**INFORME DE CONSIDERACIONES SOBRE LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LAS “PROPUESTAS DE OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN DEL BUCLE LOCAL 2020 PRESENTADA POR EL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES” PRESENTADA POR EL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES.**

**Fecha de elaboración:**

5 de diciembre de 2019

**Título o denominación de la consulta pública:**

Consulta pública sobre las propuestas de oferta de referencia de desagregación del bucle local 2020 presentada por el agente económico preponderante en el sector de las telecomunicaciones

**Descripción de la consulta pública:**

Del 12 de julio al 10 de agosto de 2019, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, “Instituto”) llevó a cabo el proceso de consulta pública de las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 (en lo sucesivo “la Propuesta”) presentada por el Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, “AEP”) en el sector de las telecomunicaciones

El Instituto puso a disposición de los interesados los siguientes medios para recibir las participaciones: a través de la dirección de correo electrónico ofertas.referencia@ift.org.mx, o mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes Común del Instituto ubicada en Insurgentes Sur 1143, colonia Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, de lunes a jueves de las 9:00 a las 18:30 horas y los viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, así como el *“Formato para participar en la Consulta Pública”.*

La información que los interesados hicieron llegar al Instituto, de acuerdo a los plazos y términos descritos en esta mecánica, no tiene carácter vinculante, sin perjuicio de que el Instituto pueda ponderarla en un documento que refleje los resultados de dicha consulta, el cual se hará público en el apartado de la página de la consulta pública[[1]](#footnote-2).

**Objetivo:** Los objetivos principales de la consulta pública consistieron en: i) contar con mayores elementos para determinar las condiciones bajo las cuales se deberá aprobar la Oferta de Referencia presentada por el AEP; ii) favorecer la transparencia y participación ciudadana con el fin de recibir los comentarios y opiniones de regulados, cámaras, usuarios, audiencias, gobierno y ámbito internacional sobre dicha propuesta; y iii) establecer las bases para aprobar o modificar la misma.

**Unidades y/o Coordinaciones Generales responsables de la consulta pública:**

Unidad Política Regulatoria

**Descripción de los participantes en la consulta pública:**

Durante el plazo de duración de la Consulta Pública se recibieron comentarios de los siguientes participantes:

1. PEGASO PCS, S.A. DE C.V. (“TELEFÓNICA”);
2. MEGA CABLE, S.A. DE C.V. (MEGACABLE);
3. ORGANISMO PROMOTOR DE INVERSIONES EN TELECOMUNICACIONES (“PROMTEL”);
4. BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V., (conjuntamente “GRUPO TELEVISA”);
5. AXTEL, S.A.B. de C.V. (“AXTEL”);
6. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (“CANIETI”);

**Las respuestas o posicionamientos por parte del Instituto:**

Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas hasta el 10 de agosto de 2019, de acuerdo con la Consulta Pública sobre la Propuesta, se informa que el Instituto agrupó la información conforme a los temas de dicha Propuesta para su mejor identificación. No obstante lo anterior, se menciona que todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet[[2]](#footnote-3) del Instituto.

Lo contenido en las presentes Respuestas Generales atienden las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas realizadas en la Consulta Pública relacionadas exclusivamente con los temas presentados en la Propuesta.

Para efectos del presente Informe, se le denominará de manera general “OREDA” a la mención conforme a las Medidas de Desagregación y a la que en un futuro resolverá el Pleno del Instituto.

OPINIONES GENERALES.

En la Consulta Pública se recibieron comentarios generales sobre el proceso de revisión y actualización de la Propuesta y de la oferta de referencia aprobada por el Pleno del Instituto mediante Acuerdo P/IFT/EXT/111218/26 aprobó la *“RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE PRESENTADA POR TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C. V. APLICABLES DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019”*, (en lo sucesivo, “OREDA Vigente”) y la adopción de un sistema más flexible y eficaz.

Al respecto el Instituto señala que cualquier adecuación a este proceso requeriría un cambio en las Medidas de Desagregación que a su vez sigue las disposiciones legales contenidas en el art 269 fracción III, de la LFTR[[3]](#footnote-4) donde se determina el calendario, procedimiento de aprobación y vigencia de la oferta de referencia.

PRINCIPIO DE EQUIVALENCIA DE INSUMOS Y SEPARACIÓN FUNCIONAL

También se recibieron comentarios en relación con la aplicación del principio de equivalencia de insumos, así como respecto al seguimiento de otras experiencias de separación funcional a nivel internacional.

Al respecto el Instituto comprende que la aplicación del principio de equivalencia de insumos y la instrumentación de una separación funcional promueve una mayor competencia. Sin embargo, si bien se deben analizar y aprovechar la experiencia de otros países y se reconoce que muchas de las medidas necesarias para implementar dichos principios requieren el desarrollo de herramientas de regulación compleja, dichos comentarios se encuentren fuera del alcance y propósito de la propuesta de OREDA presentada por el AEP sometida a consulta pública.

RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS

Como resultado de la Consulta Pública, el Instituto recibió comentarios en el sentido de que es necesario documentar de forma transparente en el SEG la causa de negación del servicio, ya que aun cuando está estipulado dentro la oferta que el AEP debe demostrar de manera fehaciente la imposibilidad técnica de dar el servicio, indican el AEP incumple con la condición. Al respecto, los participantes proponen que exista un catálogo de evidencias para acotar las causas de negación de servicio y reducir la discrecionalidad del AEP.

En adición, señalan que es necesario que el AEP incluya la fecha tentativa para la habilitación de la nueva capacidad de atención a clientes, esto con el fin de poder planear la contratación de servicio.

Asimismo, los participantes señalan que el AEP está obligado a notificar los motivos de objeciones, pero no está notificando cuando quedaría solventada la objeción, de tal manera que permita tener una expectativa clara para compartir con el usuario final. Por lo anterior, los participantes señalan, se debe incluir en la oferta un periodo de 18 días en los cuales deberá el AEP notificar el motivo de Objeción y adicionalmente, deberá establecer un periodo de 10 días hábiles para que se dé continuidad a la solicitud.

El Instituto considera que cualquier caso de negación de servicio por motivo de no factibilidad o facilidades debe ser muy concreto, objetivo y responder efectivamente a una casuística que provocaría la negación de servicio en la propia operación del AEP, ya que otra causa sería discriminatoria y plantearía una barrera a la competencia. Por lo anterior, si bien las consideraciones sobre algún posible incumplimiento por parte del AEP no forman parte del alcance de revisión de la Propuesta de OREDA presentada por el AEP, este Instituto encuentra procedente realizar un análisis exhaustivo a la sección de Recursos de Red asociados a los servicios para mantener al menos las condiciones establecidas en la OREDA Vigente.

SERVICIO DE REVENTA DE LÍNEA TELEFÓNICA Y REVENTA DE INTERNET

Los participantes de la Consulta Pública en relación con el Servicio de Reventa de Línea Telefónica y Reventa de Internet, indicaron que dentro del alcance del servicio se debe incluir la generación del acta o carta de recepción del mismo la cual deberá quedar integrada dentro del SEG como evidencia. El acta debe especificar el nombre de quien recibió el servicio, firma, fecha y hora.

En adición los participantes solicitan detallar las condiciones en que el AEP otorgará usuarios y contraseñas para el servicio de WiFi Móvil, ya que señalan que dentro de la OREDA Vigente no está especificado el procedimiento para que el CS o usuario final obtenga dicho usuario y contraseña.

Asimismo, señalan la precisión sobre que los CDR’s se están bajando directo de la plataforma SEG y solicitan corregir la palabra SIANA por SEG, que es el medio correcto a través del cual se obtienen los CDRs.

Adicionalmente, los participantes solicitan incluir un servicio que permita cambiar el medio de acceso a fibra óptica cuando el servicio ha sido entregado por cobre y que, en determinado momento, el medio de acceso se degrada y no cumple con parámetros de calidad mínimos y para cuyo domicilio existe el servicio, para el cual se cubriría el diferencial de los gastos de instalación.

Al respecto, el Instituto considera procedente analizar la solicitud de incluir un acta de recepción de los servicios en el SEG como evidencia de la correcta instalación de los servicios, lo anterior con la finalidad de otorgar certeza a los CS de la correcta habilitación de los mismos.

Por lo que respecta al detalle de las condiciones en que el AEP otorgará claves de acceso para el servicio de WiFi Móvil, el Instituto considera procedente establecer las condiciones en que dichas claves serán entregadas, lo anterior con el objetivo de asegurar la correcta y completa prestación del servicio en equivalencia a las propias operaciones del AEP.

Respecto a la precisión de reemplazar la referencia al sistema SIANA por SEG, el Instituto lo considera procedente realizar revisiones a la redacción con el fin de dar claridad sobre las redacciones contenidas en la OREDA Vigente.

Por otro lado, este Instituto respecto a la solicitud de incluir un servicio que permita cambiar el medio de acceso a fibra óptica cuando el servicio ha sido entregado por cobre, considera que dicha modalidad de cambio de tecnología se encuentra innecesaria, toda vez que se puede realizar mediante la baja y posteriormente el alta de un nuevo medio de acceso y estas solicitudes ya se encuentra consideradas dentro de la OREDA vigente.

VENTA DE MÓDEM, ONT Y TELÉFONOS PARA REVENTA

Respecto este apartado, los participantes de la Consulta Pública solicitaron incluir en la orden de SEG el No. de serie y modelo del equipo terminal, ya que los participantes señalan es solicitado por parte de la propia operativa del AEP al reportar una falla, y estiman incongruente que para levantar un reporte de falla el área operativa del AEP requiera información que no ha sido proporcionada al usuario final o al CS, y que tampoco se encuentra disponible a través del SEG.

El Instituto considera procedente analizar lo pertinente al No. de serie y modelo de los equipos instalados por el AEP, e incluirlos dentro del SEG como evidencia al finalizar la instalación de los equipos, esto con la finalidad de otorgar certeza a los concesionarios sobre la contratación del servicio y dotar de mayor eficiencia la prestación de los servicios, en este caso para la atención de fallas o cualquier otra que requiera dicha información.

SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE

Respecto al SAIB, participantes en la Consulta Pública manifiestan que es común que las facilidades aparezcan en el SEG como disponibles para la Reventa, pero no para el SAIB, a pesar de emplear ambas exactamente la misma infraestructura, por lo que argumentan que esto muestra una discriminación en el tratamiento d para el AEP desde un punto de vista económico y de competencia. Señalan también que los CS deberían tener acceso a toda la información relacionada con los procesos SAIB de forma sencilla, no manipulada e inmediata, además, que solicitan que los procesos de alta sean transparentes y eficientes, y que existan canales de comunicación con el AEP que sean sencillos, eficientes y resulten en la resolución expedita de los posibles problemas que puedan aparecer.

Respecto a los trámites e interacciones entre el CS y el AEP a través del SEG, este Instituto analizará lo planteado ya que la OREDA debe contemplar los trámites operativos e interacciones necesarias entre el AEP y los CS, pero nuevas mejoras debieran contemplarse en el Comité del SEG ya que exceden los alcances del proceso de revisión de la Propuesta de OREDA, así como posibles actividades realizadas por el AEP que pudieran ser catalogadas como prácticas discriminatorias.

MÓDEM Y ONT DEL USUARIO FINAL PARA SAIB

De los comentarios vertidos en la Consulta Pública, los participantes opinaron que para el proceso de entrega e instalación del modem/ONT solicitan revisar el costo del envió del modem/ONT favoreciendo la opción del servicio de entrega de equipo por personal del AEP, y revisar el proceso de verificación de instalación para garantizar la configuración del CS en las ONT.

Asimismo, solicitan se habilite un procedimiento similar al de los módems, donde los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales en los ONT (para datos y VolP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEP. Los participantes señalan que esto generará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs.

El Instituto considera que es procedente realizar un análisis al procedimiento de entrega y configuración de los modem/ONT, así como él costo de envió del aparato con el fin de otorgar certeza a los concesionarios en la contratación de los servicios, asimismo por lo que hace a la habilitación de un procedimiento similar al de los módems para gestionar las ONT, dicha solicitud se analizará considerando todos los aspectos técnicos y operativos que rodean al servicio.

PRUEBAS END TO END

Respecto a este tema, los concesionarios solicitan garantizar el servicio entre el cliente final y los CS mediante pruebas de aceptación técnicas de extremo a extremo, solicitan incorporar la obligación para el AEP de realizar una prueba completa desde el par de cobre entregado al cliente hasta la VLAN donde se entrega el tráfico al CS (punto de demarcación), así como establecer que el AEP no puede cerrar folios sin el visto bueno del CS.

El Instituto considerará las solicitudes señaladas por los participantes, sin embargo, la evaluación de su factibilidad debe considerar todos los aspectos técnicos y operativos que involucran al servicio con el fin de determinar la mejor alternativa de pruebas y con ello asegurar la correcta prestación de los Servicios de Desagregación.

MEJORAS AL SEG

Los participantes de la Consulta Pública solicitaron que se implemente un SEG funcional y auditable que se adapte a los requerimientos cambiantes de los CS, ya que consideran que el SEG es la piedra angular para un correcto funcionamiento de la OREDA y de manera particular para que el sistema se convierta en el agente catalizador de una verdadera masificación de los servicios.

Solicitan que el SEG deba garantizar una comunicación usuario-proveedor de calidad, los participantes señalan que se necesita de manera urgente que el SEG permita una comunicación totalmente bidireccional, fluida y con tiempos de respuesta aceptables y de acuerdo con los estándares de la industria.

Asimismo, señalan que se requiere un SEG que guarde registros de absolutamente todos los eventos y que no permita la edición o manipulación a conveniencia de registros efectuados por ninguna de las partes, así como definir un sistema respaldado por SLAs de resolución de problemas, es decir un SEG en el cual los CS tengan la tranquilidad que están respaldados por SLAs básicos para la atención de dudas e incidencias, donde siempre obtengan respuestas y una atención de calidad con tiempos razonables.

Los participantes también solicitan se incorpore en el SEG un módulo que permita a los CS dar seguimiento en tiempo real a la provisión de los módems/ONT pues mencionan que este módulo ayudará a una mejor planificación por parte del incumbente y de los CS para la organización de las cuadrillas técnicas de instalación, y poder informar al usuario final del arribo del Modem/ONT, evitar visitas en falso y cobros innecesarios a los CS. Asimismo, señalan que tener el conocimiento de esta información en tiempo real protegerá la reputación de los CS al tener certeza que cuando se agenda la visita los equipos estarán correctamente configurados y listos para el aprovisionamiento del servicio.

Adicionalmente solicitan delegar la administración del SEG a un tercero que garantice el buen funcionamiento, la transparencia y la equivalencia de insumos para una correcta solicitud de los servicios contenidos en la OREDA o de manera alterna, sugieren crear la figura de auditor externo que garantice a los CS que el sistema se encuentra 100% funcional, actualizado y que se adapte a las necesidades de los concesionarios.

Finalmente, los participantes señalan la necesidad de que el SEG disponga de una funcionalidad completa, que permita una integración con los sistemas de los CS, que permita tramitaciones masivas de peticiones y, fundamentalmente y sin demora, que el AEP utilice el mismo sistema e interfaces que ofrece al resto de los CS.

Referente a estas solicitudes de los participantes, el Instituto revisará los procedimientos y alcances establecidos en la OREDA y su implementación en el SEG considerando el objetivo de evitar a los CS retrasos, incumplimientos, reprogramaciones, visitas fallidas encareciendo el servicio y afectación de la calidad de los servicios

Asimismo, este Instituto señala que, si bien la OREDA contempla los aspectos operativos y procedimentales para la provisión de cada uno de los servicios de desagregación, el Instituto evaluará si algunas de las opiniones relacionadas con ajustes o modificaciones funcionales del SEG pueden ser realizadas en el contexto de la revisión de la OREDA o su en su caso se requiere su discusión en el seno del Comité del Sistema Electrónico de Gestión.

RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS OBJETADAS

Los participantes señalan que, tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, los equipos técnicos del AEP objetan los servicios por causas ajenas a la operación del CS (par asignado dañado, puerto dañado, domicilio no corresponde) y no brindan ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

Los participantes señalan que cuando el AEP objeta un servicio, el NIS asociado se desactiva y no hay ninguna resolución posible para reactivarlo. Esta dinámica en la operación mayorista del AEP ha afectado gravemente los CS, asimismo, mencionan que la OREDA vigente claramente estipula que cuando no se pueda proporcionar los servicios, se puede recurrir a un trabajo especial, pero este no puede estar motivado por errores, omisión o falta de actualización de información en el SEG, o se deriven de situaciones por falta de mantenimiento o recuperación de recursos de red o en su defecto sean objetados por saturación o falta de capacidad de los recursos de red del AEP.

El Instituto señala que la OREDA que apruebe el Pleno del Instituto deberá contener al menos las condiciones vigentes. De manera particular, la OREDA vigente establece que *“No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la Información contenida en el SEG, a*simismo señala que *“no es causal de negación de servicio o condicionamiento a un Trabajo Especial cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red”*

Es por ello que lo anterior será incluido en la Propuesta del AEP sometida a Consulta Pública, manteniendo el principio de que dicha Propuesta debe mantener al menos condiciones equivalentes a la OREDA Vigente, con independencia de que el Instituto pueda realizar revisiones a las causales de objeción del servicio, l con el propósito de evitar prácticas que puedan limitar la habilitación, objeción y entrega de los servicios contenidos en la OREDA.

PARÁMETROS E INDICADORES DE CALIDAD

El Instituto recibió comentarios en que los participantes solicitaron que el cumplimiento de plazos y parámetros de calidad sean exigidos para el 100% de las solicitudes, y se definan penalidades incrementales en caso de incumplimientos por parte del AEP.

A juicio del Instituto, los parámetros e indicadores deben al menos mantenerse en lugar de empeorar, por lo que este Instituto considera aceptable que para la revisión y modificaciones a la propuesta de OREDA se analice el mantener o mejorar en lo posible los objetivos de la OREDA Vigente.

Lo anterior sin dejar de lado que la oferta de referencia debe otorgar certeza a los concesionarios en la contratación del servicio y dotar de mayor eficiencia la prestación de los servicios.

ANEXO A: TARIFAS

En lo referente a las tarifas, los comentarios recibidos por el Instituto versaron alrededor de la tendencia del preponderante a someter sus propuestas de tarifas en niveles sistemáticamente superiores a los vigentes, con cambios porcentuales en relación a las tarifas vigentes que presentan gran varianza entre servicios, y sin justificación aparente en los modelos de costos para el cálculo de las mismas.

En particular, los participantes de la Consulta Pública señalan inconsistencias con la regulación en los incrementos de tarifas del SAIB y los Servicios de Reventa propuestos por el AEP, y la necesidad de la inclusión de las tarifas del SDVBL, así como las tarifas del servicio de fibra punto a punto.

Adicionalmente, los participantes señalan también ventajas de realizar ajustes a las tarifas para reflejar las eficiencias del mercado sin tener que esperar a la actualización de los modelos de costos, y proponen la inclusión de tarifas para el año de referencia y al menos dos años adicionales, a fin de tomar en consideración las economías de escala, penetración de servicios y eficiencias de mercado que a decir de los proponentes implican tarifas que suelen ir a la baja con el tiempo.

Al respecto, el Instituto considera procedente atender las manifestaciones de los participantes en cuanto a las estructuras tarifarias y cargos aprobados, y a fin de garantizar que se mantengan al menos las condiciones vigentes, considerando los modelos de costos ya expedidos por el propio Instituto y la actualización que en su caso se requiera para cada uno de ellos. Lo anterior, será aplicable a los diferentes servicios mencionados por los participantes y a los servicios auxiliares, dado que estos forman parte integral de la prestación de los servicios de desagregación, y de conformidad con la metodología aprobada por el Instituto.

1. La consulta pública de la *"Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”* se encuentra disponible a través de la siguiente dirección electrónica: http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-respecto-la-propuestas-de-oferta-de-referencia-de-desagregacion-del-bucle-local [↑](#footnote-ref-2)
2. http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-respecto-la-propuestas-de-oferta-de-referencia-de-desagregacion-del-bucle-local [↑](#footnote-ref-3)
3. LFTR – Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. [↑](#footnote-ref-4)