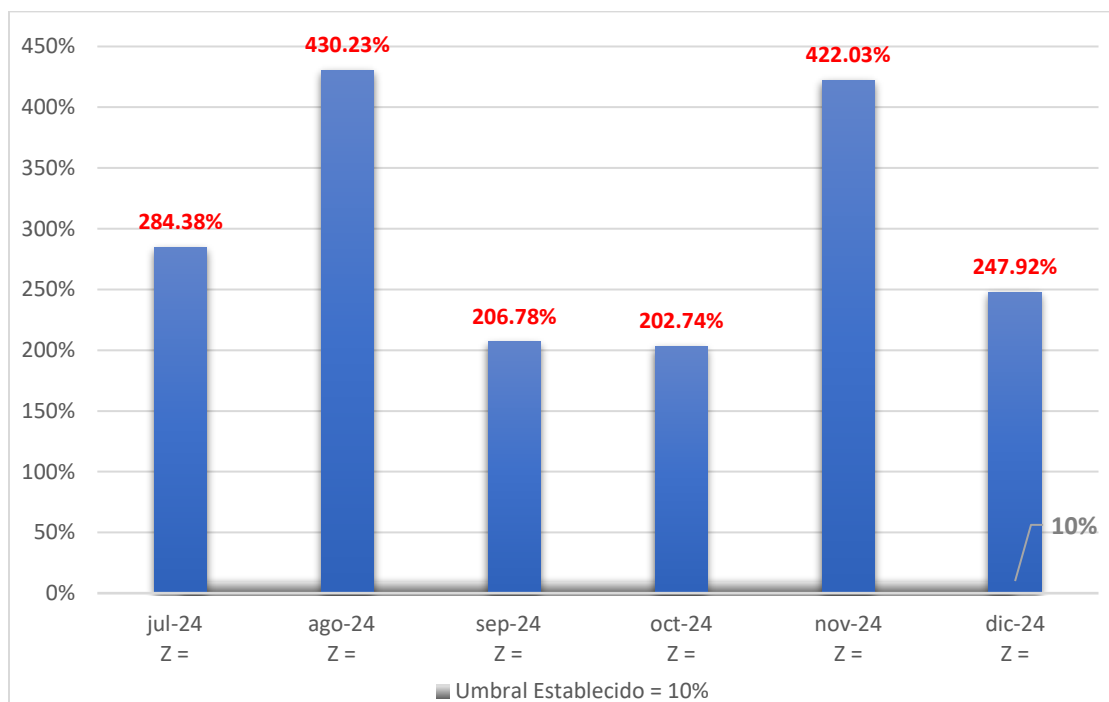
Gráfica 119. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 216 Telmex



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

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para todos los meses, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

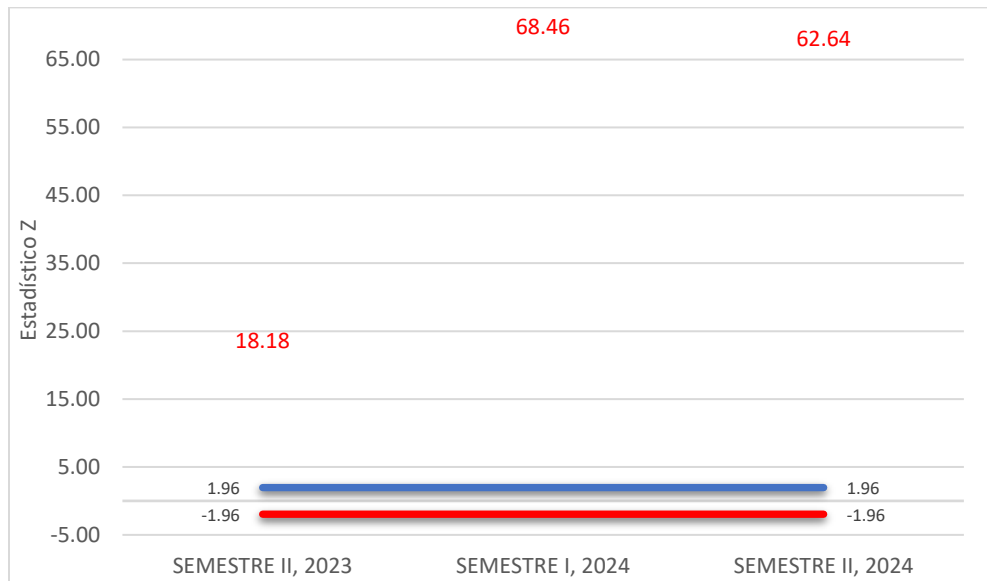
Gráfica 120. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 216 Telmex



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

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

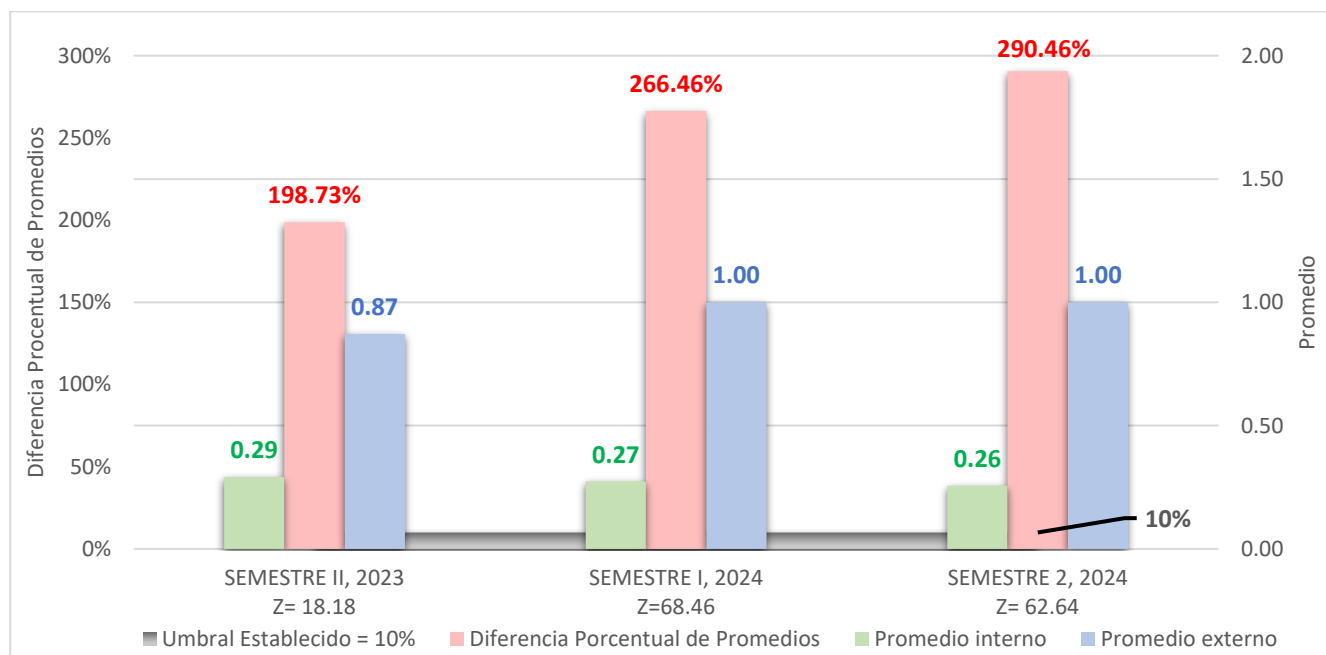
**Gráfica 121. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 219 Telmex**



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 semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 122. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 219 Telmex



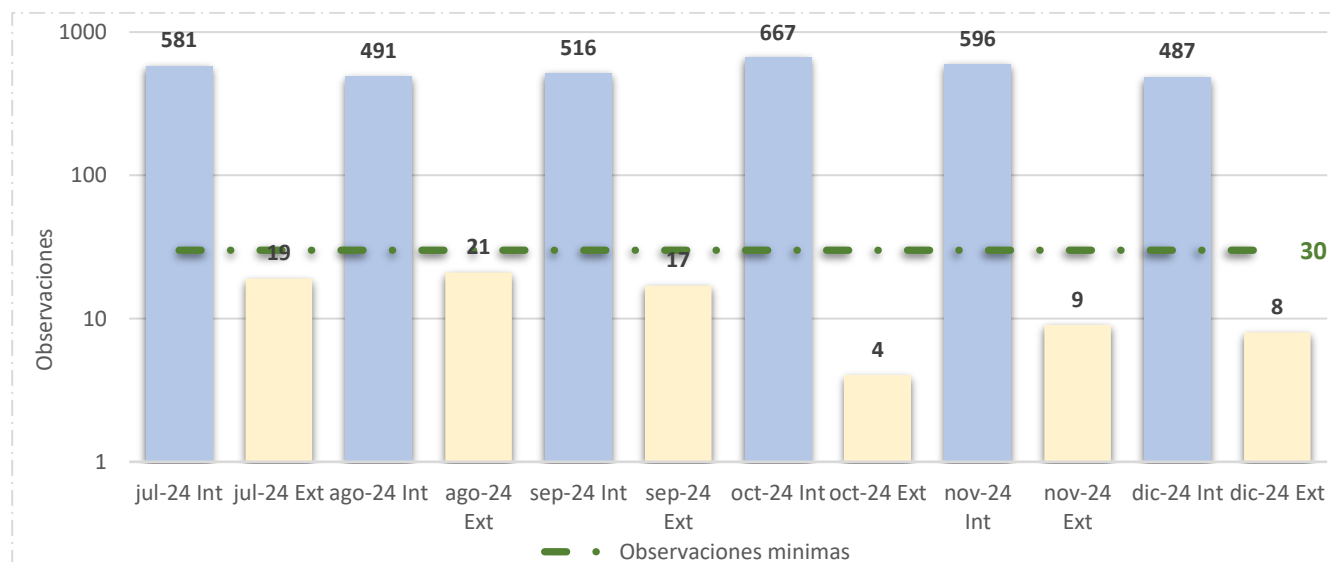
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para el grupo externo todas las solicitudes se habilitaron en el plazo establecido indicado, es por ello que se tiene una eficiencia del 100% de habilitaciones en promedio, por ello es que este periodo se obtuvo un valor alto de la diferencia en el porcentual de promedios, así como el aumento del valor del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de cumplir con un mayor porcentaje los plazos de entrega. Adicionalmente, respecto al valor obtenido menciona que no se cuenta con las muestras suficientes para suponer diferencias.

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

En los meses reportados en el periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

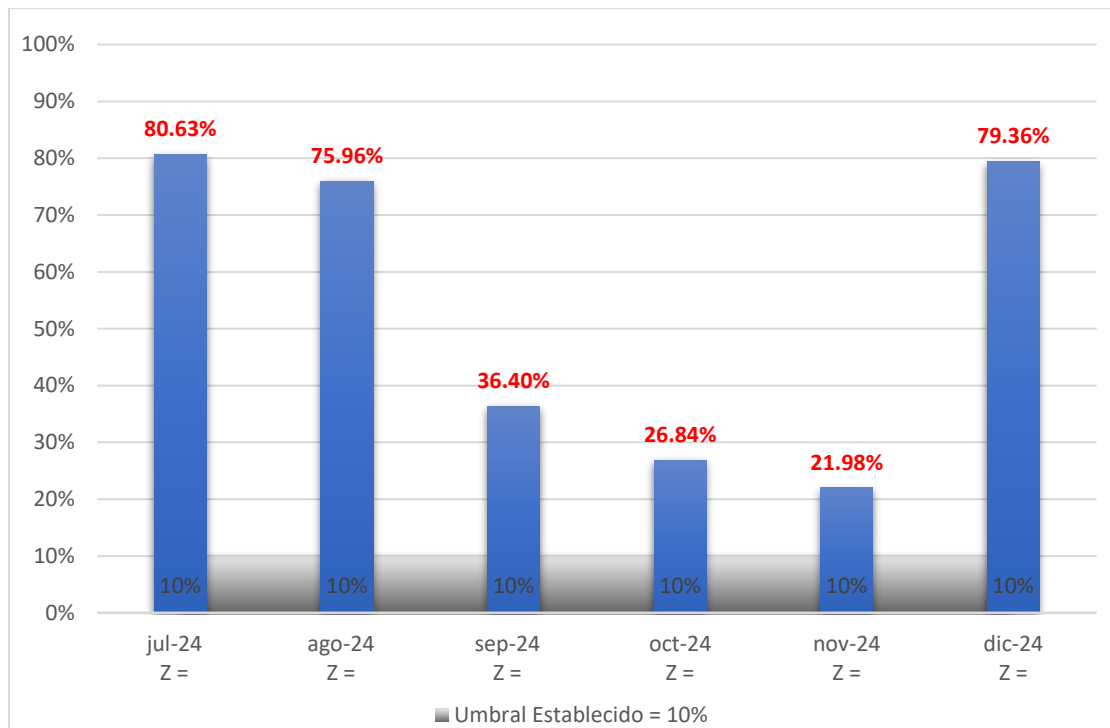
Gráfica 123. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 222 Telmex



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 se obtiene que, para todos los meses los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

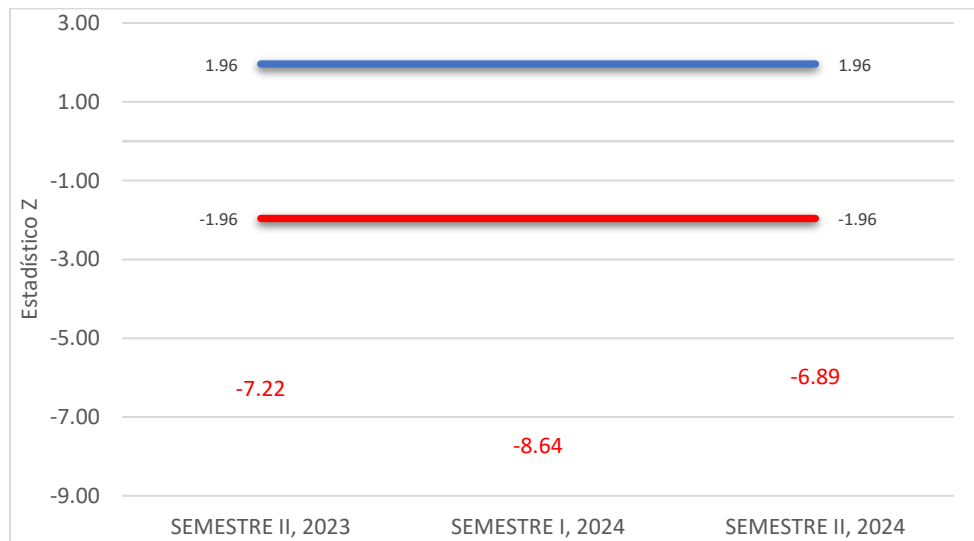
Gráfica 124. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 216 Telmex



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

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

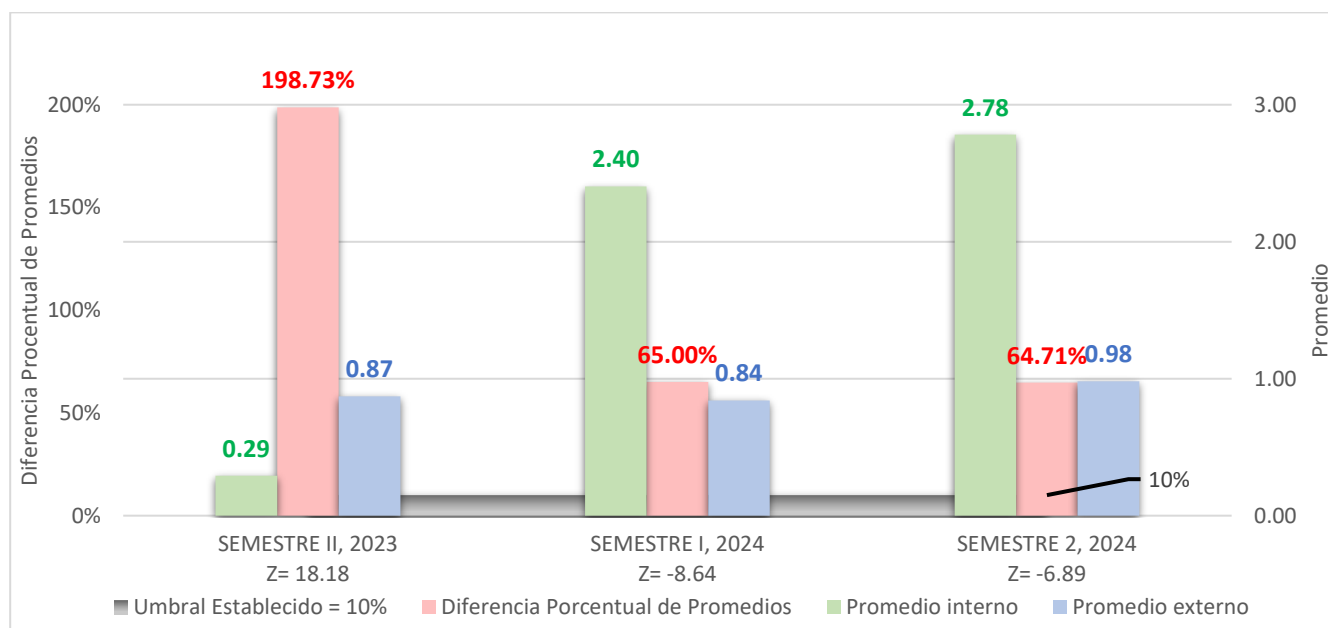
Gráfica 125. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 222 Telmex



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 semestral se ubica fuera de los límites de control establecidos, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas.

Gráfica 126. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 222 Telmex



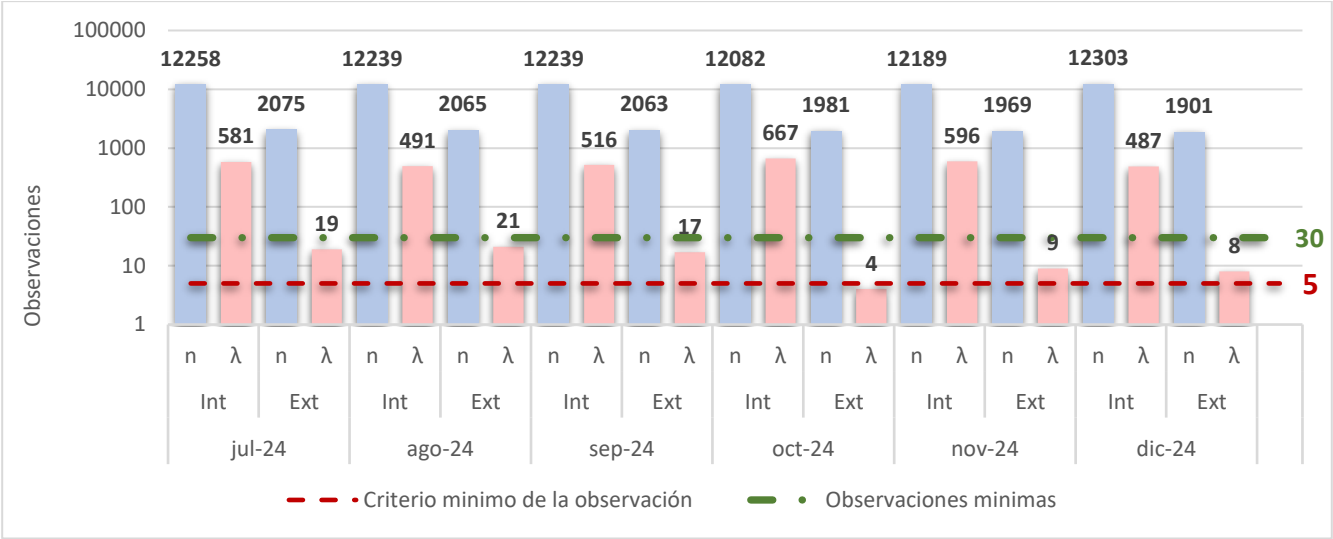
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

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

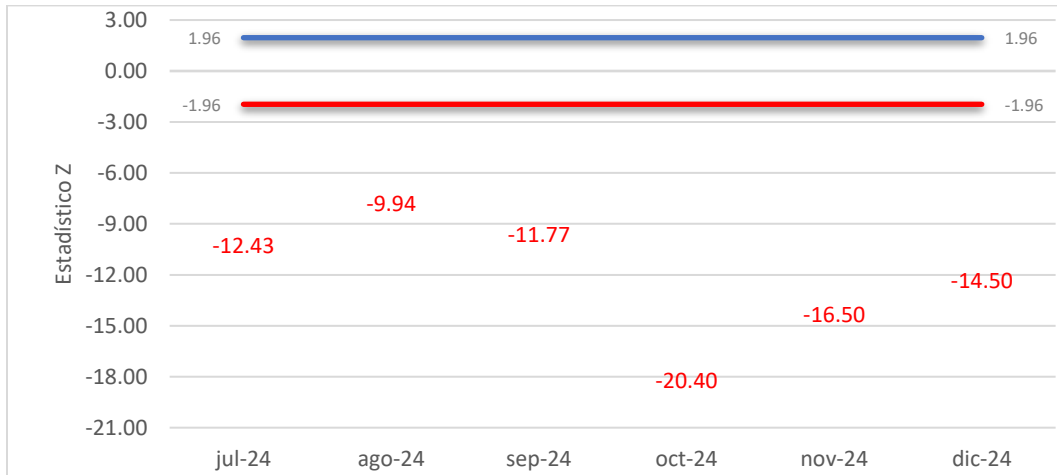
En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales, en todos los meses el valor Z se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo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

Gráfica 12927. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 231 Telmex



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

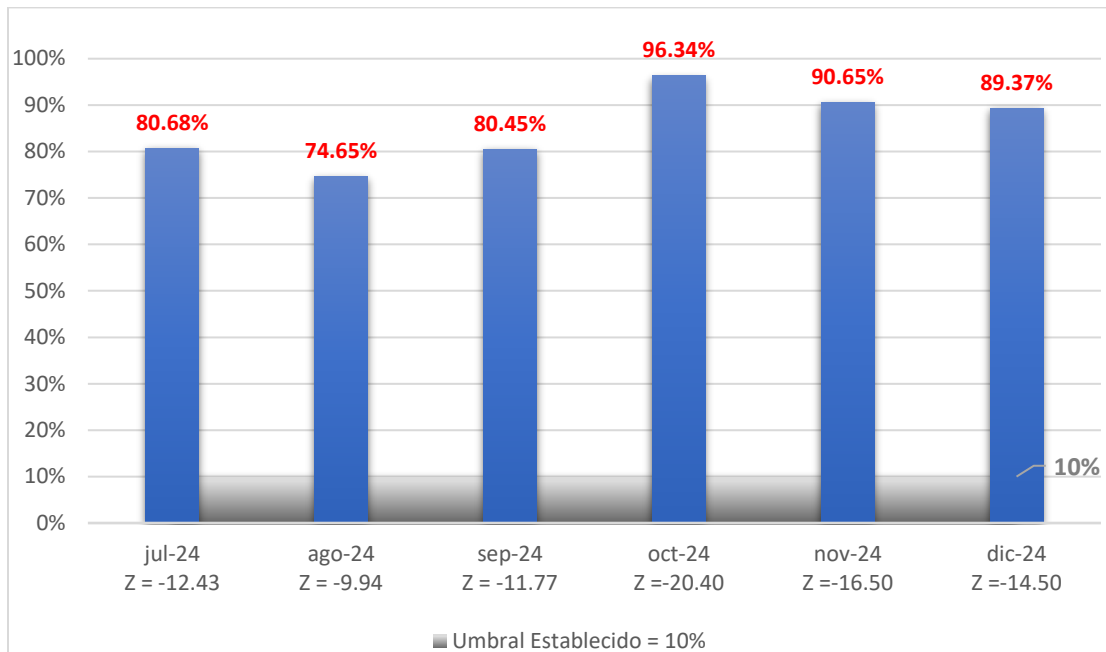
Gráfica 128. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 231 Telmex



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

Por otra parte, para el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para todos los meses los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

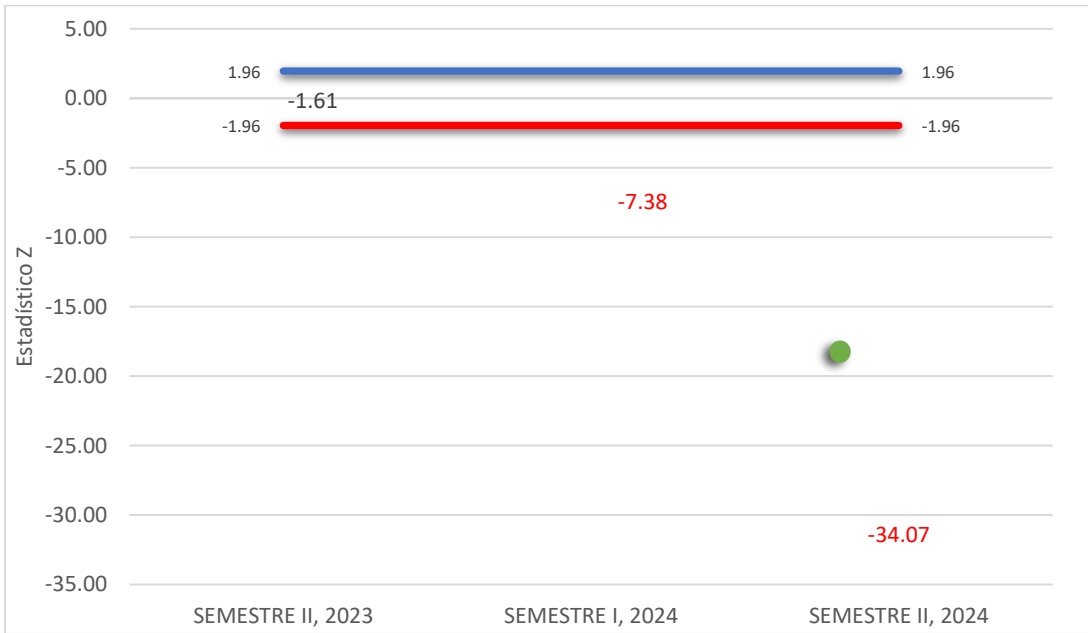
Gráfica 129. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 231 Telmex



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

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

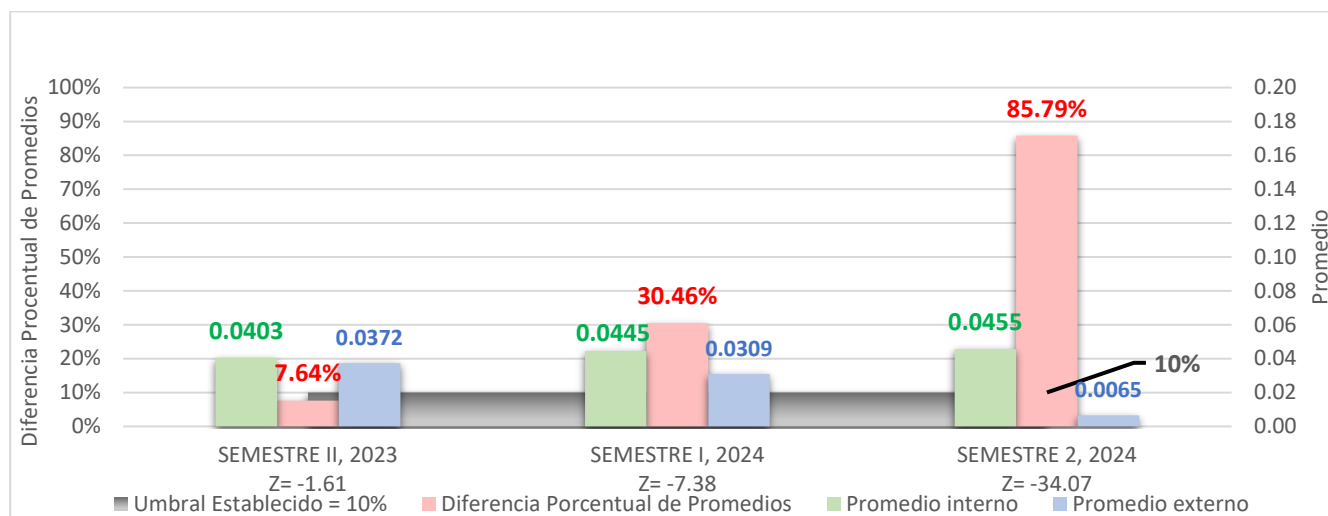
**Gráfica 130. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 231 Telmex**



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 131. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 231 Telmex



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para los valores del estadístico Z mensual se tiene en promedio más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno, mientras que, para los valores fuera del umbral de la diferencia de los promedios, es debido a que existe una disparidad en la cantidad del número de enlaces para el servicio externo frente al servicio interno, lo que deriva en variaciones porcentuales amplias. Al respecto, el Proveedor de SMR indica que para los valores fuera de rango, las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas y la causa obedece a situaciones multifactoriales que están fuera del control de Telmex.

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

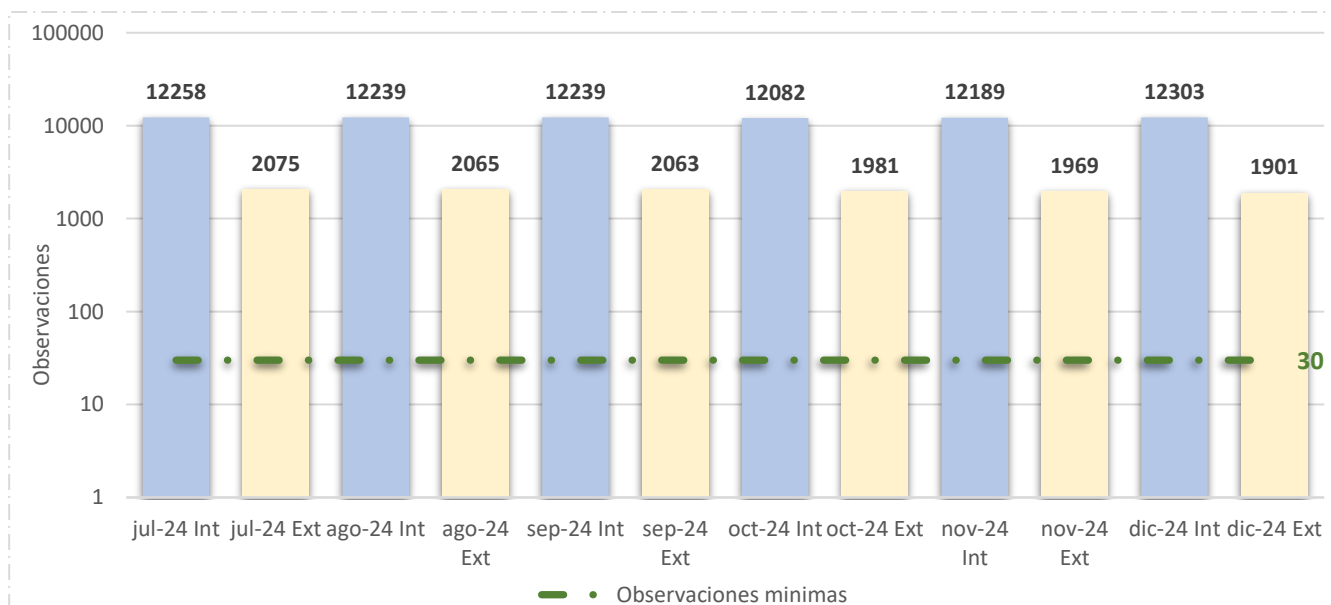
ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".

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

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

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

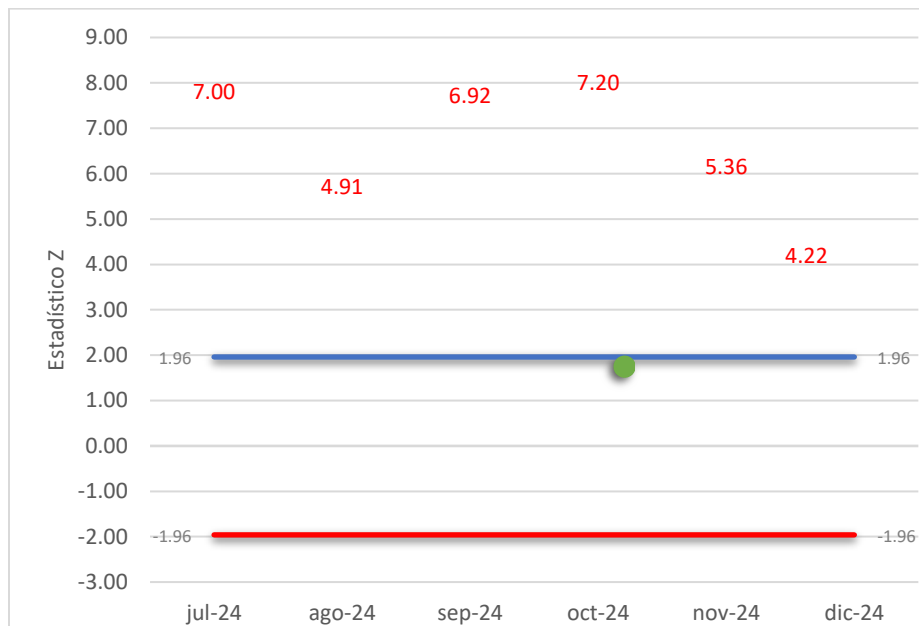
Gráfica 132. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 240 Telmex



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

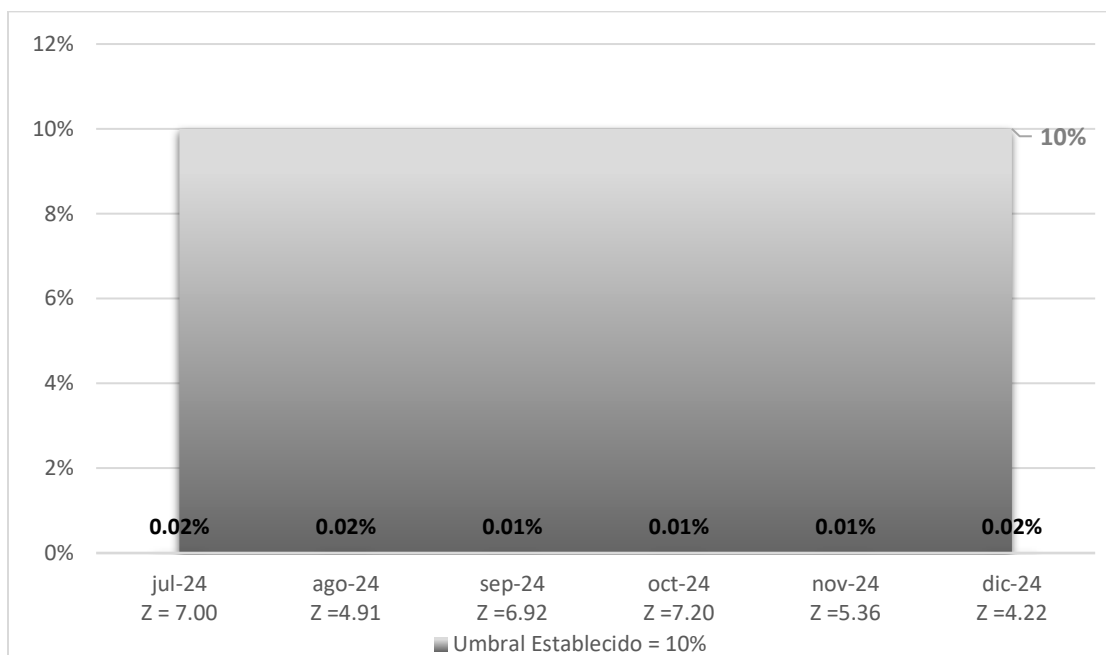
**Gráfica 133. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 240 Telmex**



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 para todos los meses se encuentra dentro del umbral establecido.

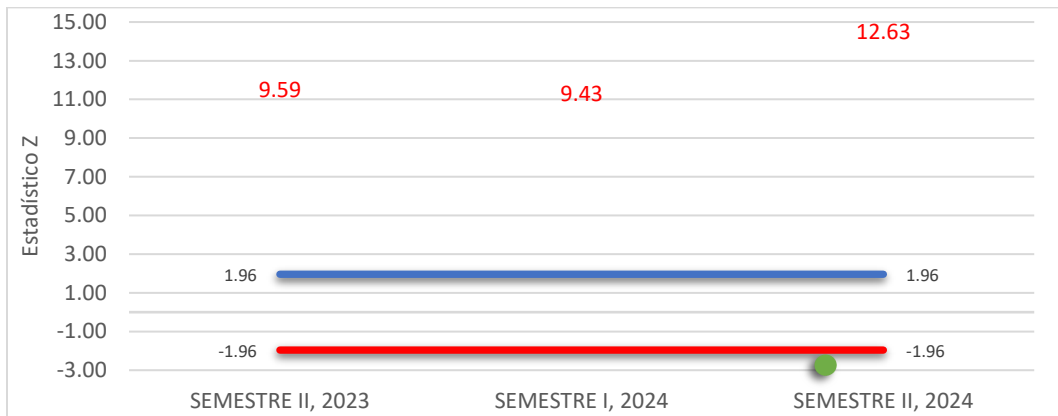
Gráfica 134. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 240 Telmex



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

Por lo que respecta 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, favoreciendo la operación externa.

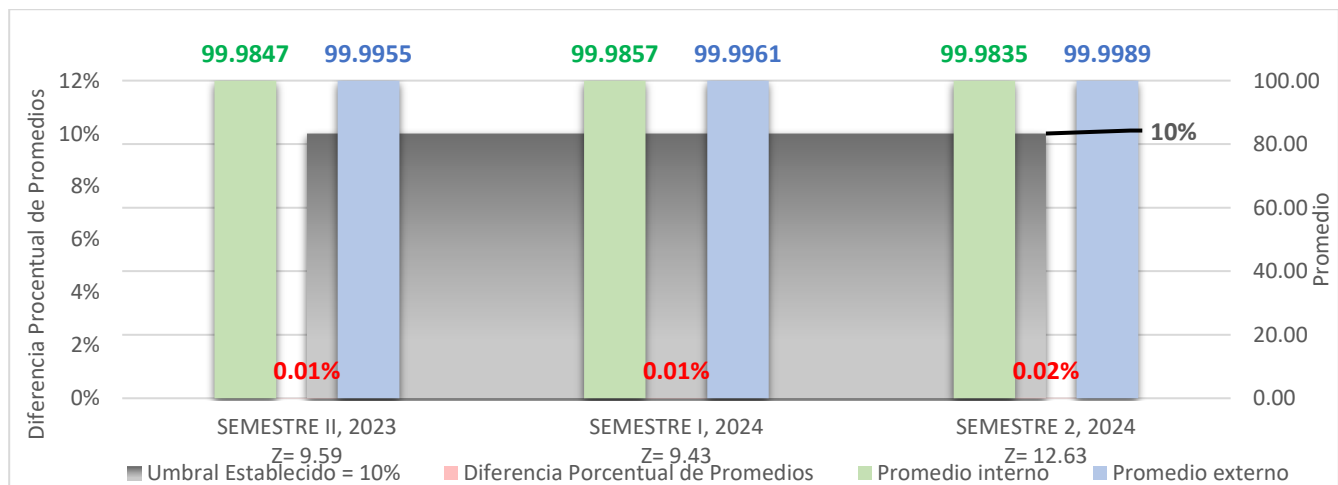
Gráfica 135. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 240 Telmex



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

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Gráfica 136. Representación histórica semestral de la
Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 240 Telmex



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de disponibilidad del enlace 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.

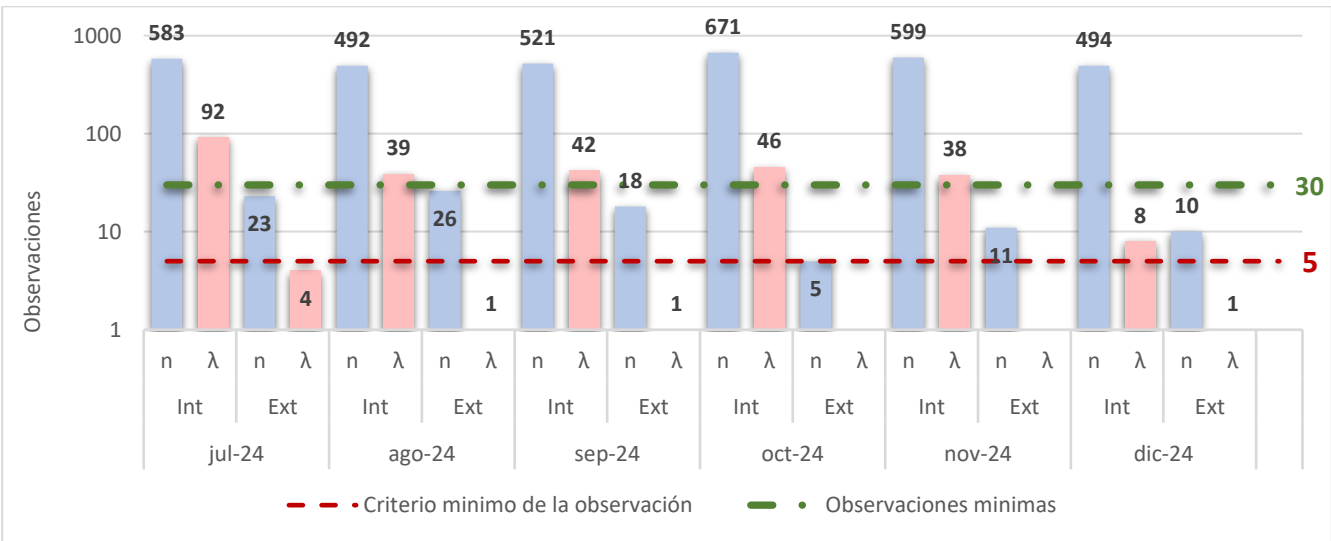
ICD particular 246, "Porcentaje de enlaces de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas al no contar con fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

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

En los meses reportados en el periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

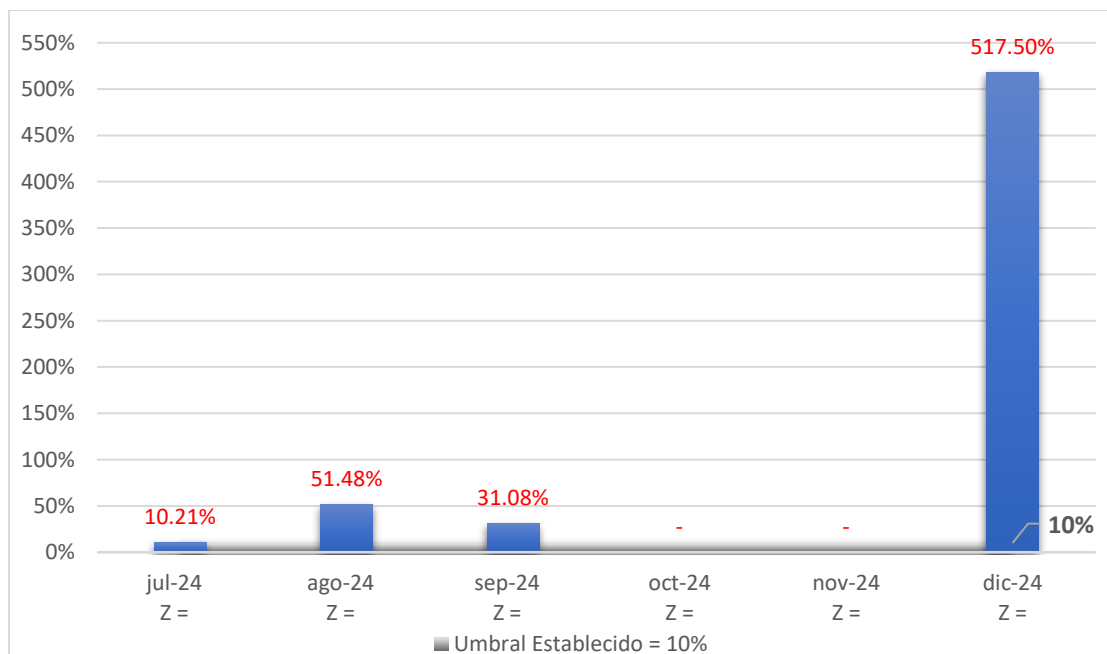
Gráfica 137. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 249 Telmex



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

Por otra parte, respecto a la diferencia porcentual de promedios, únicamente se puede calcular para los meses de julio, agosto, septiembre y diciembre con valores que se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

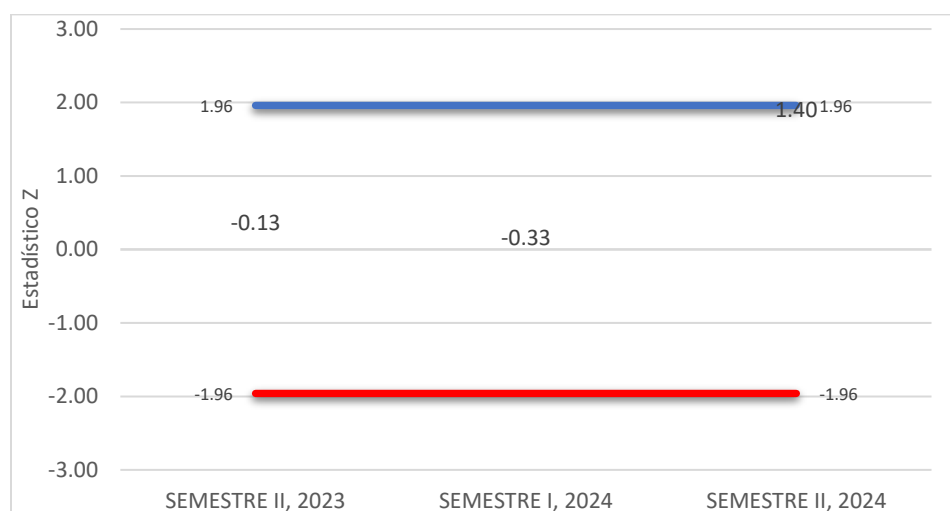
Gráfica 138. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 249 Telmex



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

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

Gráfica 139. 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 en ambos grupos, no se requirieron trabajos especiales por parte del grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Telnor

ICD sin demanda

Durante el periodo que se reporta, para las dimensiones de gestión de fallas, los **ICD particular es: 225 y 228**; para QoS, el **ICD particular 243**; para Trabajos Especiales el ICD particular: 255, no presentaron observaciones de servicio, por lo que, 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.

ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio ICD particular 213; el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno de los grupos, 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.

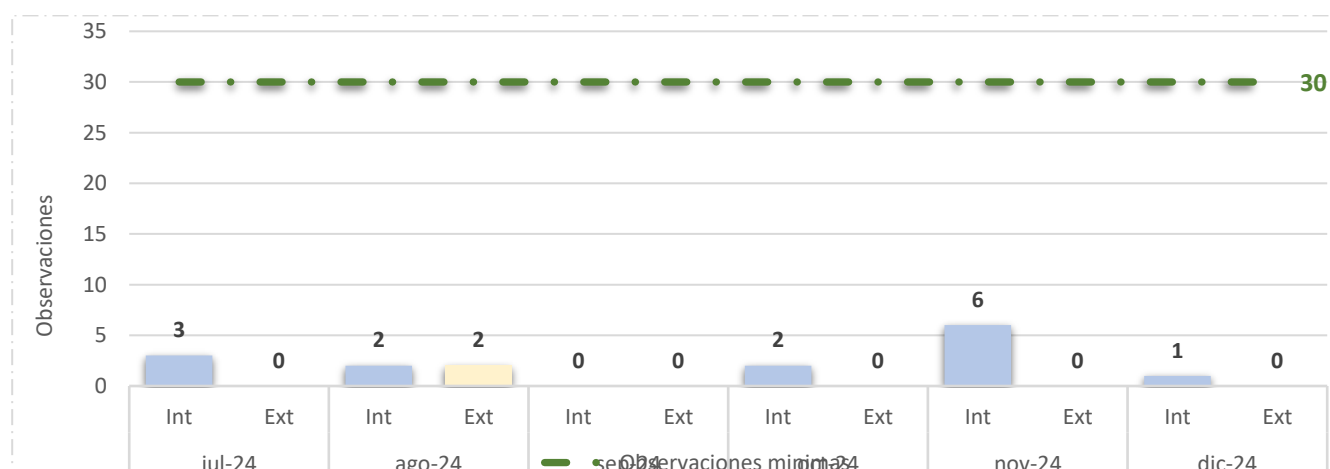
ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes recibidas en ambos grupos, por lo que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

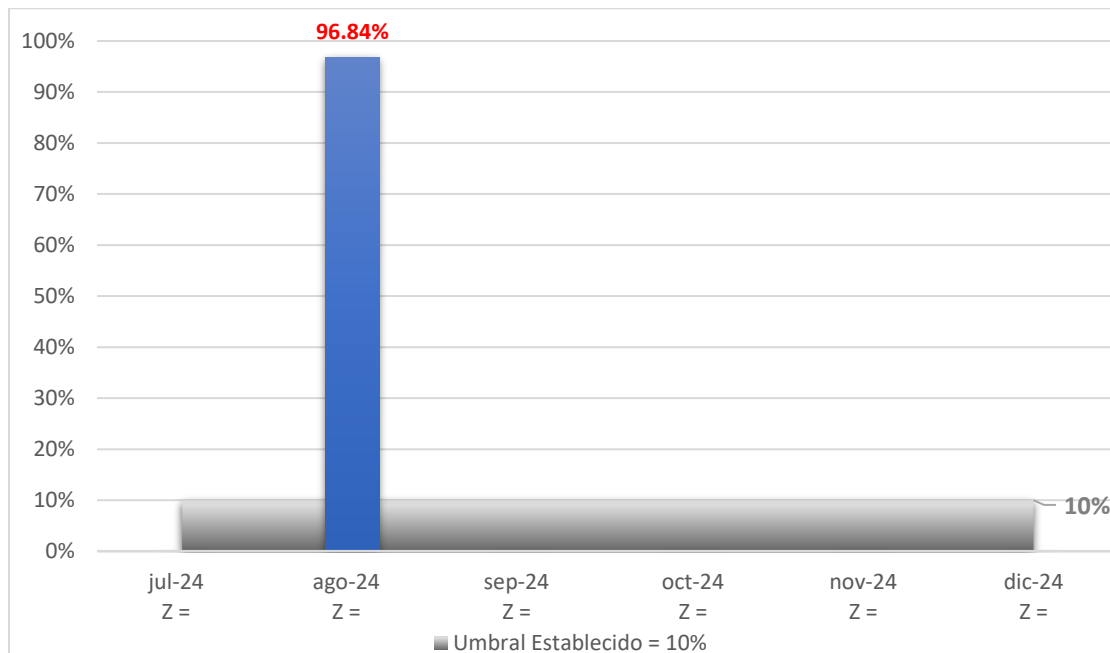
Gráfica 140. Representación mensual del número de observaciones ICD particular 216 Telnor



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

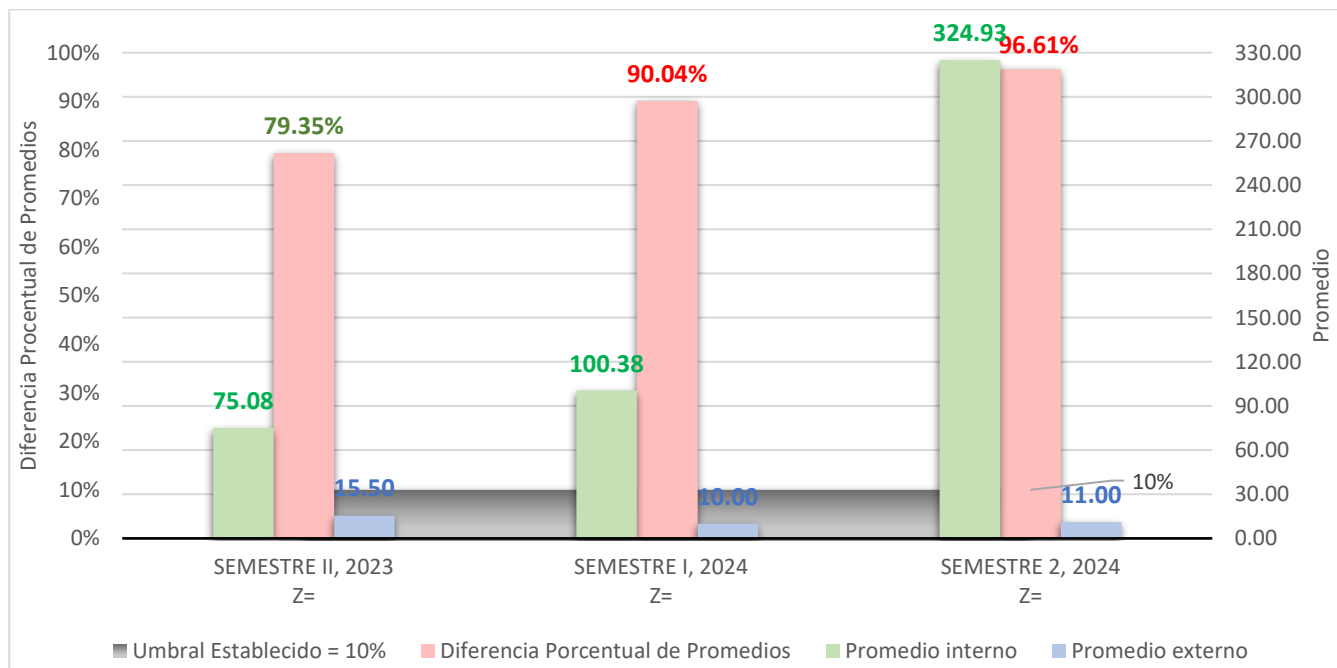
Por otra parte, solo es posible calcular el de la diferencia porcentual de promedios para el mes de agosto, así como para el valor semestral; ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 141. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 216 Telnor



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

Gráfica 142. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 216 Telnor



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

Ahora bien, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

ICD particular 219, "Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".

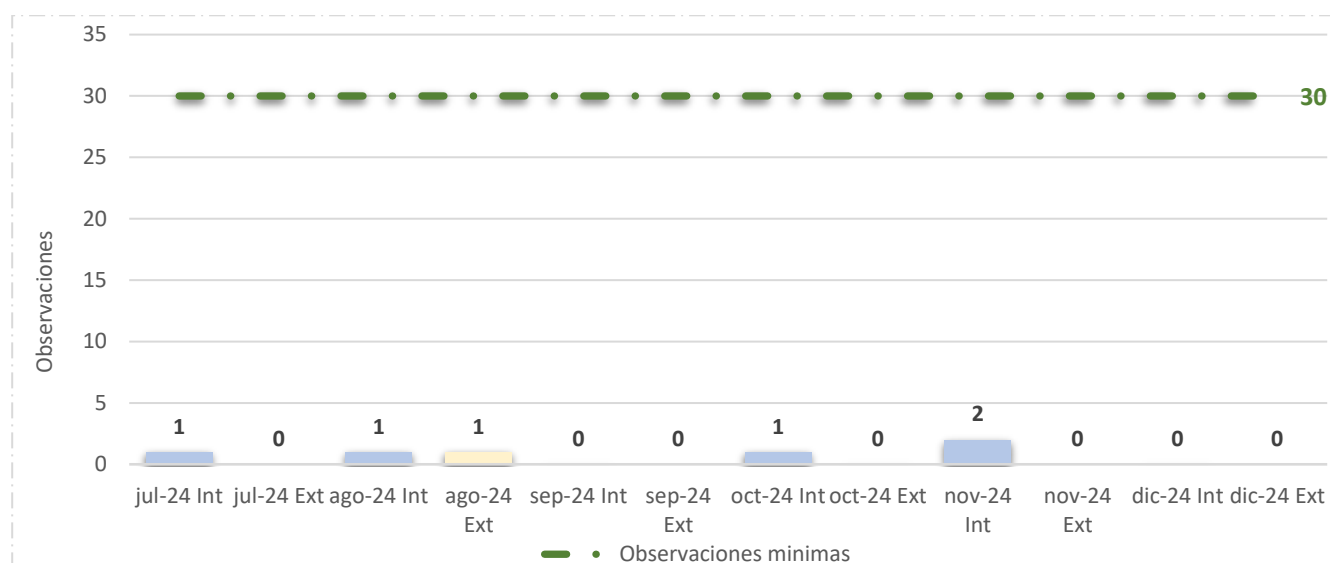
No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual ni semestral.

Ahora bien, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

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

No se cuenta con el número de observaciones suficientes en ambos grupos, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

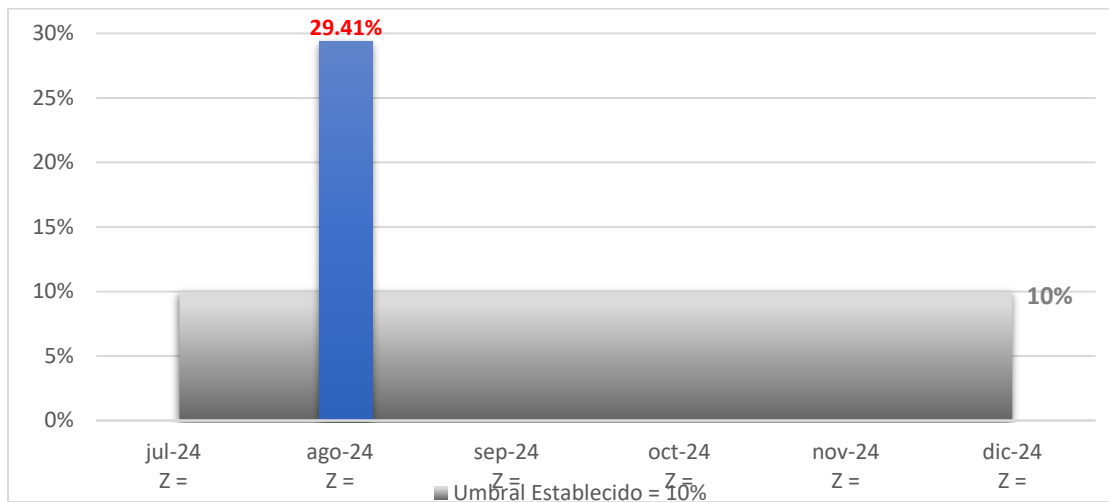
Gráfica 143. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 222 Telnor



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

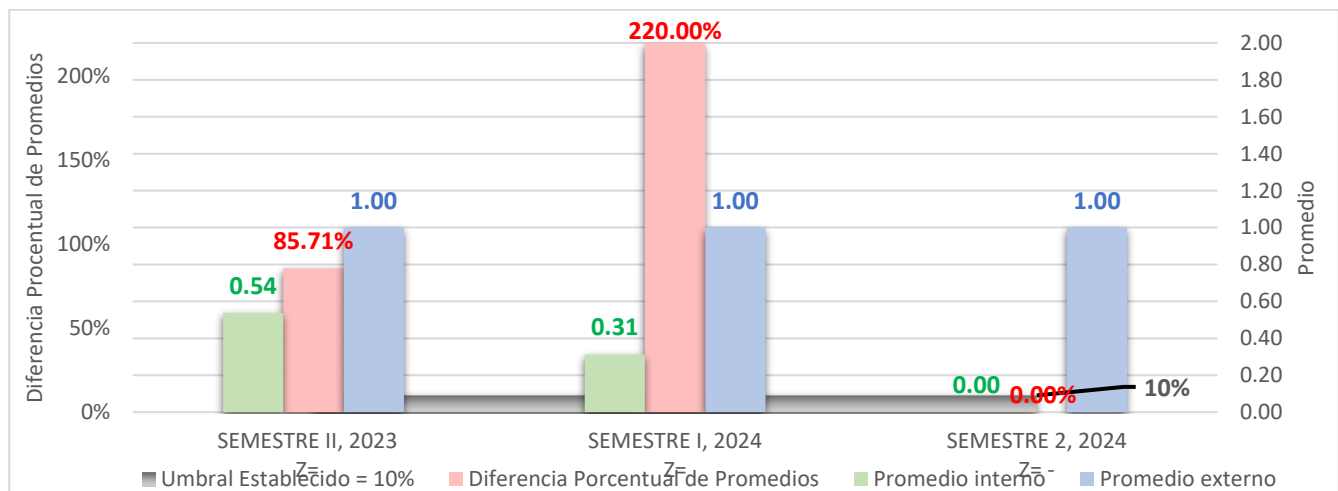
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se puede calcular solo para el mes de agosto, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes internas presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 144. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 222 Telnor



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

Gráfica 145. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 222 Telnor



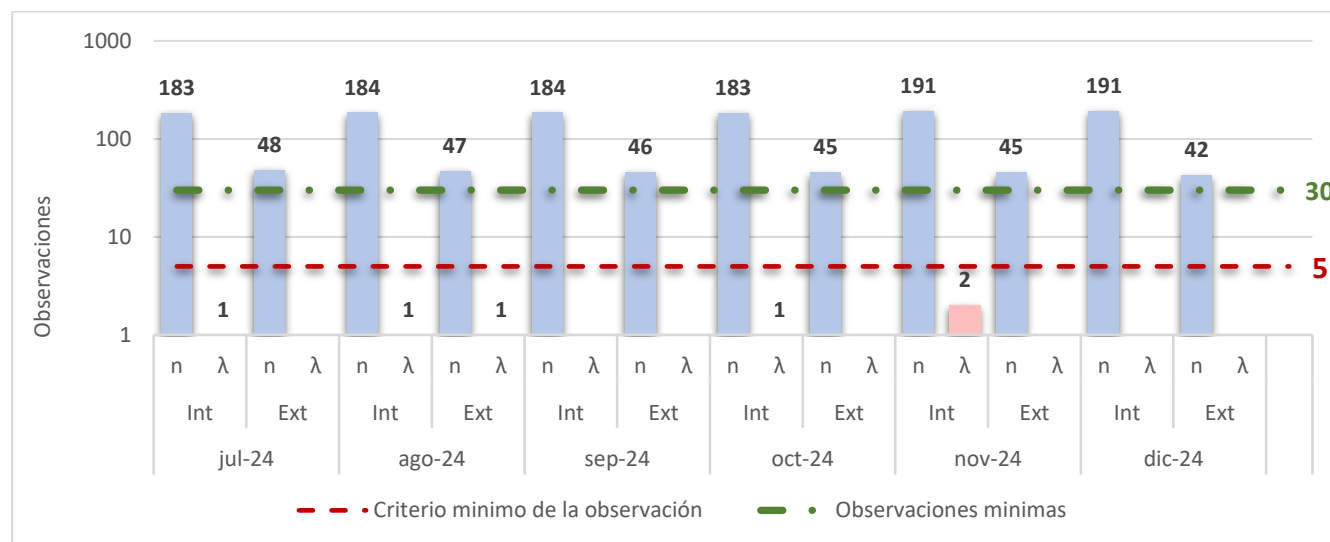
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, la cantidad en el número de fallas repetidas en el periodo en ambos grupos es muy poca y no permiten realizar una adecuada comparación de los promedios. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

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

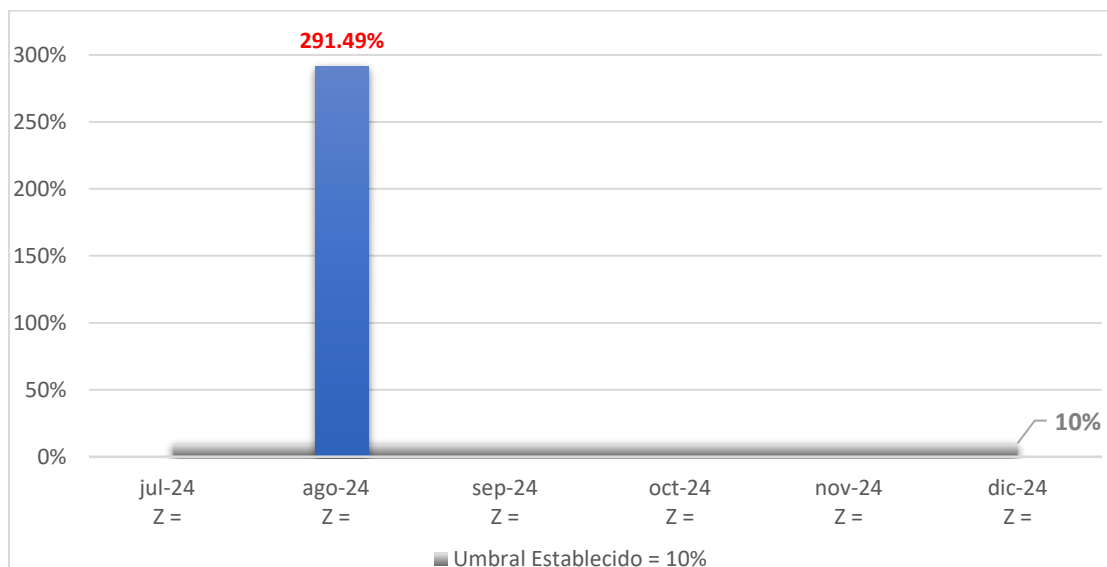
Gráfica 146. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 231 Telnor



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

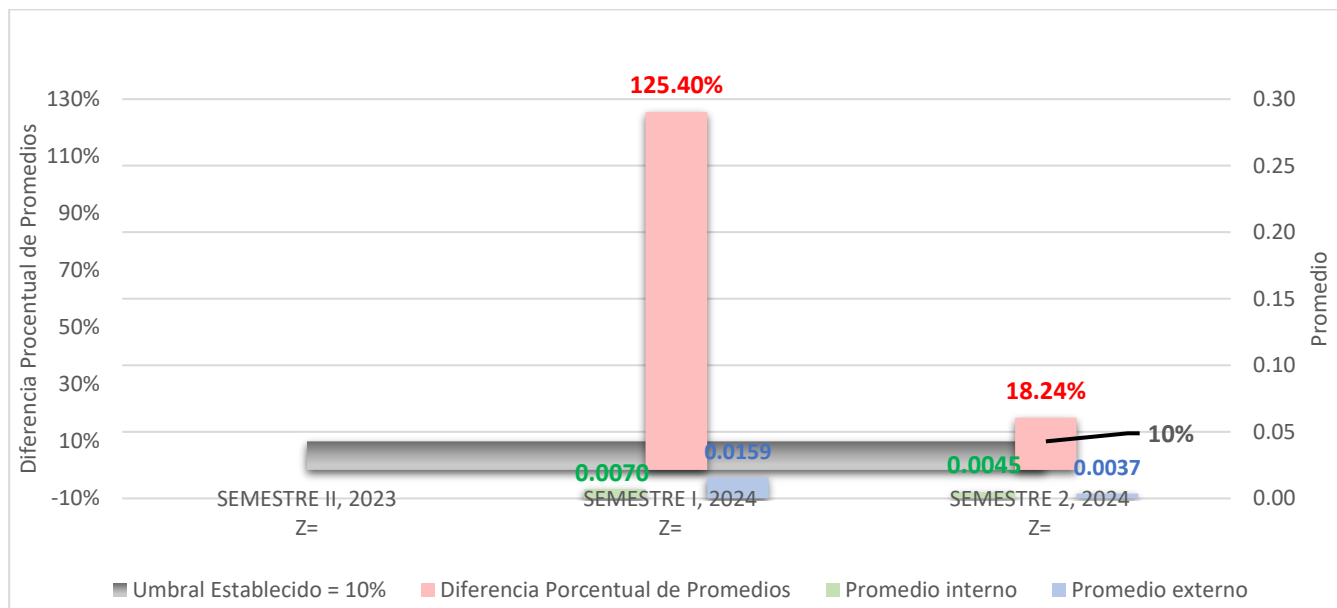
Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de agosto y el valor semestral, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones internas presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones externas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Gráfica 147. Representación mensual de la Diferencia Porcentual de Promedios observaciones ICD particular 231 Telnor



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

Gráfica 148. Representación histórica semestral de la Diferencia Porcentual de Promedios ICD particular 231 Telnor



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para los valores fuera del umbral establecido en la diferencia de los promedios, es debido a que existe una disparidad en la cantidad del número de enlaces para el servicio externo frente al servicio interno siendo este último, hasta cuatro veces superior, lo que deriva en variaciones porcentuales amplias.

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 en ambos grupos, ninguno tuvo fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

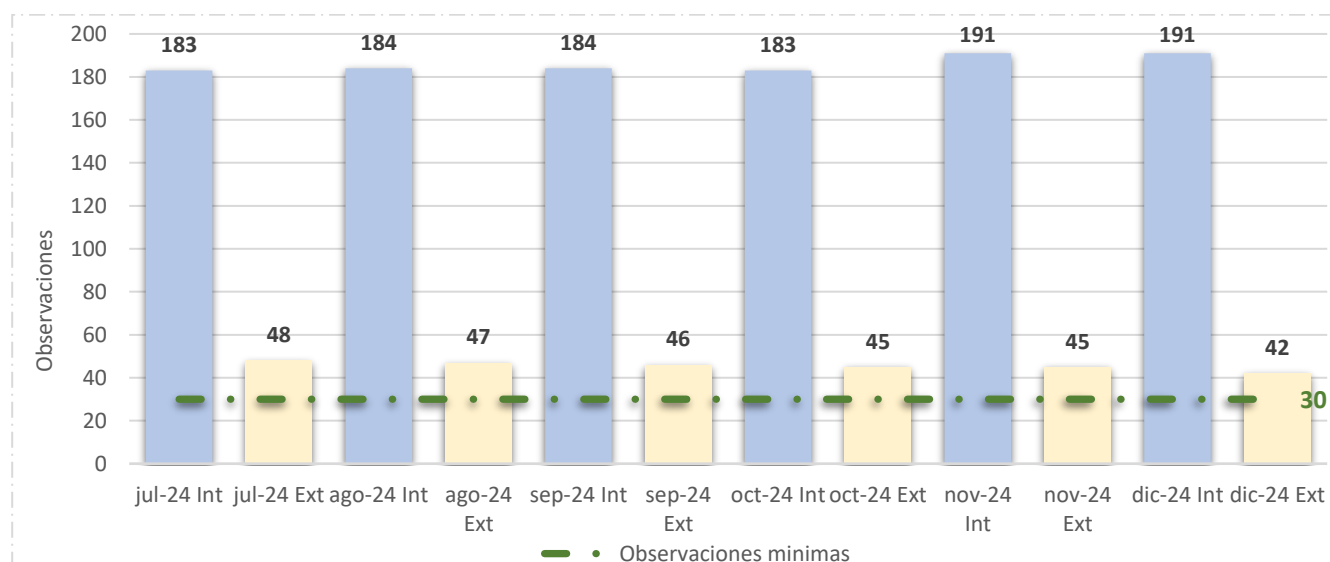
ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".

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

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

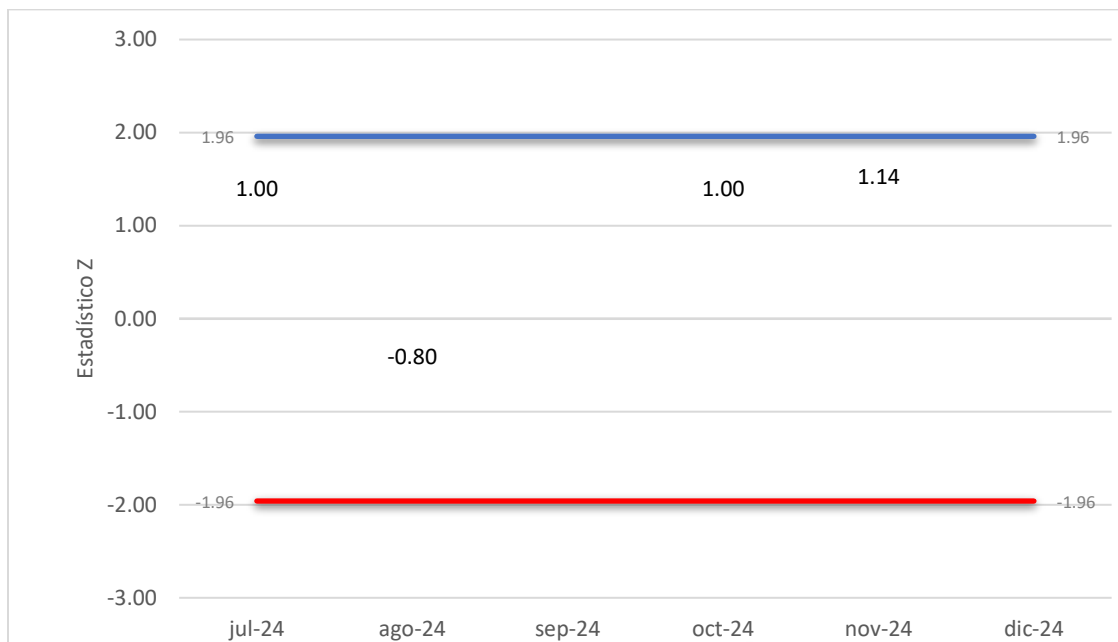
En los meses reportados se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener el valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control. Cabe señalar que para los meses de septiembre y diciembre de la disponibilidad en el enlace en ambos grupos fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios y el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

**Gráfica 149. Representación mensual del número de observaciones
ICD particular 240 Telnor**



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

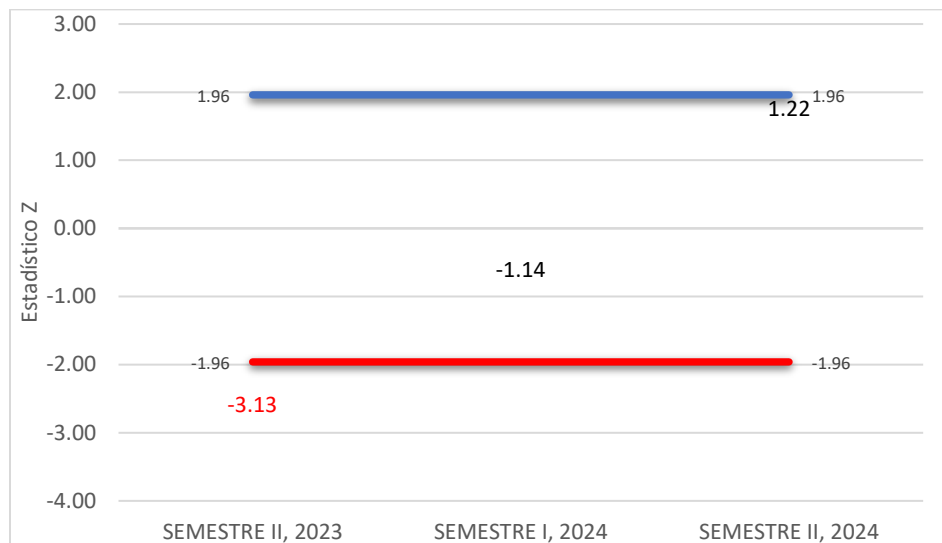
Gráfica 150. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 240 Telnor



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 encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 151. 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 246, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio"

En el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos, además ninguna presentó fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.

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

En el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes de fallas atribuibles al PSMR en ambos grupos, además para el caso del grupo interno no se presentaron fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.



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

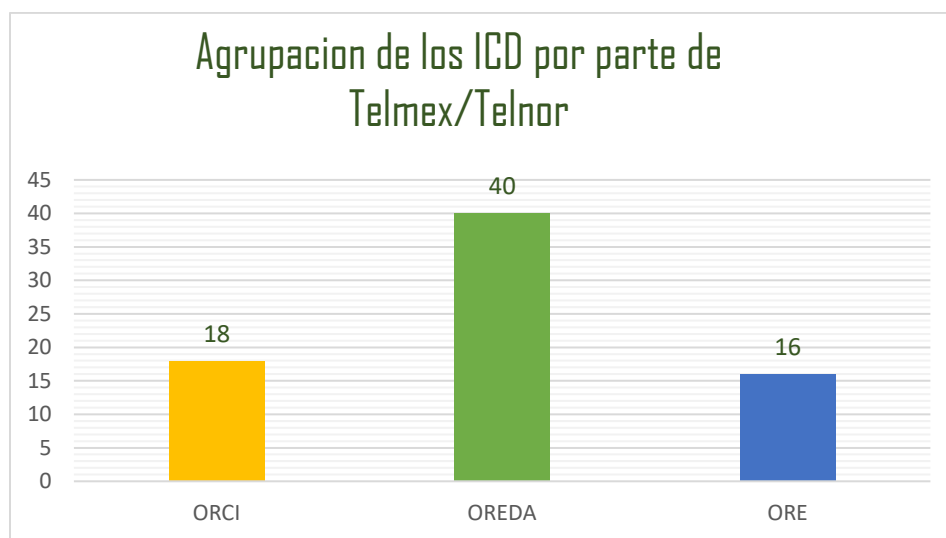
No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio en ambos grupos, además solo para el grupo externo 2 solicitudes requirieron con trabajo especial en todo el periodo, mientras que para el grupo interno ninguna solicitud requirió trabajo especial, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.

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

- Los Proveedores de SMR deberá proporcionar justificaciones adecuadas sobre las causas que originan resultados fuera de los parámetros establecidos tanto para el estadístico Z como para la diferencia porcentual de promedios.
- Para los ICD 178 y 178, el Proveedor de SMR reportó en su representación gráfica semestral valores equivocados de los agregados semestrales anteriores, por lo que deberá realizar lo conducente en los informes siguientes.

6 CONCLUSIONES

Telmex y Telnor presentaron 74 ICD particulares cada uno, agrupados por oferta de referencia como se muestra a continuación:



Para Telmex se identificó que:

I. Para ORCI:

18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (9 para AT y 9 de SPE), 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:

- o 17 ICD no tuvieron demanda

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

- o 24 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 18 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 o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, es de señalar que para algunos casos si puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- o 1 ICD no tuvo demanda.

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

- o 5 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

- o 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 6 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 o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, 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:

- 28 ICD no tuvieron demanda

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

- 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 3 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 8 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- 4 ICD no tuvo demanda.

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

- 1 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

- o 11 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 2 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 9 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, 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 identificaron casos donde este valor estuvo fuera de los límites establecidos entre el -1.96 y el 1.96, ahora bien, del análisis realizado no se advierte algún indicio de discriminación en 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.