

INFORME DE CONSIDERACIONES SOBRE LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LAS "PROPUESTAS DE OFERTAS DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN PRESENTADAS POR RED NACIONAL ÚLTIMA MILLA, S.A.P.I de C.V., y RED ÚLTIMA MILLA DEL NOROESTE, S.A.P.I de C.V."

Fecha de elaboración: 09 de diciembre de 2020.

**Título o denominación de la Consulta Pública:** Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V.

**Descripción de la Consulta Pública:** Del 06 de Agosto de 2020, al 04 de Septiembre de 2020, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, "Instituto") llevó a cabo el proceso de consulta pública de las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. (las "Propuestas").

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@iff.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 le 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.

**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; 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 de Política Regulatoria (UPR) del Instituto Federal de Telecomunicaciones

**Descripción de los participantes en la Consulta Pública:** Durante el plazo de duración de la Consulta Pública de mérito se recibieron comentarios, opiniones y

aportaciones con relación al contenido de la Propuesta de los interesados o grupo de interesados siguientes:

1. AXTEL, S.A.B. de C.V. ("AXTEL");
2. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ("CANIETI");
3. MEGA CABLE, S.A. DE C.V. ("MEGACABLE");
4. OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, 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., y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. (conjuntamente "GRUPO TELEVISA");
5. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (Telefónica Movistar México);

**Las respuestas o posicionamientos por parte del Instituto:** Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas hasta el 4 de septiembre de 2020, de acuerdo con la Consulta Pública sobre las Propuestas, se informa que el Instituto agrupó la información conforme a los temas para su mejor identificación. Así mismo también, se indica que todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet <sup>1</sup>del Instituto.

Lo contenido en las presentes Respuestas Generales atiende únicamente lo relacionado con las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas realizadas en la Consulta Pública a los temas presentados en las Propuestas.

## **I. OPINIONES GENERALES.**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

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 en su V Sesión Ordinaria, celebrada el 25 de febrero de 2020, mediante Acuerdo P/IFT/250220, "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES MODIFICA Y AUTORIZA LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS OFERTAS DE REFERENCIA DE DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE

---

<sup>1</sup> <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ofertas-de-referencia-para-la-desagregacion-del-bucle-local-del-agente-economico-preponderante-en-el>

LA RED LOCAL PARA LAS EMPRESAS MAYORISTAS COMO INTEGRANTES DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE.”, (en lo sucesivo, “Oferta de Referencia Vigente”).

Al respecto el Instituto señala que cualquier adecuación a este proceso de revisión 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<sup>2</sup> donde se fija el calendario, procedimiento de aprobación y vigencia de la Oferta de Referencia.

Para efectos del presente Informe, se le denominará de manera general “Oferta de Referencia” a la mención conforme a las Medidas de Desagregación y a la aprobada por el Pleno del Instituto.

Adicionalmente los participantes señalan que no existe un verdadero mecanismo para evitar actividades de retención o promoción de servicios o de mantener comunicación con el usuario final por parte del AEP (la propuesta de oferta de referencia se limita a señalar que el AEP no lo hará, pero no hay nada con lo que pueda garantizarlo).

Tampoco hay forma de que el AEP garantice que no utilizará la información sobre servicios contratados por los CS, para fines de estudiar y contrarrestar las estrategias comerciales de estos últimos.

La propuesta de oferta de referencia se enfoca en los servicios mayoristas requeridos para las ofertas comerciales del segmento residencial, pero omite o no da detalle de los servicios mayoristas necesarios para ofertas comerciales de los segmentos de negocios y corporativos.

Respecto a las propuestas de ofertas de servicios mayoristas, los participantes manifiestan que se esperaba que, como primer paso para la toma de decisiones supuestamente autónomas e independientes (que garanticen un mismo trato a otros CS con respecto a Telmex y Telnor), particularmente en el caso de la Red Nacional (o en su caso la Red Noroeste), es que su propuesta vaya diferenciándose, sobre todo en lo referente a su estrategia comercial y operativa, de lo que Telmex y Telnor han propuesto en años anteriores. De lo contrario, solamente confirma que la Separación Funcional representa una separación “estética” pero no de fondo y que tanto la Red Nacional y desde luego la División Mayorista seguirán actuando no de manera independiente, sino de manera coordinada con la empresa controladora directa o indirectamente.

También los participantes opinan que se debería incluir en las ofertas de referencia de acceso desagregado al bucle local del AEP, de manera regular y no como último recurso, servicios que son imprescindibles para otros operadores para poder

---

<sup>2</sup> LFTR – Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

competir efectivamente en el mercado final, tales como el arrendamiento de fibra oscura, fibra iluminada (lambdas) o enlaces de canales ópticos de capacidades suficientes, así como de los servicios auxiliares necesarios para prestar los servicios señalados en la oferta de referencia.

Y señalan que las distintas propuestas de ofertas adolecen de información suficiente de los casos en que para prestar un servicio mayorista deba haber interacción entre la Red Nacional (o la Red Noroeste) y la División Mayorista, utilizando los insumos de la otra a efectos de prestar el servicio. No queda claro, mediante qué mecanismos o medidas se evitará que dicha interacción pueda ser utilizada como pretexto para entorpecer o afectar la prestación de los servicios mayoristas.

Los participantes solicitan que se modifique los apartados conducentes en los que pretenden trasladar las obligaciones a cargo de la EM o DM hacia la otra entidad y diluir su responsabilidad, a efecto de que quede manera expresa que dependiendo el servicio de que se trate, será una única entidad la responsable frente al CS, fijando claramente los valores a ser cumplidos.

### **Respuesta del Instituto**

Sobre las manifestaciones de los participantes respecto a que no existe un verdadero mecanismo para evitar actividades de retención o promoción de servicios, así como el hecho de que no hay forma de que el AEP garantice que no utilizará la información sobre servicios contratados por los CS para estudiar las estrategias comerciales, el Instituto señala que los participantes no muestran evidencia suficiente al respecto, no obstante en atención a sus señalamientos, el Instituto tomara en consideración la observación durante el desarrollo de la oferta sometida a consulta, con el propósito de mitigar posibles afectaciones a la libre competencia.

Por otro lado, respecto a que la oferta de referencia omite los detalles de las ofertas comerciales de los segmentos corporativos, se tomara en consideración la observación con la intención de establecer en la oferta que la información se presente indistintamente del segmento.

Acerca de los comentarios vertidos por participantes respecto a que se garanticen la correcta aplicación de la Separación Funcional, el Instituto señala que como parte de los mandatos establecidos para la aplicación de la Separación Funcional se concentraran los servicios que corresponden tanto a la División Mayorista como a las Empresas Mayoristas en distintas ofertas, con el propósito de generar esta distinción de servicios, no obstante se señala que los servicios deben prestarse en términos no discriminatorios y garantizando la Equivalencia de Insumos.

Ahora bien, respecto a los comentarios sobre incluir de manera regular servicios tales como el arrendamiento de fibra oscura, fibra iluminada, enlaces de canales ópticos, así como de los servicios auxiliares necesarios para prestar los servicios, se señala que si bien estos servicios han formado parte de las ofertas previas, se analizará el señalamiento de modificar el las características de los mismos para dar más claridad a la misma y cumpliendo con el principio de reflejar al menos condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia Vigente.

A su vez, sobre los comentarios respecto a las interacciones que se deban llevar a cabo entre Red Nacional, Red noreste y la División Mayorista, el Instituto señala que la oferta considerará puntualmente los servicios que deban prestar cada una de las ofertas y se establecerán los plazos para dar cabal cumplimiento a la entrega de cada uno de los servicios, independientemente de las interacciones que de deban dar entre empresas, debido a que las mismas deben mantener una estrecha colaboración según lo señalado en el Acuerdo de Separación Funcional.

## **II. PRINCIPIO DE EQUIVALENCIA DE INSUMOS Y SEPARACIÓN FUNCIONAL.**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

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.

En el mismo sentido los participantes señalan que es imperativo que el Instituto analice las Ofertas de Referencia presentadas por Telmex y Red Nacional, asegurándose de garantizar la Equivalencia de Insumos, es decir, el acceso en términos no discriminatorios a los servicios mayoristas, lo que se traduce en que los términos, procesos, información, plazos y precios que Telmex/Red Nacional ofrece a su propia operación y a sus filiales y subsidiarias, deberán ser idénticos para el resto de los concesionarios, siempre y cuando sea para la prestación eficiente de los servicios.

Para cumplir con lo anterior, los participantes sugieren que el Instituto analice y modifique la Oferta, cumpliendo con los principios generales de Replicabilidad Técnica y Replicabilidad Económica, al menos considerando lo siguiente:

- A. Replicabilidad Técnica: Cabe recordar que el Instituto indica que la Replicabilidad Técnica es una condición que permite a otros operadores equiparar las características técnicas de las ofertas comerciales del AEP a los usuarios finales, empleando los servicios mayoristas regulados por el Instituto; con ello, se evita que el AEP adquiera una ventaja exclusiva al impedir el acceso a sus insumos en los mismos términos y condiciones que a sí mismo o a sus filiales y subsidiarias.

- B. Replicabilidad Económica: En relación con la replicabilidad económica, se sugiere que Instituto al determinar los precios de la OREDA, incluya en el análisis los precios con los que las subsidiarias y filiales de Telmex/Red Nacional compiten en los mercados de telecomunicaciones, en particular las ofertas de los segmentos empresarial y gubernamental.

En adición, se considera que el Instituto debería tomar en cuenta que los concesionarios de telecomunicaciones no pueden ser similares en escala al AEP, ni se puede utilizar un estándar de costos incrementales, sino que debería utilizarse un estándar de costos completamente distribuidos.

Asimismo comentan que las principales barreras al uso efectivo de los servicios de desagregación eran la falta de replicabilidad técnica (por ejemplo el servicio de VULA estuvo más de 2 años sin estar disponible para los CS mientras que el AEP ofrecía fibra hasta el hogar, falta de replicabilidad técnica del proyecto de "Ciudad Digital" y "Ciudad Segura" de la Ciudad de México, etc.), dificultades de todo tipo en la provisión del servicio (faltas de facilidades, problemas técnicos), herramienta SEG muy limitada en funcionalidad, etc.

Los participantes señalan que la mera Separación Funcional no resuelve los problemas de posible discriminación entre la propia operación y los servicios ofrecidos a terceros. Y sugieren que siguen siendo necesarias medidas regulatorias que garanticen un cumplimiento efectivo de las obligaciones de acceso.

Asimismo hacen mención que el procedimiento anual de publicación de las ofertas de referencia presentadas por el AEP, donde de manera sistemática empeora las condiciones vigentes para que sea la industria y el Instituto quienes revisen y, en el mejor de los casos, se retomen las condiciones vigentes, impide que realmente se atiendan las necesidades de la industria y se mejoren los aspectos más importantes de dichas ofertas de referencia y servicios mayoristas que impiden su uso efectivo por parte de los CS.

Agregan que, aunque es cierto que las ofertas de referencia no tienen por qué considerarlo explícitamente, se manifiesta la preocupación respecto a que el alcance de las nuevas ofertas de referencia, junto con el marco actual de las medidas asimétricas, garanticen el trato no discriminatorio o la Equivalencia de los Insumos. Los participantes señalan que creen que para la nueva empresa y nueva división mayoristas será igualmente posible sortear esta obligación si no hay una especial vigilancia del uso de los mismos sistemas y procedimientos por parte de los CS y por las unidades minoristas del AEP, así como si no se diseñan y supervisan un conjunto de indicadores clave de desempeño relevantes del servicio y que estos

sean comparados con los indicadores equivalentes de las unidades minoristas del AEP, para confirmar así un trato no discriminatorio efectivo del servicio.

Por otro lado, solicitan que hasta en tanto no se publique la revisión bienal de las medidas asimétricas -que está pendiente desde marzo de este año- no apruebe las presentes ofertas de referencia del AEP. Lo anterior, dado que las nuevas medidas asimétricas pueden requerir cambios en las ofertas de referencia, que entonces tendrían que ser incorporadas antes de su aprobación a finales de año, pues de lo contrario, se retrasaría un año más su aplicación efectiva.

Por lo que, piden que se apruebe y publique sin más retrasos la revisión bienal de las medidas asimétricas para el AEP, previo a la aprobación de las ofertas de referencia.

Además, señalan que el análisis hasta ahora, parece, está enfocado en la prestación de servicios masivos, sin embargo, éste análisis debería hacerse extensivo a segmentos empresarial y gubernamental, ya que existen indicios de que el AEP podría estar utilizando los servicios de la OREDA, principalmente el SAIB, como sustitutos de los servicios de enlaces dedicados para los segmentos referidos.

### **Respuesta del Instituto**

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. Asimismo, se deben analizar y aprovechar la experiencia de otros países, y reconocer que muchas de las medidas necesarias para implementar dichos principios requieren el desarrollo de herramientas de regulación compleja que podrían requerir cambios normativos y organizativos fuera del alcance y propósito de la oferta de referencia sometida a consulta.

Del mismo modo los participantes se manifiestan en contra del mandato de Separación Funcional y la revisión bienal a las medidas de preponderancia, sugieren que siguen siendo necesarias medidas regulatorias que garanticen el cumplimiento efectivo de la Separación Funcional, el Instituto señala que la oferta mantiene como eje rector la obligación que tiene el AEP de prestar los servicios en términos no discriminatorios, no obstante se indica que el análisis al mandato de Separación Funcional así como a la revisión bienal de los cuales emiten comentarios los participantes exceden los propósitos de la consulta pública en cuestión.

Sobre los comentarios de que el análisis de la oferta debería hacerse extensivo a segmentos empresarial y gubernamentales ya que según mencionan los participantes existen indicios de que el AEP podría estar utilizando el SAIB, como sustituto de los servicios de enlaces dedicados para los segmentos referidos, se

señala que los participantes no muestran evidencia suficiente al respecto, no obstante en atención a sus señalamientos, el Instituto tomara en consideración la observación durante el desarrollo de la oferta sometida a consulta, con el propósito de establecer que los servicios sean prestados independientemente del segmento.

### **III. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTIÓN (SEG).**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes mencionan que la información contenida en el SEG/SIPO para los servicios P2P es insuficiente para que un CS pueda realizar proyecciones de negocio, y sugieren que se solicite que Telmex indique cuales son las rutas actuales de su infraestructura punto a punto y mantenga actualizada la información con base en la realidad.

Asimismo, los participantes solicitan indicar a través del SEG/SIPO, ex ante, toda la información necesaria para la contratación del servicio, tales como velocidad factible por fibra óptica, con el objeto de realizar planeaciones de negocio.

Adicionalmente los participantes señalan que las unidades minoristas del AEP deben tener las mismas condiciones en los servicios ofrecidos por Red Nacional y la División Mayorista de Telmex que el resto de los CS y atenerse a las mismas condiciones estipuladas en las ofertas de referencia. Y que las unidades minoristas del AEP deberán de utilizar el correspondiente SEG/SIPO de la Empresa y la División mayorista, respectivamente. Por lo que los participantes solicitan que desde el primer día las unidades comerciales del AEP operen a través de estos respectivos SEG/SIPO y que ejerza sus facultades sancionatorias por cada día de retraso que se presente.

#### **Respuesta del Instituto**

Acerca de las manifestaciones respecto a la información contenida en el SEG/SIPO, se señala que, como parte del proceso de desarrollo de la oferta sometida a consulta, se tomarán en cuenta estos comentarios con el propósito de establecer claramente que la información contenida en el SEG/SIPO, para la correcta prestación de los servicios, deberá ser detallada y suficiente, además de mantenerse actualizada.

Por lo que respecta a los comentarios en el sentido de que las empresas mayoristas debe atenerse a las mismas condiciones estipuladas en la oferta, se señala que esto es así derivado a los mandatos de Separación Funcional, asimismo se indica que los servicios contenidos en las ofertas analizadas en este proceso de consulta, se deberán prestar acatando los términos de no discriminación y que las empresas

mayoristas deberá aplicar las mismas condiciones que utiliza para sus propias operaciones a los CS, según lo establecido en las medidas de preponderancia.

#### **IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO**

##### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes manifiestan que el Instituto debe adoptar un papel proactivo y vigilar su cumplimiento mediante una serie de indicadores de desempeño relevantes y vigilancia continua de los mismos así como monitorizando, a través del SEG/SIPO, el mismo tratamiento y prioridad a las peticiones de los CS frente a las de las unidades minoristas del AEP, con especial atención a las peticiones que pueden suponer falta de recursos, proyectos especiales, etc., comprobando que la casuística que se aplica a los CS también se aplica a las peticiones minoristas del AEP. Por lo que los participantes solicitan que las propias ofertas de referencia de desagregación de la Empresa Mayorista y de la División Mayorista incorporen nuevos indicadores clave de desempeño específicos para los servicios de desagregación.

Y solicitan que se incluya su propuesta de indicadores y reportes dentro de las ofertas de referencia de desagregación de la Empresa y la División mayoristas del AEP, pues es la mejor garantía de su cumplimiento.

##### **Respuesta del Instituto**

Sobre estos comentarios el Instituto analizará los mismos para el proceso de desarrollo de las ofertas sometidas a consulta, no se omite mencionar que las ofertas se desarrollan bajo el principio de establecer que el AEP ofrezca los servicios en las mismas condiciones que los aplica en sus propias operaciones y en términos no discriminatorios.

El diseño y desarrollo de indicadores clave de desempeño (KPI por sus siglas en inglés), son determinadas en función de la aplicación de los diferentes procedimientos y los resultados que arrojan en determinados periodos de tiempo a fin de observar las posibles variaciones y desviaciones que presenten y sean de tal magnitud que afecten la viabilidad de la prestación de los servicios.

En este sentido el Instituto revisará los posibles puntos de la habilitación de los servicios que podrán ser susceptibles de medición y parametrización a efectos de utilizarse como indicadores de desempeño que permitan un seguimiento y se puedan tomar decisiones informadas para las propuestas de mejoras o cambios en el contenido de las ofertas de referencia siempre observando las condiciones de competencia objeto de esta regulación.

## **V. SERVICIOS A CLIENTES EMPRESARIALES Y GUBERNAMENTALES.**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes señalan que, de acuerdo con los reportes de cumplimiento publicados por el Instituto, al menos el 80% de las solicitudes de un CS se atienden en más de 5 días hábiles. No obstante, los clientes empresariales y gubernamentales exigen la prestación de los servicios en 2 días hábiles, por lo que solicitan que se ajuste los procesos en función de las prácticas comerciales.

Del mismo modo señalan que en virtud de las exigencias del mercado empresarial y gubernamental, solicitan que el plazo de reparación de fallas sea en 48 horas naturales y que para el levantamiento de solicitud de atención a fallas pueda realizarse 24 x 7 x 365.

Además, señalan que es necesario que se establezcan indicadores de disponibilidad con base a mediciones diarias de  $\leq 99.5\%$  en 24 horas y  $\leq 96\%$  en 24 horas, asimismo, los participantes consideran que derivado de los avances tecnológicos podría incluirse 400 Mbps simétrico, ancho de banda garantizado y sin sobresuscripción.

### **Respuesta del Instituto**

En relación a los comentarios vertidos a este tema por los participantes, se indica que los mismos serán analizados como parte del proceso de desarrollo de la oferta sometida a consulta, no obstante, se señala que los servicios materia de la oferta se deben ofrecer de manera correspondiente o equivalente a las que ofrezcan las empresas minoristas del AEP, sin importar el segmento, considerando las mismas condiciones. Con respecto a la mejora en los parámetros de desempeño, la revisión de la oferta se conduce en el mismo sentido de observar que los mismos correspondan con los observados en la operación de las empresas mayoristas. Todo lo anterior con el objetivo de preservar las condiciones de competencia previstas en la regulación.

## **VI. COMENTARIOS GENERALES A LOS SERVICIOS DE LA OREDA.**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En el proceso de Consulta Pública los participantes solicitaron que el Instituto lleve un registro de solicitudes efectivamente prestadas a usuario final y las razones por las cuales no se logró la prestación efectiva de algún servicio.

Así como, garantizar que Telmex después de haber indicado que la prestación de un servicio al CS en un domicilio de usuario final no será posible por factibilidad

técnica, solicitan que el AEP, posteriormente informe al CS cuando adquiera facilidades técnicas para prestar el servicio a ese cliente para el cual no existía facilidad técnica.

### **Respuesta del Instituto**

A este respecto, este instituto coincide con la necesidad de que se genere certidumbre al contratar servicios de desagregación, por lo que se evaluará la forma en que las Empresas Mayoristas integren la información y se despliegue en el SEG/SIPO de forma actualizada y contenga toda la información necesaria para que los concesionarios solicitantes tengan certeza sobre los recursos disponibles de la red de la Empresa Mayorista.

## **VII. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL DE FIBRA ÓPTICA**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En relación con los comentarios recibidos sobre el uso de fibra óptica desagregada punto a punto, se refieren a que, si bien existen en la oferta de referencia las condiciones técnicas para la prestación de los servicios, existe una gran asimetría de información en relación con la disponibilidad, la ubicación y los domicilios de donde se encuentra la fibra óptica punto a punto, tanto actualmente instalada como a nivel anillos de fibra óptica.

### **Respuesta del Instituto**

En este sentido, y en seguimiento a diversas Medidas de Desagregación, el Instituto analizará la Propuesta para que se proporcione la información completa y actualizada relativa a los bucles locales de fibra óptica al menos bajo las condiciones en que se hace en la Oferta de Referencia Vigente, independientemente de la arquitectura de red, ya sea punto a multipunto o punto a punto, esto con el fin de que los CS puedan contar con información completa y actualizada de la infraestructura desplegada por la EM para la provisión de servicios a usuarios finales.

## **VIII. DEFINICIONES**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes solicitan que se desagreguen las definiciones incluidas en la OREDA EM 2021 con respecto a los sistemas electrónicos de gestión SEG y SIPO. Señalan que el raciocinio detrás de esta solicitud radica en que cada uno de los sistemas son independientes y gestionadas por entidades también consideradas como independientes y las funcionalidad y especificaciones de cada uno son diferentes, por lo que se deben incluir definiciones separadas.

## **Respuesta del Instituto**

El SIPO es una herramienta complementaria del SEG, sin embargo éste último se mantendrá operando dentro de las empresas mayoristas, por lo que a pesar de que sus funcionalidades son específicas, este Instituto considerará la petición de desagregar las definiciones.

### **IX. INTRODUCCIÓN Y GENERALES**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes señalan que el AEP se ha escudado en la falta de disponibilidad de recursos de red asociados a los servicios como una excusa perfecta para negar u objetar las solicitudes de altas de servicios de los CS.

Por lo que solicitan que se evalúe con mucho detalle el actuar del AEP en este aspecto, ya que muchas de estas circunstancias están directamente asociadas a problemas en la red del AEP (ajenas a los CS) o deficiencias en la información consignada en sus bases de datos. Señalan que es muy importante para la operatividad de la OREDA EM 2021 que se eliminen estas barreras impuestas por el AEP, o en caso de que sean ciertas, que provea evidencia fehaciente de la problemática y se cree un ambiente de trabajo colaborativo que permita solucionarlas sin afectar a los clientes finales de los CS.

Los participantes indican que en la sección de Introducción de la OREDA EM bajo consulta se elimina la posibilidad del CS de contratar una línea en la modalidad comercial por lo que solicitan que se reincorpore el apartado eliminado al texto de la OREDA EM 2021 con el fin de permitir al CS la contratación de líneas en modalidad residencial y comercial, a menos de que no existan diferencias entre los precios y la calidad que se pueda ofrecer a través de las modalidades.

Por otra parte, señalan que la oferta sometida a consulta adiciona un párrafo en la sección estableciendo el principio de "primeras entradas, primeras salidas", enunciando claramente los casos de excepción por casos prioritarios. Mencionan que el texto incluido en la oferta en consulta fue eliminado de la OREDA DM y consideran que la adición del párrafo en la OREDA EM tiene un impacto positivo, en cuanto a que se defiende la no discriminación de los servicios y se establece la obligación de respetar el orden en el que se hayan realizado las solicitudes.

## **Respuesta del Instituto**

Este Instituto considera necesario eliminar cualquier caso de rechazo por motivo de no factibilidad para evitar discrecionalidad o discriminación en la contratación de los servicios de desagregación. Por lo anterior, este Instituto encuentra procedente

realizar un análisis exhaustivo a la sección de recursos de red asociados a los servicios.

Respecto a los comentarios sobre la contratación de líneas en la modalidad comercial, este Instituto considerará la reincorporación del párrafo al que se hace referencia, a pesar de la consideración de que las EM no pueden identificar de ninguna manera el tipo de servicio contratado por los usuarios finales de Telmex y los CS.

Por último, referente a las “primeras entradas, primeras salidas”, este Instituto considera que no hay motivo para realizar modificaciones en este tema, por lo que se buscará mantener la redacción de la oferta vigente.

## **X. RECURSOS DE RED ASOCIADOS A LOS SERVICIOS**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Como resultado de la Consulta Pública, el Instituto recibió la solicitud de los participantes para volver a integrar el siguiente texto como segundo párrafo:

*“En caso de que una velocidad máxima esté reportada en las bases de datos, Telmex se obliga a brindar este perfil de velocidad, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS o en su caso penalización.”*

Asimismo, respecto al siguiente texto que forma parte del tercer párrafo de la OREDA:

*“Cuando se nieguen los servicios por la falta recursos de red de la EM, la DM notificará a los CS la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que la EM le notifique, y que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:”*

Los participantes señalan que no existe obligación para TELMEX de demostrar o justificar la imposibilidad técnica para prestar el servicio, y los participantes recomienda obligar a la DM y EM respectivamente presentar un catálogo de causales de negación de servicios o velocidades.

Adicionalmente los participantes señalan que con dicha información que presente los CS al AEP este podrá utilizar dicha información para fines de estudiar y contrarrestar las estrategias comerciales de estos últimos.

En el mismo orden de ideas los participantes señalan que dentro del listado de recursos de Red se incluye el siguiente texto:

*"A Continuación, se enlistan los casos de no factibilidad que quedan bajo el ámbito de la EM, dicho listado se enumera de manera enunciativa y no limitativa, y dependerán de las que determine la EM durante la vigencia de esta Oferta."*

Al respecto, los participantes opinan que el sentido de este texto es únicamente buscar argumentar la negativa de servicios que solicite el CS dejando a su criterio y derecho el negar el servicio sin razón justificada utilizando de manera repetitiva el término "Enunciativa mas no limitativa" y recomiendan eliminar dicho texto de los recursos de red.

Los participantes además opinan que el problema no es la revisión de recursos de red ni los servicios auxiliares, el problema es la Implementación. Por lo que debe obligarse al AEP a que, si el CS revisó la disponibilidad en el SEG, confirmó la factibilidad y agendó la cita con el usuario final, el AEP debe brindar el servido en congruencia con lo que Indicó en sus bases de datos. Esto está definido en la Oferta, pero no se cumple porque el AEP puede negar el servido argumentando que no hay factibilidad técnica o facilidades de red sin brindar evidencia alguna a los CS.

Respecto a las etiquetas que usa el AEP para notificar a los CS la ausencia de recursos de red, los participantes no están de acuerdo en su uso por parte del AEP, ya que muchas de estas consideraciones son problemas directamente atribuibles a la red del AEP y no al servido de acceso que solicita el CS.

Sobre el rubro "Calificación del Bucle (distancia/velocidad) inadecuada", los participantes señalan que es evidente que el AEP debería tener mapeado y actualizado en sus bases de datos la calificación de sus bucles con sus respectivas características, y no utilizarlos como otro motivo adicional para objetar servicios a los CS. Los participantes solicitan que sea eliminado ese rubro de la Oferta, ya que, al tener los 3 primeros rubros comprobados con facilidades, el AEP debe cumplir con la instalación y no objetar el servicio.

Si no es posible eliminar de la OREDA EM dichos rubros asociados a las facilidades de red, los participantes opinan que el Instituto debe garantizar que se agreguen los siguientes 4 conceptos de motivos de objeción de servicios:

- Puertos dañados sin posibilidad de reasignación
- Puerto dañado requiere cambio de terminal
- Mal distritados

- Distancia o bajante mayor a la permitida

Los participantes reiteran que el AEP no entrega evidencia o justificación a los CS de la ausencia de recursos de red. Asimismo, los participantes solicitan que en este apartado de la OREDA EM se incluya la aclaración que, en caso de que el AEP no presente evidencia de la problemática, estará obligado a implementar los trabajos necesarios para darle factibilidad. En línea con lo anteriormente mencionado y considerando la posibilidad de los Trabajos Especiales por parte de los CS, los participantes reiteran que la no factibilidad debe ser soportada con evidencia técnica y congruente con lo que existe en las bases de datos, para que los CS puedan validar que no es posible prestar el servicio bajo las condiciones actuales y que por lo tanto deba recurrirse a un trabajo especial, esto teniendo en cuenta que no deben ser los CS quienes tengan que pagar por daños o falta de mantenimiento de la red del AEP.

Adicionalmente solicitan eliminar el párrafo sobre pronósticos, ya que de acuerdo con lo resuelto por el Instituto en la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina las condiciones no convenidas entre las empresas Operbes, S.A. de C.V. y las empresas Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., relativas a la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante" los pronósticos son opcionales.

### **Respuesta del Instituto**

El Instituto considera que cualquier caso de rechazo por motivo de no factibilidad o facilidades debe ser muy concreto, objetivo y responder realmente a una casuística que provocaría el rechazo en la propia operación de la EM, ya que otra causa sería discriminatoria y plantearía una barrera a la competencia. Dado que se trata de rechazos por falta de recursos de red, no es admisible que se conviertan en excepciones a dificultades administrativas que son siempre transitorias y tienen cabidas en los procedimientos. Por lo anterior, este Instituto encuentra procedente realizar un análisis exhaustivo a la sección de Recursos de red asociados a los servicios.

Respecto a los comentarios sobre la falta recursos de red se indicará a los CS, junto con la etiqueta del sistema, la justificación, el Instituto encuentra procedente que al menos se retome lo establecido en la Oferta de Referencia Vigente ya que es necesario dotar de claridad y certidumbre a los CS y al propio Instituto las causas de la posible denegación del servicio.

En cuanto a que las EM se obliguen a implementar los trabajos necesarios para brindar facilidades cuando no presenten evidencia que justifique la ausencia de recursos de red, resulta procedente su observancia por lo que se analizará y

evaluará su impacto en el fomento a la competencia o a la aportación de condiciones que mejoren la prestación de los servicios.

## **XI. MOTIVOS DE OBJECCIÓN**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Respecto a la sección de objeciones técnicas los participantes solicitan ajustar el texto para incluir dentro del mismo que toda comunicación debiera ser a través de SEG y por consiguiente deberá ser justificada bajo los conceptos que se tenían en las ofertas anteriores:

*"4. Por imposibilidad de carácter técnico, mismo que se les notificara vía SEG bajo los siguientes mensajes.*

#### **OBJECCION TECNICA**

- 1) Ductos tapados o sin ductos
- 2) Par asignado dañado, requiere cambio de terminal
- 3) Domicilio no corresponde
- 4) Puerto de Equipo de acceso dañado sin posibilidad de reasignación
- 5) Puerto analógico dañado sin posibilidad de reasignación
- 6) Distancia y/o atenuación fuera del límite
- 7) Bucle de fibra óptica dañado, sin posibilidad de reasignación
- 8) Bajante con distancia mayor a la permitida.

#### **OBJECCION CAUSAS IMPUTABLES AL USUARIO FINAL DEL CONCESIONARIO**

- 1) Domicilio en obra
- 2) Cliente no desea el servicio
- 3) Cliente no se localiza
- 4) Se ha excedido el límite de reagendación
- 5) Ductos tapados o sin ductos en el domicilio del cliente
- 6) Domicilio no corresponde
- 7) Sin fecha de reagendación
- 8) Cliente no se localiza para entrega del modem
- 9) Retrasos atribuibles a los CS o sus Usuarios.
- 10) CS no tramito acceso para la instalación.

#### **OBJECCIÓN POR CAUSAS DE FUERZA MAYOR**

- 1) Incendios, explosiones e inundaciones
- 2) Actos de Gobierno, Disturbios públicos y huelgas
- 3) Daños provocados por terceros
- 4) Desastres naturales
- 5) Sin autorización para realizar trabajos por parte del gobierno local
- 6) Zona de alto riesgo

*La DM señalará en el SEG las causas de Objeción Técnica que a su vez le notifique la EM"*

Los participantes opinan que es necesario establecer cuando se solventara los hechos descritos. Así mismo señalan que se deberá establecer un período por definir en el cual AEP deberá notificar los motivos de la objeción y por consiguiente debiera dar le seguimiento a la solicitud a través de SEG.

En el mismo sentido los participantes señalan que se mantienen en las propuestas diversas causales por las que la Red Nacional o, en su caso, la División Mayorista pueden negar, retrasar o suspender la entrega o prestación de servicios mayoristas correspondientes de su OREDA; algunas causales son vagas o poco específicas. No se establece un procedimiento o mecanismo que permita al Concesionario Solicitante (CS), verificar de manera fehaciente que realmente se presenta dicha situación y se justifica la suspensión o no entrega del servicio, generando incertidumbre.

La propuesta de OREDA EM 2021 incluye una nueva subsección que incluye los motivos de objeción que tiene el AEP en caso de que no sea posible entregar el servicio solicitado a los CS. Los participantes consideran que la inclusión de dicha sección puede brindar cierta certeza a los CS, pero que a lo largo del cuerpo de la OREDA EM siguen existiendo múltiples menciones a conceptos por los cuales el AEP puede objetar una solicitud de servicios, como los incluidos en la sección de facilidades de red, donde el AEP utiliza conceptos que ni siquiera están detallados en la Oferta, como, por ejemplo:

- Puertos dañados sin posibilidad de reasignación
- Puertos dañados requiere cambio terminal
- Mal distritados
- Distancia o bajante mayor a la permitida

Por lo que los participantes requieren que todos los conceptos/etiquetas que utilice el AEP para objetar servicios deban estar claramente definidos en la Oferta en la sección 1.6 de objeciones y el AEP no podrá utilizar conceptos diferentes que no tengan un procedimiento de solución asociado en la Oferta. Con base en el comentario anterior, la OREDA EM no incluye los SLAS o plazos máximos que tiene el AEP para tratar de solucionar dichas objeciones y dar factibilidad a los servicios requeridos por los CS. Los participantes solicitan se incluyan dichos Acuerdos de Nivel de Servicio ("ANS"), se definan los procesos y las penalizaciones necesarias para que los CS puedan darles seguimiento a dichos folios y así evitar que el AEP se esconda detrás de "zonas grises" en la Oferta para no dar solución o dilatarla lo máximo posible.

Respecto a las objeciones por causas imputables al usuario final del CS por "domicilio en obra", los participantes solicitan se complemente dicho concepto para que quede claramente estipulado que significa domicilio en obra, para evitar que los técnicos del AEP lo utilicen como pretexto para no habilitar el servicio.

Respecto a la objeción por causas atribuibles a terceros/caso fortuito/fuerza mayor, los participantes solicitan se defina claramente que se considera como "zona de alto riesgo" para evitar que los técnicos del AEP lo utilicen como pretexto para no habilitar el servicio.

Por otra parte, los participantes señalan que el AEP nuevamente incluye el concepto de Trabajo Especial dentro de las opciones para darle factibilidad a un servicio, que muy probablemente ha sido objetado por cuestiones técnicas directamente atribuibles al AEP. Bajo ningún motivo el AEP está en posición de cobrar un Trabajo Especial a un CS por inconsistencias en sus bases de datos o por la falta de mantenimiento de su red.

Con respecto al último párrafo incluido en la OREDA 2021 - EM, donde se menciona que el AEP avisará al CS a través del SEG/SIPO si la solución planteada fue exitosa, los participantes solicitan que esto se deba dar sobre el mismo folio que el CS subió al sistema para no reiniciar el reloj y obligar al CS a empezar de cero el procedimiento.

### **Respuesta del Instituto**

Ante la petición de establecer condiciones que den certeza a las objeciones presentadas por las EM, este Instituto considerará esta inquietud para desestimar el incremento de objeciones ya que podría generar condiciones adversas para la correcta prestación de los servicios y con ello impedir el desarrollo de la competencia.

Y por lo que respecta al comentario de los participantes de atender las solicitudes sobre el mismo folio para no reiniciar el reloj, se señala que dicha manifestación será analizada y se evaluará su impacto a la aportación de condiciones que mejoren la prestación de los servicios.

## **XII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN TEMPORAL EN LA INSTALACIÓN DE SERVICIOS**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes enfatizan que se han eliminado de la OREDA EM 2021 sometida a consulta algunas de las causales de suspensión temporal de servicios. Y solicitan se restituya el texto de la OREDA EM 2020, ya que operativamente los CS deben conocer las causales de la suspensión en la orden de servicio abierta vía SEG o

SIPO. Señalan que lo anterior es importante, ya que los CS no pueden solicitar una incidencia u otro accionar cuando un cliente tiene una orden de servicio abierta en el sistema.

### **Respuesta del Instituto**

Para atender las quejas sobre la discrecionalidad que pudiera tener modificar las causas de suspensión temporal, este Instituto buscará mantener los motivos que se han manejado dentro de la oferta vigente, así como evitar las adiciones o eliminaciones que pudieran generar confusión o incertidumbre entre concesionarios.

Lo anterior con el fin de garantizar una correcta y eficiente prestación de los servicios de desagregación por parte de la EM a los CS, y por tanto, evitar retrasos en la instalación de los servicios a los usuarios finales.

## **XIII. PROCEDIMIENTO PARA VERIFICACIÓN DE LA VOLUNTAD DEL SUSCRIPTOR**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que la subsección "1.6 - Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor" de la OREDA EM debe volverse a incluir ya que es la única manera en la que los CS evidencian que tienen el visto bueno de sus clientes para dar de alta el servicio, y a su vez permite que se tenga un registro físico y/o digital de dicha contratación.

### **Respuesta del Instituto**

Respecto al tratamiento y proceso a la verificación de la voluntad del suscriptor por parte de la EM, este Instituto considerará su análisis, ya que dicho proceso está fuera del alcance de sus actividades,

Es importante hacer notar por este Instituto que las EM no atienden directamente a los usuarios finales, por lo que incluir este procedimiento dentro de la Oferta de Desagregación de la EM provocaría incertidumbre sobre sus alcances y obligaciones.

## **XIV. PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN.**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Durante el periodo de consulta pública los participantes opinaron respecto a esta sección que en la separación funcional existen situaciones como la realización de pruebas, donde debe existir coordinación simultánea con Red Nacional o Red Noroeste y con la División Mayorista de Telmex, lo cual puede dar lugar a mayores retrasos y obstáculos en la prestación de los servicios mayoristas.

Asimismo, los participantes señalan que se debiera establecer que es responsabilidad del AEP cualquier coordinación de los servicios requeridos por los CS respecto al actuar de la EM. En un término no mayor de 24/48 horas como máximo.

Adicionalmente, los participantes solicitan que en esta sección se incluya un proceso dentro de la OREDA EM para las pruebas de acompañamiento end-to-end, donde se especifiquen las áreas del AEP con las que el CS tendría contacto y los diferentes niveles de escalamiento.

También solicitan que no se incluyan interdependencias con la DM dentro de las pruebas de la OREDA EM. Los participantes señalan que estos procesos deben ser transparentes para el CS y deben ejecutarse de manera interna entre la DM y la EM para que no se afecten las pruebas solicitadas por parte de los CS.

### **Respuesta del Instituto**

Respecto a la coordinación por parte del AEP para que las EM y las DM realicen pruebas conjuntas y que estas no excedan un plazo de 48 horas, el Instituto analizará dicha propuesta considerando las atribuciones de las EM y DM, tomando en cuenta que en este sentido, las EM no realizaron modificaciones o propuestas diferentes a la oferta vigente.

## **XV. SOLICITUDES MASIVAS**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En la Consulta Pública los participantes señalan que Red Nacional ha eliminado la posibilidad de solicitudes masivas para los distintos servicios y que esta funcionalidad es crítica y relevante para los CS. Junto con unas APIs (Web Services) que permitan la integración de los sistemas y una comunicación máquina a máquina entre los CS y Red Nacional, manifiestan que es fundamental que los CS puedan llevar a cabo una carga masiva de solicitudes de alta, modificación y baja de los distintos servicios atendiendo a distintas claves para una operación eficaz de los servicios.

Los participantes manifiestan ser conscientes que por cuestiones operativas de la misma oferta hoy en día no se han gestionado solicitudes masivas de SAIB por parte de los CS, pero si la idea del Instituto es que se masifiquen los servicios de desagregación, esta opción debe estar disponible por lo que solicitan su inclusión nuevamente.

### **Respuesta del Instituto**

El Instituto considera que no debe limitarse a los CS a realizar solicitudes masivas por medio del SEG, ya que es un esquema de práctica común en la contratación de servicios que fomenta la provisión de servicios de desagregación y por lo tanto a la competencia.

Las EM tienen la obligación de incluir dentro de los sistemas de contratación, administración y soporte, transacciones unitarias y por volumen, pues con esto se facilita la mecanización de los procesos, se reducen costos y mejoran los plazos facilitando la prestación de los servicios de telecomunicaciones. En ese sentido en la aplicación del principio de no discriminación, así como por la racionalidad es de considerarse la restitución del tratamiento a las solicitudes masivas en la Oferta de Referencia.

## **XVI. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Como resultado de la Consulta Pública los participantes solicitan que el AEP especifique un proceso para que los CS tengan la certeza que actuó con diligencia para la construcción de obra civil y proponen considerar establecer la obligación para que se agregue evidencia en el SEG/SIPO que sea verificable por el CS.

Respecto a la tramitación de los permisos para la construcción de obra civil, los participantes solicitan que el AEP deba registrar el seguimiento al trámite en el SEG/SIPO, para brindar certeza y transparencia a los CS sobre los esfuerzos que se han hecho por parte del AEP.

Sobre el plazo de seis meses que tiene el AEP para avisar sobre una actualización o modernización de la red los participantes señalan que se disminuyó el tiempo de antelación en el cual Red Nacional avisa a los CS y solicitan se restituyan las condiciones de la OREDA EM 2020 para que los CS tengan el tiempo suficiente para prepararse.

Por otra parte, se eliminó de la OREDA EM 2020 la redacción que garantizaba la continuidad del servicio para el CS. Por lo que los participantes solicitan se restituya en la OREDA 2021 – EM que el periodo sin servicio no deberá exceder los 30 minutos en el noventa y cinco por ciento de los casos y que ninguno deberá ser mayor a ciento veinte minutos.

Asimismo, los participantes señalan que la propuesta debe ser más estricta en lo que refiere a las penas convencionales. T1deberla incrementarse a niveles cercanos al 90-95% y T2 entre el 5-10% y señalan además que la inclusión no es clara y solicitan se definan ANS claros y que no permitan al AEP interpretar a su albedrío lo incluido en la Oferta.

## Respuesta del Instituto

Dentro de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios, los participantes encontraron algunos cambios, omisiones y modificaciones impropiedades, incluso hasta se realizaron algunas propuestas interesantes como la relacionada a establecer un proceso que ponga en evidencia dentro del SEG el debido proceso frente a la autoridad competente para la construcción de obra civil por parte de las EM. En este sentido, este Instituto considera pertinente realizar un análisis detallado respecto al alcance que tendría para las EM, sobre todo por la dependencia de terceros, de igual forma se considerará el seguimiento que se pueda dar a través del SEG a los trámites relacionados con los permisos correspondientes frente a las autoridades.

Por lo que hace a las manifestaciones respecto al plazo de seis meses para dar aviso sobre actualizaciones y/o modernizaciones de la red, este instituto considera que esta obligación no está sujeta a negociación, por lo que se considerará reintegrar los términos establecidos en la oferta vigente.

Respecto a la reincorporación de la responsabilidad de garantizar la continuidad del servicio, se considerará de igual forma reestablecer esta responsabilidad considerando no sólo a las EM sino también a los CS.

Finalmente y en relación con ajustar las penas convencionales, este instituto analizará las propuestas, así como los mecanismos de aplicación para generar certidumbre a los CS.

## XVII. **INFORMACIÓN RELACIONADA CON LOS SERVICIOS**

### Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Como resultado de la Consulta Pública, el Instituto recibió comentarios en el sentido de que se ha modificado el tipo de información a la que puede tener acceso un CS antes y después de haber firmado la oferta de referencia (información tipo a y tipo b en la oferta de referencia) y los campos (índices) por los que el CS puede hacer una búsqueda de información, quedando reducida esa posibilidad en la propuesta presentada por el AEP para esta consulta pública. Los participantes señalan que en efecto, en la propuesta presentada a consulta pública el AEP ha limitado los campos de búsqueda por los que el CS puede buscar información sobre líneas, clientes, ubicaciones, tecnología, etc., frente a lo que se incluye en la oferta de referencia vigente, de nuevo intentando restringir y limitar la funcionalidad del sistema para los CS frente a las condiciones que están ya aprobadas en la actualidad (en el apartado de la oferta de referencia "3.1 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso").

Asimismo, los participantes solicitan se restituyan las condiciones que fueron eliminadas de la OREDA EM 2020 en la OREDA bajo consulta pues todos los CS, independientemente si son filiales del AEP, deben tener acceso a la misma plataforma de gestión e información.

De igual modo solicitan se restituya todos los apartados de la sección "3.7 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso" eliminados en la propuesta sometida a Consulta Pública pues señalan que esta información es importante para que los CS puedan desarrollar dimensionamientos de despliegues nuevos (espacios y disponibilidad), así como para que los CS puedan revisar las características y disponibilidad de infraestructura y si hay cobertura por parte del AEP.

Por otro lado, la oferta bajo consulta fusiona el capítulo "Procedimiento de acceso a la información de forma presencial" con el capítulo "Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno". Los participantes apoyan la existencia de un canal alterno de comunicación para casos en los que el SEG/SIPO no esté operando adecuadamente. No obstante, los participantes consideran necesario establecer en la OREDA EM la obligación de registrar en el SEG/SIPO toda comunicación realizada a través del medio alterno, reportando evidencia de las comunicaciones para permitir a los CS hacer seguimiento a lo que se acordó y evitar prácticas anticompetitivas por parte del AEP.

### **Respuesta del Instituto**

En seguimiento al cumplimiento de diversas Medidas de Desagregación, y para garantizar igualdad de condiciones para todos los CS en la contratación de servicios a las EM, así como el acceso a su infraestructura, el Instituto considera procedente analizar los planteamientos indicados en la Consulta Pública respecto a que la información de las bases de datos que se pone a disposición de los CS por parte de las EM a través del SEG sea bajo las mismas condiciones para todos los CS, incluyendo a Telmex/Telnor, de modo que se contengan al menos las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente y la información se encuentre disponible, completa y actualizada para ser utilizada de manera oportuna en la elaboración de sus planes de negocio.

En relación al registro en el SEG/SIPO de toda comunicación realizada a través del medio alterno para el acceso a la información, el Instituto analizará la propuesta de los participantes para determinar si resulta procedente. No obstante lo anterior, el Instituto evaluará las propuestas para que al menos se consideren las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente para garantizar a los CS el acceso a la información contenida en las bases de datos en los casos en que el SEG/SIPO no se encuentre disponible.

## **XVIII. PLAZOS DE ENTREGA**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes de la Consulta Pública, respecto a los plazos de entrega, comentaron que para los distintos servicios y modalidades de la Oferta de Referencia (incluyendo los plazos de los trabajos especiales, los que además no computan para los plazos de entrega de los servicios, sino que son adicionales) se mantienen procedimientos complejos que pueden extenderse, dependiendo del servicio, debido a tiempos máximos para cada actividad, hasta por más de 50 días hábiles, existiendo además múltiples causales o justificaciones para suspender el conteo de dichos plazos.

Asimismo, los participantes opinaron que resulta poco probable que la relación entre Red Nacional (o en su caso, Red Noroeste) y División Minorista de Telmex y Telnor, sufra tiempos, plazos y complejidades similares. Y que tampoco existen mecanismos que permitan verificar la no discriminación, la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica, de tal manera que de manera efectiva vaya haber igualdad de condiciones entre la división minorista del AEP y otros CS.

### **Respuesta del Instituto**

En este sentido, el Instituto examinará los tiempos y periodos de las Propuestas con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios a los usuarios finales, de manera que se garantice un proceso de entrega eficiente de los mismos.

## **XIX. SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Como resultado de la Consulta Pública, los participantes señalan que, si bien el Instituto ha indicado de forma particular que los aspectos relacionados con la replicabilidad técnica son velocidad, capacidad y tecnología, también ha indicado que se considerarán todos aquellos elementos que resulten necesarios para que los operadores puedan replicar la oferta comercial del AEP, orientada a los usuarios finales. En virtud de ello, se solicita que ajusten al menos los siguientes elementos en la oferta del SAIB, los cuales resultan críticos para competir en igualdad de condiciones:

#### **a. Factibilidad Técnica**

El proceso ex post actual para determinar si será o no factible prestar el SAIB con la velocidad solicitada por el CS, es ineficiente y discrecional, puesto que quedan a consideración del AEP las razones por las cuales no se podrá prestar el servicio sin

que el CS pueda comprobar que efectivamente no existía capacidad técnica. Por ello, se solicita que el Instituto obligue al AEP a indicar a través del SEG, ex ante, toda la información necesaria para la contratación del servicio, tales como velocidad factible por fibra óptica.

#### b. Soporte Técnico

Se solicita al Instituto, que los plazos de reparación y atención de fallas sean cortos para los Servicio Empresariales, de la misma forma que el AEP atiende y soluciona las fallas de sus subsidiarias y filiales, es decir, se solicita que el plazo de reparación de fallas sea en 48 horas naturales y el levantamiento de solicitud de atención a fallas pueda realizarse "24 x 7 x 365".

#### c. Calidad del Servicio

El SAIB establece dos calidades de tráfico; la de VoIP y la de "Best Effort", sin embargo, se solicita que se incluyan las calidades de servicio Datos Críticos y Video. En virtud de que el AEP compite con dichas calidades para servicios empresariales y gubernamentales.

#### d. Disponibilidad

Se solicita al Instituto incluir en la OREDA, que la obligación de Telmex no se limite a efectuar mediciones trimestrales, sino que también se establezcan indicadores de disponibilidad con base a mediciones diarias para los servicios empresariales y gubernamentales.

#### e. Servicios de velocidad simétricos

En la Oferta de Referencia sólo se ofrece 200 Mbps simétrico, con sobresuscripción y Ancho de Banda no garantizado, cuando la demanda de Mercado en las diferentes licitaciones muestra que ha concursado con 400 Mbps simétrico, ancho de banda garantizado y sin sobresuscripción.

En el mismo sentido los participantes señalan que dados los tiempos en la OREDA, los participantes estiman que para acceder a la prestación de un SAIB + SCyD, pueden transcurrir hasta 3 meses o más si el AEP indica que procede un proyecto especial. No obstante, ante un escenario de alta competencia, es necesario que los tiempos de procesamiento de solicitudes y de aprovisionamiento de servicios se reduzcan y equiparen al menos los que el AEP utiliza para su propia operación.

En lo referente a los parámetros de calidad del SAIB, en la oferta bajo consulta se reduce el porcentaje de solicitudes que serán validadas en un día hábil y se aumenta el porcentaje de solicitudes que se atenderá en dos días hábiles. Lo anterior va en detrimento de la calidad de los servicios de la Oferta, por lo que los

participantes solicitan retomar los parámetros de calidad establecidos en la OREDA EM vigente.

### **Respuesta del Instituto**

Derivado de las diversas manifestaciones vertidas respecto al Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, este Instituto encuentra procedente realizar un análisis exhaustivo a esta sección y las diversas propuestas de modificación a este servicio presentadas serán evaluadas en términos de su impacto en el fomento a la competencia o a la aportación de condiciones que mejoren la prestación de los servicios.

Se considera preciso señalar que se hará un especial análisis a las calidades de tráfico presentadas en la propuesta de oferta sometida a consulta, esto con el fin de que los CS puedan contar con condiciones comercial y técnicamente competitivas.

### **XX. MÓDEM DEL USUARIO FINAL PARA SAIB**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes señalan que existe la posibilidad de que el CS adquiera o disponga de sus propios modems u ONTs, pero estos deben ser interoperables con la red del AEP. Lo cual implica contratar el servicio "opcional" de interoperabilidad, lo que a su vez encarecería la contratación del SAIB por lo que sugieren que, para evitar incurrir en este servicio, la Empresa Mayorista y/o la División Mayorista, publiquen en el SEG/SIPO la información sobre aquellos modems y ONT, los cuales cumplen con la interoperabilidad requerida por aquellas a fin de evitar servicios redundantes.

Sobre el servicio de interoperabilidad y el texto añadido en la OREDA bajo consulta, los participantes manifiestan que durante los procesos de consulta pública pasados en ningún momento fue considerado el cobro de una contraprestación por el proceso de interoperabilidad; y señalan que el AEP está pensando cobrar a los CS por homologar modems/ONTs dentro de su red. Por lo que solicitan se restituya el texto de la OREDA EM 2020 y se elimine que los CS deban pagar por el proceso de interoperabilidad de las ONTs.

Los participantes señalan que la oferta sometida a consulta elimina el procedimiento y los plazos asociados a la solución de fallas en la interoperabilidad de los módems y solicitan la adición del apartado eliminado, toda vez que aumenta la especificidad de la oferta, estableciendo los plazos y características claves del procedimiento de conciliación.

Con respecto a la disponibilidad de equipos blancos asociados a pronósticos de los CS, los participantes resaltan que no deberían ser vinculantes en ninguna circunstancia; ni las Medidas de preponderancia ni en las consultas anteriores sobre OREDA los pronósticos han sido vinculantes, por lo que solicitan la eliminación de dicha condición en el cuerpo de la OREDA EM 2021.

Por otra parte, señalan que se ha eliminado la posibilidad de envío de las ONTs con mensajería. Solo sería por medio del técnico del AEP, servicio que incomprensiblemente es más costoso que la mensajería. Asimismo, solicitan que se restituya en la Oferta la posibilidad del envío con mensajería y que el costo sea revisado por el Instituto.

Además, solicitan que se restituya el texto eliminado de la OREDA EM 2020, donde claramente se estipula que si el técnico del AEP lleva el equipo de acceso a las premisas del cliente no se aplica cobro a los CS.

Asimismo, consideran que el tiempo establecido de 30 días naturales para el aviso de nuevas tecnologías o funcionalidades es muy corto. Se solicita que se restituya el plazo de 6 meses y el texto que fue eliminado de la OREDA EM.

### **Respuesta del Instituto**

Respecto a las solicitudes por parte de los participantes de la Consulta Pública referente al servicio de interoperabilidad de los módem y ONT, este Instituto considerará su análisis con base en que se debe dotar de mayor claridad a la oferta y no generar ambigüedades y falta de certeza, por lo que la propuesta de considerar establecer un listado de los dispositivos que el AEP emplea en sus propias operaciones será analizada esto con el fin de que los CS puedan contar con información completa y actualizada para la provisión de servicios.

Por otro lado, es de recordar por este Instituto que la oferta debe garantizar que no se apliquen condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, además de homologar los términos y condiciones que el AEP aplica a sus propias operaciones, sin condicionar o sujetar su provisión mediante pronósticos u otras condiciones distintas a las que contempla la Oferta de Referencia Vigente, por lo que este Instituto analizará que las condiciones establecidas en la Propuesta del AEP garantice por los menos estos dichos criterios.

Sobre los comentarios referentes al envío de ONTs, se contemplará el análisis del procedimiento de entrega de los mismos, con el fin de evitar posibles condiciones que inhiban la competencia en la prestación del servicio por parte del AEP.

Por lo que hace al plazo de aviso de nuevas tecnologías, se señala que dicho plazo no se encuentra sujeto a negociación por lo que el Instituto encuentra procedente

que al menos se retome lo establecido en la Oferta de Referencia Vigente ya que es necesario dotar de claridad y certidumbre a los CS sobre la actualización de tecnologías de manera oportuna.

## **XXI. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO INDIRECTO AL BUCLE LOCAL**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Respecto a los perfiles de servicio, los participantes solicitan se restituya las redacciones de la OREDA EM 2020. Lo anterior es solicitado por los participantes toda vez que manifiestan que de no poder reconocer los perfiles de servicio ofrecidos por el AEP es una desmejora evidente para los CS ya que pueden existir perfiles que ofrezca el propio AEP y que los CS no tengan la visibilidad de poder contar con dichas velocidades para sus propios servicios mayoristas.

Asimismo solicitan sea eliminada la tercera calidad, ya que esta podría implicar sobre saturaciones de la red.

### **Respuesta del Instituto**

Al respecto el Instituto analizará la propuesta de los participantes para determinar si resulta procedente. No obstante, el Instituto evaluará las propuestas para que al menos se consideren las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente para garantizar la correcta prestación del servicio.

## **XXII. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Con respecto al procedimiento de Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud, los participantes solicitan se defina claramente en el cuerpo de la Oferta "la modalidad de SAIB a contratar" ya que no está definida en la Oferta y debe incluirse.

Adicionalmente, los participantes señalan que el proceso de selección del modem/ONT tiene que ser al finalizar la etapa de factibilidad, ya que es el momento en que se conoce la infraestructura y tecnología disponible en las premisas del cliente final para habilitar el servicio. Los participantes solicitan se incluya la aclaración, para no tener que seleccionar el equipo antes de tener absoluta certeza de todas las condiciones disponibles.

Adicionalmente, respecto al procedimiento de habilitación y aprovisionamiento del servicio, en lo que respecta a la activación de la ONT y las pruebas de sincronía con la red de Red Nacional, los participantes solicitan que se defina e implemente

un proceso como parte del desarrollo del SEG/SIPO, para evitar que los CS tengan que llamar al equipo técnico del AEP.

Por otro lado, los participantes señalan que en la OREDA EM 2020 se estipulaba que en caso de que se diera cambio de concesionario el proceso debía ser transparente para el usuario final y en caso de afectación del servicio se tenía un plazo máximo de 30 minutos para solucionarlo. Este texto fue eliminado de la OREDA EM 2021 y solicitan ser incluido nuevamente y señalan que deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos, y piden que la información respecto a la entrega del servicio incluyendo si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG/SIPO.

Con respecto a las "Citas de instalación de servicios SAIB" los participantes enfatizan la necesidad de que exista un proceso de comunicación entre 'dispatchers' y solicitan la inclusión del flujo liberado por la EM para que sea incluido dentro de la OREDA EM 2021.

En lo que respecta a la "Programación de visita", los participantes y el AEP acordaron dentro de las sesiones conjuntas de trabajo, un plazo máximo de 60 minutos para variar la hora de la visita, considerando que es fundamental que el técnico del CS esté presente durante la instalación y seguramente tendrá agendadas otras visitas técnicas a lo largo del día. También señalan que se estableció que el técnico del CS se deba comunicar con el 'dispatcher' del AEP al paso de los primeros 45 minutos para revisar las rutas de los instaladores y optimizar el tiempo de todos los equipos técnicos involucrados, por lo que los participantes solicitan que estos plazos queden implementados en la OREDA EM 2021.

Asimismo, sugieren incluir en el apartado de "Reprogramación de visita" que la EM tenga un máximo de 3 reasignaciones por servicio, lo cual es recíproco con las condiciones actuales de los CS.

Respecto a las "Visitas en falso" el tiempo de espera los participantes señalan que deberá ampliarse al mismo ofrecido de parte de los CS entre 30 y 45 minutos, esto con el fin de garantizar reciprocidad en los procesos incluidos en la OREDA 2021-EM.

En el mismo sentido, solicitan se restituyan todos los apartados eliminados en la OREDA EM 2021 pues señalan que se eliminó un apartado importante para verificar la transparencia del proceso impactando negativamente en el usuario final, por lo que requieren su restitución en la Oferta bajo consulta.

## **Respuesta del Instituto**

Por lo que hace a estos comentarios, el Instituto considera procedente realizar revisiones a la redacción de la propuesta en los procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, a fin de examinar detalladamente los procedimientos para evitar, los procedimientos de habilitación y aprovisionamiento del servicio, plazos, atención a fallas, reasignaciones e incertidumbre en la correcta prestación de los servicios, sin omitir señalar que el Instituto analizará la propuesta de los participantes para determinar si resulta procedente, éstas propuestas se evaluarán para que al menos se consideren las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente.

Asimismo, respecto a las manifestaciones de la necesidad de un proceso de comunicación entre dispatchers con el propósito de agilizar el proceso de instalación y minimizar las reagendaciones y visitas en falso, el Instituto considera procedente la propuesta y será considerado dicho proceso como parte de las ofertas sometidas a consulta.

### **XXIII. PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS DE ENTREGA**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Con respecto a los procedimientos de pruebas de entrega del SAIB los participantes solicitan la inclusión de pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico del CS.

Para el procedimiento de pruebas de entrega del SAIB, los participantes solicitan que se incluya una prueba adicional de entrega de los servicios donde se compruebe la correcta interconexión entre la red del CS y la del AEP.

#### **Respuesta del Instituto**

El Instituto considera que es procedente realizar un análisis de las pruebas de entrega, adicionalmente el Instituto considerará analizar la posibilidad de establecer pruebas adicionales, así como parámetros mínimos de referencia para que se puedan realizar pruebas de entrega, con el fin de verificar el buen funcionamiento del servicio, esto con el propósito de minimizar lo más posible limitaciones que puedan inhibir la competencia en la prestación del servicio.

### **XXIV. SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que se agregaron nuevas modalidades de contratación de SAIB y SCyD. Pero los participantes resaltan la necesidad de entender la diferencia entre las modalidades A y B que establece el documento.

Los participantes señalan que el AEP ha entregado un nivel adicional de detalle vía el SEG/SIPO (la configuración de los equipos de acceso) en lo que respecta a la verificación de la configuración entre los equipos de acceso y el NCAI, pero aun así señalan que esto implica que los CS deban "confiar" en que la información que refleja la plataforma de gestión es fidedigna.

Además, mencionan que el nivel de detalle adicional no permite a la CS comprobar que los equipos del AEP en el NCAI estén interconectados con los equipos de acceso del CS para proveer el servicio a los clientes finales, por lo que solicitan que se incluya una prueba dentro del cuerpo de la OREDA EM 2021 para que los CS puedan comprobar la conectividad efectiva entre los equipos de acceso y el NCAI.

Asimismo los participantes mencionan que la OREDA EM bajo consulta establece el plazo de validación de solicitud para la entrega de cableado DFO, no obstante señalan que se elimina el apartado en el que se establecía que los parámetros e indicadores utilizados en el servicio serán los mismos que los utilizados para la operación del AEP, por lo que solicitan la reincorporación del apartado, toda vez que aumenta las garantías para el cumplimiento del principio de equivalencia.

### **Respuesta del Instituto**

Por lo que hace a las manifestaciones referentes a las modalidades de contratación el Instituto señala que realizará un análisis a las mismas para evitar generar condiciones de incertidumbre y se indica que considerará lo manifestado por los participantes a modo de que se contengan al menos las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente.

Sobre los comentarios vertidos en referencia a nivel de detalle de los NCAI vía SEG/SIPO, así las pruebas solicitadas para comprobar una conectividad efectiva, se señala que el Instituto considerará el análisis de las solicitudes propuestas, sin embargo, dichas propuestas se deberán analizar considerando todos los aspectos técnicos y operativos que rodean al servicio.

## **XXV. PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD, MODIFICACIÓN Y BAJA DEL SCyD**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes indican que las nuevas condiciones no las consideran viables, ya que previo a la contratación se solicita una cotización del servicio. Y señalan que la redacción actual permite inferir que al realizar la solicitud previa se van a aceptar los cobros que conlleven, y señalan que lo cual es ilógico, por lo que solicitan que se mantengan las condiciones de la OREDA operativa en 2019, donde se recibían las cotizaciones previas a contratar un servicio.

Asimismo, señalan que se eliminan los plazos en los que el AEP deberá responder con la validación técnica. Esto va en detrimento de los CS, y señalan que se deben restituir dichos plazos en la OREDA EM2021.

Del mismo modo indican que se elimina el plazo de habilitación del servicio. Y que dicho plazo fueron ajustados a otro capítulo de la OREDA EM 2021, pero debería quedar especificado en los dos capítulos.

### **Respuesta del Instituto**

Acerca de los comentarios recibidos para esta sección, este Instituto encuentra procedente realizar un análisis al procedimiento de solicitud, modificación y baja del SCyD, pero no se omite mencionar que se considerará lo manifestado por los participantes a modo de que se contengan al menos las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente, esto con la intención de no mantener condiciones que vayan en detrimento de la oferta.

## **XXVI. SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que se eliminan los tiempos y parámetros de calidad relacionados con la suspensión del servicio al usuario final, lo cual claramente va en detrimento de los términos de la oferta y reduce las garantías para la calidad del servicio, por lo que solicitan que se reincorpore el apartado en la OREDA EM.

Adicionalmente, mencionan que se incrementa el plazo con el que cuenta el AEP para hacer la entrega de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSB:

- De 5 días hábiles a 6 días hábiles para los casos en los que el CS utiliza su propio equipo terminal.
- De 7 días hábiles a 8 días hábiles para los casos en los que el AEP provee el equipo.

Señalan que el aumento de plazos va en detrimento de los términos de la OREDA EM, por lo que solicitan que se disminuyan los plazos de entrega a máximo 3 días hábiles para los casos en que el CS provee el equipo y 5 días hábiles para los casos en los que el AEP provee el equipo, esto teniendo en cuenta que el AEP utiliza los plazos máximos de la OREDA EM como si fueran los plazos estándar para la entrega al CS), retrasando la provisión de los servicios a los usuarios finales. Asimismo, los

participantes están a favor con la eliminación de la diferenciación entre usuarios con acometida y sin acometida.

Por otro lado, los participantes muestran que la oferta bajo consulta pública, elimina la diferenciación entre los parámetros e indicadores para la provisión de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL para servicios con pronóstico y servicios sin pronósticos. Los participantes apoyan la eliminación de esta diferenciación. No obstante, los participantes expresan que la OREDA EM empeora los parámetros para la habilitación del servicio, tanto los plazos establecidos como los parámetros de cumplimiento y señalan que esto constituye un claro empeoramiento de los términos de la OREDA EM que retrasa el acceso a los servicios de desagregación para el CS, por lo que solicitan retomar los tiempos de habilitación y parámetros de cumplimiento que están establecidos en la OREDA EM vigente.

### **Respuesta del Instituto**

En cuanto a los tiempos y parámetros de calidad relativos a la suspensión del servicio al usuario final, el Instituto considerará reincorporar el texto eliminado con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las Medidas de Desagregación para una eficiente prestación de los servicios contenidos en la Oferta de Referencia y evitar afectaciones a los usuarios finales.

Por otra parte, el Instituto examinará los plazos y parámetros de cumplimiento de las Propuestas con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios a los usuarios finales, de manera que se garantice un proceso de entrega eficiente de los mismos.

## **XXVII. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y ENTREGA DEL SDTFO**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que se eliminó el proceso de facturación relacionado con el proceso de baja del SDTFO e indican que esto reduce la certidumbre del CS respecto a la facturación del servicio. Los participantes manifiestan la importancia de tener claridad en los tiempos de facturación y las garantías para que no exista doble facturación en los procesos al no estar registrados, por lo que solicitan la reincorporación de este apartado en la OREDA EM.

### **Respuesta del Instituto**

Con respecto al apartado de "Facturación" eliminado en las Propuestas relativo a que las EM dejen de generar cargos después de dar de baja el servicio, el Instituto

evaluará si es necesario reincorporar dicho apartado, o bien, realizar los ajustes necesarios en el procedimiento de baja del servicio para evitar duplicidades en los procesos, así como garantizar que las EM no puedan continuar generando cargos una vez que los CS ingresan la solicitud de baja del servicio, lo anterior con el fin de generar certeza a las partes en el procedimiento de baja.

## **XXVIII. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Los participantes indicaron que se eliminó la etapa de autorización del usuario final y se eliminó el tiempo máximo de afectación al servicio del usuario final, manifiestan que la eliminación del tiempo máximo de afectación podría dar cabida a una reducción de la calidad del servicio que recibe el usuario final. Por lo anterior solicitan la reincorporación de los apartados en la OREDA EM.

### **Respuesta del Instituto**

Respecto al tratamiento y proceso a la verificación de la voluntad del suscriptor por parte de la EM, este Instituto considerará su análisis, ya que dicho proceso está fuera del alcance de sus actividades.

Es importante hacer notar por este Instituto que las EM no atienden directamente a los usuarios finales, por lo que incluir este procedimiento dentro de la Oferta de Referencia de la EM provocaría incertidumbre sobre sus alcances y obligaciones.

Por otra parte, en cuanto al tiempo máximo de afectación al servicio del usuario final, el Instituto considerará reincorporar el texto eliminado con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las Medidas de Desagregación para garantizar una eficiente prestación de los servicios contenidos en la Oferta de Referencia y evitar afectaciones a los usuarios finales.

## **XXIX. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN VIRTUAL DEL BUCLE LOCAL**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

La OREDA EM establece la obligación del CS de pagar por el servicio de entrega de equipo por parte del personal de la EM. Los participantes reiteran que el cobro por el envío de las ONTs al domicilio del cliente es inaceptable. Considerando que para la instalación deben ir los técnicos de la cuadrilla del AEP y del CS, resulta incomprensible que se cobre el envío del equipo por parte del AEP. El costo para el AEP de llevar un modem debería ser nulo, ya que el costo del desplazamiento del técnico está implícito en el servicio de visita técnica.

Asimismo, señalan que, si el AEP compartiera con los CS la Información específica de sus equipos activos de red, el CS podría configurar las credenciales desde su almacén y ser el encargado de llevar los módems al lugar de instalación. De esta forma, las ONTs ya no tendrían que ser enviadas por un medio que encarece la operación y la habilitación del servicio dependería menos del AEP. Los participantes reiteran que la OREDA EM bajo consulta demuestra que el AEP ha incrementado los costos, degradando las condiciones de entrega de los servicios, por lo anterior, solicitan eliminar el pago correspondiente a la entrega del equipo por parte del técnico.

Adicionalmente los participantes señalan que la propuesta OREDA EM sometida a consulta elimina un apartado que prohibía al AEP generar cargos al CS después de dar de baja al servicio de SDVBL. Los participantes señalan que la eliminación de este apartado podría permitir al AEP generar cobros a los CS incluso después de haber gestionado la baja de los servicios. Los participantes reiteran la importancia de tener claridad en los tiempos de facturación y las garantías para que no existan cobros injustificados por parte del AEP. Por lo que los participantes solicitan la incorporación del apartado que fue eliminado en la propuesta OREDA EM 2021.

Por otro lado, los participantes también manifiestan que la OREDA EM bajo consulta elimina la diferenciación entre los parámetros para la entrega de SDVBL para servicios con y sin acometida. Los participantes apoyan la eliminación de esta diferenciación. Sin embargo, no omiten mencionar que la OREDA EM sometida a consulta empeora los plazos para la habilitación del servicio, y señalan que lo esto constituye un claro empeoramiento de los términos de la OREDA EM que retrasa el acceso a los servicios de desagregación para el CS. Por lo que solicitan retomar los tiempos de habilitación y parámetros de cumplimiento que están establecidos en la OREDA EM vigente.

### **Respuesta del Instituto**

En atención de los comentarios recibidos como parte de la Consulta Pública el Instituto considera analizar las Propuestas sobre la entrega del equipo terminal por parte de la EM, de modo que en la Oferta de Referencia se especifique que la entrega del ONT por parte de la EM en el domicilio del usuario final a solicitud del CS, solamente conlleve el pago correspondiente en los casos en que no se requiera la presencia del técnico de la EM en el domicilio para la instalación del servicio.

Con respecto al apartado de "Facturación" eliminado en las Propuestas relativo a que las EM dejen de generar cargos después de dar de baja el servicio, el Instituto evaluará si es necesario reincorporar dicho apartado, o bien, realizar los ajustes necesarios en el procedimiento de baja del servicio para evitar duplicidades en los procesos, así como garantizar que las EM no puedan continuar generando cargos

una vez que los CS ingresan la solicitud de baja del servicio, lo anterior con el fin de generar certeza a las partes en el procedimiento de baja.

Por otra parte, el Instituto examinará los plazos y parámetros de las Propuestas con la finalidad de que todos los CS se encuentren en igualdad de condiciones para ofrecer sus servicios a los usuarios finales, de manera que se garantice un proceso de entrega eficiente de los mismos.

### **XXX. SERVICIO AUXILIAR DE CABLEADO MULTIPAR**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En lo referente a los parámetros de calidad del servicio de cableado multipar, los participantes presentan que la OREDA EM bajo consulta, elimina el apartado en el que se establecía que los parámetros e indicadores utilizados en el servicio serán los mismos que los utilizados para la operación del AEP. Por lo que solicitan la reincorporación del apartado, lo anterior debido a que aumenta las garantías para el cumplimiento del principio de equivalencia.

Adicionalmente, los participantes indican que la propuesta sometida a consulta empeora los plazos designados para la habilitación del servicio de cableado multipar, lo que constituye un claro empeoramiento de los términos de la OREDA EM que retrasa el acceso a los servicios de desagregación para el CS por lo que solicitan retomar los tiempos de habilitación y parámetros de cumplimiento que están establecidos en la oferta vigente.

Del mismo modo los participantes manifiestan que la OREDA EM bajo consulta elimina un apartado que prohibía al AEP generar cargos al CS después de dar de baja al servicio de cableado multipar, por lo que señalan que la eliminación de este apartado podría permitir al AEP generar cobros a los CS incluso después de haber gestionado la baja de los servicios. Los participantes reiteran la importancia de tener claridad en los tiempos de facturación y las garantías para que no existan cobros injustificados por parte del AEP. Por lo anterior, solicitan la incorporación del apartado que fue eliminado en la OREDA EM 2021.

#### **Respuesta del Instituto**

El Instituto analizará las Propuestas de las EM, y de ser necesario, realizará los ajustes que se consideren procedentes para asegurar que los parámetros e indicadores de calidad para la entrega de los servicios sea bajo las mismas condiciones para todos los CS, en seguimiento del principio de equivalencia de insumos y no discriminación.

Asimismo, el Instituto revisará los plazos y parámetros del servicio de cableado múltiple de la Propuesta, considerando las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente, ello con el fin de evitar ir en detrimento de dichas condiciones, así como garantizar el acceso y un proceso de entrega eficiente del servicio.

Con respecto al apartado de "Facturación" eliminado en las Propuestas relativo a que las EM dejen de generar cargos después de dar de baja el servicio, el Instituto evaluará si es necesario reincorporar dicho apartado, o bien, realizar los ajustes necesarios en el procedimiento de baja del servicio para evitar duplicidades en los procesos, así como garantizar que las EM no puedan continuar generando cargos una vez que los CS ingresan la solicitud de baja del servicio, lo anterior con el fin de generar certeza a las partes en el procedimiento de baja.

### **XXXI. SERVICIOS DE COUBICACIÓN PARA DESAGREGACIÓN DEL BUCLE**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Partiendo de la Consulta Pública realizada, los participantes sugirieron con el objeto de hacer más eficiente la utilización de los servicios mayoristas, sugieren se permita que cuando dos concesionarios comparten coubicación, cualquiera de estos pueda pedir que se entreguen los servicios de la oferta en la coubicación referida.

Asimismo, señalan que la OREDA EM bajo consulta elimina un apartado en el que se establece la obligación del AEP de minimizar el impacto negativo que pudiera tener el servicio operativo sobre el CS. La eliminación del apartado va en detrimento de las condiciones de la oferta sobre el CS. Por lo que solicitan reincorporar el apartado eliminado en la OREDA EM 2021.

Por otra parte, también señalan que se eliminan las obligaciones del AEP referentes a la reubicación del CS en nuevas centrales en caso de que se cierre una instalación del AEP, así como el plazo máximo que tiene el AEP para notificar al CS sobre el cierre de sus instalaciones. Indican que la eliminación de estos apartados aumenta la incertidumbre de los CS, dado que no se provee información sobre los procedimientos que aplicarán en caso de que el AEP cierre alguna de sus centrales, por lo que solicitan volver a incluir los apartados eliminados.

Adicionalmente declaran que la OREDA EM bajo consulta, elimina la obligación de la EM de buscar una solución alternativa en máximo cinco días hábiles para los casos en los que el servicio de coubicación no sea técnicamente factible. Y manifiestan que la eliminación del apartado permite al AEP denegar la coubicación sin ofrecer soluciones a los CS que requieran el servicio, por lo que solicitan reincorporar el apartado eliminado.

## **Respuesta del Instituto**

Al respecto el Instituto analizará la propuesta de los participantes para que cualquiera de los CS pueda solicitar que se entreguen los servicios en la coubicación compartida, con el fin de mejorar las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente.

Asimismo, el Instituto encuentra procedente que al menos se retome lo establecido en la Oferta de Referencia Vigente ya que es necesario dotar de claridad y certidumbre a los CS sobre los plazos, procedimientos y la correcta prestación del Servicios de Coubicación para Desagregación.

## **XXXII. TRABAJOS ESPECIALES**

### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que en la oferta bajo consulta se elimina el apartado que establecía la responsabilidad del AEP para retirar la infraestructura instalada en caso de la baja de un servicio y señalan que la eliminación de esta obligación podría permitir al AEP cobrar por el retiro de la infraestructura en caso de bajas de servicios, generando costos adicionales e innecesarios al CS.

Adicionalmente, los participantes señalan que no existe un procedimiento claro en la oferta que delimite las responsabilidades y los tiempos para la devolución de equipo del CS en caso de bajas de servicios, por lo que solicitan reincorporar el apartado eliminado, y especificar el procedimiento para el retiro de la infraestructura y la devolución de equipamiento al CS en caso de bajas de servicios y manifiestan que es muy importante que se denote específicamente en la oferta que será considerado como un trabajo especial.

Además, no omiten mencionar que en consultas públicas pasadas el AEP cobraba a los CS (en el proceso de contratación de puertos) completamente la tarjeta de interfaces, pero solo se le permitía usar un puerto de la tarjeta.

En el mismo sentido los participantes señalan que oferta sometida a consulta pública no establece un plazo máximo para que el AEP haga entrega de los trabajos especiales solicitados. Mencionan que la ausencia de plazos definidos para la entrega de los trabajos especiales solicitados por el CS permite al AEP retrasar indefinidamente el acceso de los CS a sus servicios bajo el pretexto de que los plazos no están contemplados en la Oferta y requieren que se establezcan claramente en la oferta todos los plazos y penalidades relacionados con la entrega de trabajos especiales para evitar al AEP actuar de manera arbitraria.

## **Respuesta del Instituto**

Los participantes de la Consulta Pública solicitaron que en la sección se reincorpore la responsabilidad explícita para que las EM retiren la infraestructura en caso de baja de servicio, por lo que este Instituto considera que se debe mantener esta obligación una vez que se desincorporen los servicios del proceso de facturación.

Adicionalmente y derivado de los comentarios de los participantes este Instituto considera que se realizará el análisis general a la sección de Trabajos Especiales considerando que la descripción, alcance y procedimientos sean claros y confieran certeza a las partes y al mismo Instituto. Debido a que en los Trabajos Especiales existe la posibilidad de ocurrencia de varias iteraciones entre las EM y el CS en la presentación y aceptación de las propuestas, sus cotizaciones y planes de trabajo, será necesario hacer el análisis detallado para realizar las precisiones pertinentes para su uso efectivo. Por lo anterior se revisará a detalle los Trabajos Especiales para que en caso de proceder modificaciones instruir a las EM sobre los cambios que debe realizar en la Oferta de Referencia con el fin de evitar barreras que puedan limitar la validación, habilitación y entrega del servicio.

### **XXXIII. ANEXO A: TARIFAS**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En la Consulta Pública los participantes señalan que al comparar las tarifas propuestas para 2021, para los distintos servicios mayoristas de la OREDA, tanto de la DM como EM las tarifas de estos resultan significativamente superiores a los resueltos por el IFT para 2020, indicando que esas tarifas más elevadas no encuentran justificación técnica o económica alguna y solamente evidencian la falta de incentivos que tendrían empresas independientes para maximizar sus utilidades propias y no de las del grupo de interés económico de las que formarán parte. Asimismo, tales tarifas artificialmente elevadas son contrarias al objetivo de promover la competencia y libre concurrencia en el sector.

*A este respecto, se menciona también que “en un comparativo enfrentan los concesionarios para el caso de los servicios de reventa y SAIB (...) muestra que en la práctica (...) las tarifas de los servicios mayoristas de reventa, tanto en la propuesta de oferta de referencia para 2021, como en la oferta de referencia autorizada para 2020, son demasiado elevadas para que los CS puedan conformar y comercializar ofertas competitivas dados los precios de los servicios y paquetes comerciales del AEP”.*

Adicionalmente algunos de los participantes manifiestan que en general todos los precios del anexo tarifario deberán poderse identificar dentro de la Oferta Comercial, en particular para el servicio del SAIB, se indican precios de un “SAIB Integrado”, sin embargo, en la oferta no existe una descripción de qué equipos y

funcionalidades que incluye dicha tarifa, y solicitan que se indique a Telmex incluir con detalle qué cubre dicha tarifa.

Asimismo señalan que aunque se trata de una propuesta de oferta de referencia, incluyendo las tarifas a cobrar por servicio, estas deberían estar vinculadas a las metodologías de costos determinadas en la Resolución de Preponderancia, en particular, con las señaladas en la medida Trigésima Novena de las Medidas de Desagregación.

Los participantes también observan que el poco volumen de contratación de dichos servicios a la fecha, es resultado de las dificultades y retrasos que puede aplicar el AEP, así como de tarifas elevadas situación que impide la replicabilidad económica de las ofertas a usuarios finales del AEP, además de que suele ir acompañado de cargos adicionales no regulados bajo pretexto de "Trabajos especiales".

En términos generales, las Tarifas de los servicios de las OREDA de las EM y DM, deberían mostrar a largo plazo una tendencia descendente (cuando las propuestas de oferta de referencia presentan una tendencia opuesta), con base en diversos factores atribuibles a la industria de las telecomunicaciones y a los modelos de costos establecidos en las medidas impuestas al AEP. Por ejemplo, el Índice de Precios de las Telecomunicaciones se ha reducido de manera continua en los últimos años en México, reflejando menores costos en la prestación de servicios de telecomunicaciones. Un incremento en los servicios mayoristas además dificulta la replicabilidad económica que haga posible la competencia en la prestación de servicios al usuario final.

Por otro lado, los participantes señalan que se indican como alternativas la posibilidad de adquirir el módem u ONT blancos en lote a la Empresa Mayorista o a la División Mayorista, sin embargo, los precios de estos en el Anexo "A" de Tarifas es demasiado elevado con respecto al costo en el mercado.

Asimismo, precisan que los precios son calculados por el Instituto con unos modelos de costos que, modelan un operador hipotético eficiente de red de la escala del AEP, por lo que resulta irrelevante que dicho agente sea un operador verticalmente integrado o un operador exclusivamente mayorista de red, pues lo que se modela es únicamente el aspecto de la red. En ese sentido, se estima que las tarifas calculadas a partir de los modelos de costos son adecuadas para la provisión de los servicios mayoristas, y tienen en cuenta tanto la demanda propia del AEP, como la potencial demanda de otros CS.

Señalan que el establecimiento de tarifas orientadas a costos garantiza que el operador mayorista dominante no fije precios discriminatorios o fuera de mercado

con el único objetivo de establecer barreras de tipo económico para el uso de sus servicios y desplazar a los competidores del mercado, dada la ventaja competitiva que tienen al disponer de la red de acceso de mayor tamaño, capilaridad y economías de escala y alcance.

Por otro lado, respecto al SDBVL los participantes señalan que se agrega en la OREDA EM bajo consulta un apartado que establece que el cobro de los servicios se realizará únicamente bajo un esquema de rentas mensuales, eliminando la posibilidad de realizar cobros parciales de los servicios contratados. Lo anterior va en detrimento de las condiciones de la Oferta para el CS, dado que permitirá al AEP realizar cobros mayores, incluso si se decidió terminar un servicio en una temporalidad menor a un mes. Por lo anterior, se solicita eliminar el nuevo apartado de la OREDA EM 2021.

### **Respuesta del Instituto**

En lo correspondiente a las tarifas para los servicios de las Empresas Mayoristas, los comentarios recibidos por el Instituto destacan la identificación generalizada por parte de los participantes en la Consulta Pública de propuestas tarifarias en niveles sistemáticamente superiores a las presentadas por el AEP en la OREDA previa a la separación funcional y sin justificación aparente en los modelos de costos para el cálculo de las mismas, por lo que solicitan al Instituto la determinación de las mismas con base en las metodologías señaladas en la normatividad aplicable a las Empresas Mayoristas.

Al respecto, el Instituto señala que determinará las tarifas con las metodologías de costos evitados definidas en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación, ya que el alcance de los servicios y los elementos de infraestructura correspondientes a las Empresas Mayoristas mantienen su integridad tanto en lo que se refiere a la infraestructura como al alcance de los servicios, lo cual además coadyuvará a la eliminación de subsidios cruzados entre empresas relacionadas, atendiendo con ello los objetivos del Acuerdo de Separación Funcional y las manifestaciones de los participantes en torno a los mismos. Adicionalmente, el Instituto revisará los niveles de costos evitados señalados por los participantes como sustancialmente menores en la Propuesta de las Empresas Mayoristas.

El instituto también considera procedente valorar las manifestaciones de los participantes en la Consulta en cuanto a las estructuras tarifarias y cargos aprobados, con particular atención a lo manifestado sobre cargos adicionales bajo pretexto de "Trabajos Especiales", a fin de garantizar que se mantengan los mismos términos y condiciones para todos los concesionarios del sector.

Asimismo, se toma nota de las recomendaciones de clarificación requerida sobre los elementos incluidos en las tarifas, y en el caso de los servicios auxiliares, las tarifas para la adquisición de módem u ONT blancos, y lo señalado sobre el esquema de cobro de los servicios del SDBVL, el Instituto incluirá la mejor información en la determinación de dichas tarifas conforme a la metodología resuelta para dichos servicios, y las preocupaciones sobre los niveles tarifarios y la replicabilidad de las ofertas minoristas para la prestación de servicios de telecomunicaciones a usuarios finales por parte de los concesionarios.

Con la atención de estas manifestaciones, el Instituto considera que se coadyuvará a la eliminación de la barrera que algunos participantes consideran que los niveles tarifarios están generando de que no se haga un uso efectivo de la oferta mayorista de desagregación de la red de acceso, dado el volumen de contratación de los servicios de la oferta.

En suma, el instituto considera procedente atender las manifestaciones de los participantes en la Consulta en cuanto a las estructuras tarifarias y cargos aprobados, a fin de garantizar que se mantengan los mismos términos y condiciones para todos los concesionarios del sector, incluyendo a las propias operaciones del AEP.

#### **XXXIV. ANEXO C: GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

##### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

Al respecto los participantes señalan que en la OREDA EM bajo consulta se elimina el apartado que establece la responsabilidad de la EM y la DM con respecto a las fallas en su red. Asimismo, manifiesta que la eliminación del apartado claramente empeora los términos de la OREDA EM, permitiendo al AEP escudarse en la falta de especificidad de la oferta para eludir sus responsabilidades con respecto al funcionamiento de su red.

Los participantes consideran importante aclarar que, en caso de que se presenten fallas o problemas en la red, el responsable y encargado de responder por la incidencia es el AEP, dado que el problema está en su propia red sobre la cual provee el servicio al CS, además señalan que si el CS está pagando por un servicio mayorista de acceso, las fallas o problemas en la red del AEP no son su responsabilidad ni están bajo su control, además indican que claramente no es el CS el que debe gestionar la solución de las fallas identificadas.

Con relación a la eliminación del apartado, exhiben que la OREDA EM debe especificar claramente que el AEP es responsable de asegurar la funcionalidad de los servicios desde el momento de su instalación en las premisas del cliente. Por lo que solicitan la reincorporación del párrafo eliminado y sugieren la inclusión de una

sección en la OREDA EM en la que se especifiquen claramente las responsabilidades del AEP con respecto a solucionar las fallas en su red.

#### **Respuesta del Instituto**

Por lo que se refiere a las eliminaciones de las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia Vigente, el Instituto señala que determina procedentes reincorporar las condiciones establecidas, asimismo se señala que se analizará la propuesta de incluir una sección en la que se especifique la responsabilidad del AEP para la solución de fallas en su red, lo anterior con el propósito de determinar si se considera procedente y estas condiciones mejoran las condiciones establecidas para la correcta gestión de incidencias.

### **XXXV. ANEXO F: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

#### **Resumen de comentarios de la Consulta Pública**

En la Consulta Pública los participantes solicitaron que dentro del Anexo F de la OREDA EM se deben reincorporar el procedimiento para presentar inconformidades de facturas por parte del CS, ya que la eliminación de este apartado empeora los términos de la Oferta y aumenta la incertidumbre de los CS, dado que no se establece cuál será el procedimiento que deberán seguir en caso de que se presenten inconformidades.

Adicionalmente, se solicita reincorporar el plazo con el que cuentan las partes para dar aviso de la suspensión de actividades laborales por causas de fuerza mayor.

#### **Respuesta del Instituto**

En este sentido, este Instituto considera procedente la reincorporación de los apartados eliminados en la Propuesta de Oferta de Referencia, ya que el procedimiento para presentar inconformidades por parte de los CS genera certeza del procedimiento establecido a autorizado a seguir en caso de que se presente una inconformidad dentro de la factura.

Asimismo, se reestablece el plazo en caso de suspensión de actividades en caso de presentarse algún evento determinado como caso fortuito o de fuerza mayor lo anterior, para generar certeza a las partes y brindar alternativas que pudieran establecerse para la continuidad de los servicios o en su caso el restablecimiento de los mismos en el menor tiempo posible.