**Propuesta de Modificaciones para la OREDA 2023**

| No. | **Cláusula/Sección/Numeral** | **Tema** | **Modificación** | **Justificación de la Modificación** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **1.4 Disponibilidad de recursos**  **1.4.2 Motivos de objeción** | ***Paro de Reloj***  (párrafos 2,3,4 y 5, de la página 13) | **1.4.2. Motivos de objeción**  …  Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar a través del SEG un paro de reloj en el plazo de cumplimiento, por lo que en este caso no implicará penalización para Telmex/Telnor por excederse de dicho plazo, y Telmex/Telnor iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, proceso al que el CS podrá dar seguimiento **~~que se notificará~~** a través del SEG **~~para su seguimiento del CS~~**. Telmex/Telnor **~~le~~** informará al CS a través del SEG si fue exitosa o no la búsqueda de la solución alternativa, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.  El plazo para que Telmex/Telnor notifique al CS el resultado de la búsqueda efectuada, ya sea que exista o no la alternativa de solución, no deberá exceder de **~~superar~~** 3 (tres) días hábiles, y en su caso, el plazo para **~~su~~** la implementación de la solución alternativa será de máximo 8 (ocho) días hábiles; ambos plazos contados a partir de la fecha de notificación de la objeción por parte de Telmex/Telnor.  Cuando no sea posible entregar el servicio en algún sitio con motivo de **~~por algún~~** caso fortuito o de fuerza mayor, Telmex/Telnor notificará vía SEG al CS sobre dicha circunstancia. No será causal de **~~suspensión o~~** cancelación del servicio cualquier condición resultado de eventos imprevistos ajenos a Telmex / Telnor y al CS que no permita la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación. Telmex/Telnor notificará vía SEG al CS dentro de las siguientes 24 horas la causa y naturaleza del imprevisto y reprogramarán en conjunto una nueva fecha para la instalación del servicio.  En caso de que el CS no solicite **~~acepte~~** el paro de reloj referido en el segundo párrafo de esta sección 1.4.2 y, consecuentemente, **~~con ello~~** el proceso de revisión para determinar una **~~s~~**Solución **~~a~~**Alternativa no pueda llevarse a cabo o concluirse satisfactoriamente en beneficio del propio CS **~~se concluya o en el caso de que se acepte, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe~~**, el servicio se considerará **~~el servicio como~~** cancelado por el CS **~~objetado por Telmex / Telnor~~** para efectos de los indicadores de calidad. En los casos en los que el CS solicite el paro de reloj para tener lugar el proceso de revisión de la solución técnica, pero la Empresa Mayorista no encuentre una solución alternativa para instalar el servicio, se considerará el servicio como “técnicamente no factible”. | Los cambios en este párrafo sólo tienen como objetivo precisar la redacción para brindar mayor claridad.  Los cambios en este párrafo sólo pretenden abonar en la precisión de la redacción para brindar mayor claridad.  De este párrafo se propone eliminarla palabra *“suspensión”,* porque se trata de una consecuencia derivada de eventos imprevistos (ajenos a Telmex/Telnor o al CS) que impiden la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada, es decir, se generaría la suspensión, cuando menos temporal, en la instalación del servicio. Adicionalmente se incorpora un par de precisiones de redacción para mayor claridad.  Según los cambios realizados por el Instituto en la OREDA 2022, ahora es el CS el que solicita el *paro de reloj* (y no simplemente lo acepta o no). En tal virtud, de presentarse una objeción por razones técnicas, si el CS no solicita el *paro de reloj* y por ende no desea continuar con la búsqueda de una solución, es la decisión del CS, y sólo suya, la que impedirá a Telmex/Telnor continuar explorando alternativas por lo que dicho escenario no debe considerarse como *servicio objetado* por Telmex/Telnor.  Si la decisión del CS fue no continuar con la búsqueda de una solución, ello claramente impedirá a mis representadas continuar con los esfuerzos para lograr una solución que resulte en un servicio “entregado”. Por ello, se solicita que considere procedente que se declare, en dicho supuesto, como “*servicio cancelado por el CS”.*  Por lo que respecta al segundo escenario contemplado en este párrafo *“… o en el caso de que se acepte, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe considerar el servicio como objetado por Telmex/Telnor para efectos de los indicadores de calidad.”*, si el CS solicita el *paro de reloj* pero no se encuentra una alternativa, se solicita que el Instituto no impute “objetado por Telmex/Telnor” cuando por falta de recursos de red, cobertura o cualquier otra razón en el ámbito de la EM. Se solicita considerar que, ante la Separación Funcional, ni la objeción técnica ni la búsqueda de una solución alternativa están bajo el control de Telmex/Telnor. Por ello, se propone que este último supuesto se considere como “*servicio técnicamente no factible”.* [[1]](#footnote-1) |
| **2** | **1.4 Disponibilidad de recursos**  **1.4.2 Motivos de objeción** | **Limitación *Paro de Reloj***  (primer párrafo de la página 14) | **1.4.2. Motivos de objeción**  …  …  …  …  …  **~~Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de servicios de desagregación que podrán ser admitidas para los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite se clasificarán como objetadas por Telmex / Telnor para efectos de los indicadores de calidad.~~** | Se solicita al Instituto eliminar el límite de solicitudes de servicios que podrán ser objeto de *paro de reloj*, introducido desde la OREDA 2022.  Al establecer dicho límite, el Instituto afirmó lo siguiente*[[2]](#footnote-2)*:  *“… permanece la posibilidad de que un gran número de solicitudes de servicios por parte de los CS sigan presentando objeciones técnicas, y de que se considere este proceso de paro de reloj como el procedimiento normal para atender las solicitudes en lugar de operar como un mecanismo de contingencia para estos casos.”*  *“… para* *no incurrir en esta tendencia de normalizar la atención a las solicitudes mediante estos procesos de soluciones alternas y de Trabajos Especiales, y a efectos de establecer un límite para los mismos para evitar que se traduzca en un descargo de las responsabilidades de las DM de tener la información actualizada en sus sistemas (SEG), así como de sus obligaciones de mantener la red de telecomunicaciones en condiciones adecuadas de operación, el Instituto considera procedente establecer un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de servicios de desagregación que podrán ser admitidas para los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternas. ”*  Sin perjuicio de que el Instituto omite explicar sobre qué criterios objetivos o información estadística sostiene tales afirmaciones, y con independencia del número de *paros de reloj* que decida solicitar cada CS[[3]](#footnote-3)*,* ello no cambia 2 situaciones fundamentales que ese Instituto debe tener en cuenta:   1. Las obligaciones de Telmex/Telnor consistentes en **(i)** tener actualizada la información en sus sistemas (SEG) y **(ii)** mantener la red de telecomunicaciones en condiciones adecuadas de operación, las cuales enfrentan diariamente diversos eventos o factores externos que son ajenos al control de mis representadas y que inciden en la prestación de los servicios. Debido a ello Telmex/Telnor se ven obligadas a notificar *objeciones técnicas* a los servicios, pero de ninguna manera pretenden normalizar la atención de las solicitudes mediante procesos de soluciones alternas (paros de reloj). 2. Telmex /Telnor deberán de iniciar un proceso de búsqueda en las facilidades de la red de acceso, donde no tiene control, por lo que se solicita que se considere la dependencia existente con la EM.   Considerar que desde la Separación Funcional, la fuerza laboral que realiza las habilitaciones de los servicios de telecomunicaciones y la búsqueda de soluciones alternativas está bajo el control de la EM, por lo que ni el origen ni las consecuencias del límite porcentual impuesto por el IFT no depende ni está en control de Telmex/Telnor, razón por la cual se solicita a esa autoridad que reconsidere y elimine dicha obligación para efectos de los Indicadores de Calidad de mis representadas. |
| **3** | 1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios | **Programación de atención**  (página 14) | **1.5 Causales de suspensión temporal** en la solicitud de habilitación **~~instalación~~ de los servicios.**  Telmex/Telnor podrá suspender temporalmente la **~~entrega~~** solicitud de habilitaciónde los servicios y el CS a través del SEG podrá visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:  Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:  ­ Baja de la línea  ­ Cambio de domicilio a cargo de la EM  ­ Cambio de número  ­ Desagregación con otro CS a cargo de la EM  ­ Que esté en proceso de portabilidad  No se suspenderá o cancelará la solicitud del servicio por eventos imprevistos ajenos a Telmex/Telnor y al CS que impidan de manera temporal atender la solicitud de dicha petición del CS.**~~la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación~~**Telmex/Telnor notificará vía SEG dentro de las siguientes 24 horas la causa y naturaleza del imprevisto y el CS programará**~~n~~** conforme al SEG una fecha para la instalación del servicio **~~en conjunto una nueva fecha la instalación del servicio~~**. | Este apartado corresponde a la parte del proceso en la que el CS formula la solicitud del servicio, no así para su instalación o entrega, ya que sólo cuando resulta técnicamente factible se acepta el servicio y se está en posibilidad de agendar fecha para la instalación. Así que en aras de brindar suficiente claridad se propone la modificación.  Este apartado precisa cuáles de estas suspensiones dependen la EM.  Lo mismo en el caso de la no suspensión o cancelación de la solicitud del servicio por causas ajenas a Telmex/Telnor, ya que la causa temporal afecta la solicitud del servicio y no así su instalación, debiendo ajustarse en consecuencia el resto del párrafo, ya que al momento de que se genera la solicitud para la instalación del servicio, el CS no ha generado una fecha inicial, es decir, no se han “programado” por vez primera las actividades de instalación, por lo que no existe una reprogramación de actividades de instalación, sino una programación, siendo este el término adecuado. |
| **4** | 3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso | **Formato de la información**  (página 27) | **3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso.**  …  **Información tipo “a”:**  La información debe estar disponible para los CS en formato de archivo de Valores Separado por Comas (Comma Separated Values (cvs **~~cvs~~**))o en un archivo en Excel (xlsx), la fecha de actualización de estas bases se verá reflejada en la página principal de la base consultada en la interfaz.  **…** | Cambio propuesto para efectos de precisar el formato en que debe presentarse la información, para mayor claridad. |
| **5** | 4.2 Servicio de Reventa de Internet | **Plazo publicación ofertas comercial SRI**  (página 36) | **4.2 Servicio de Reventa de Internet**  …  En relación con lo anterior, Telmex/Telnor deberán hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el SRI, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la OREDA.Para ello, Telmex/Telnor publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar en cinco días hábiles posteriores a su autorización.  ... | Se propone la adicción del mismo texto contenido en los numerales 4.1 y 4.3.para homologar que en SRI también aplica el mismo plazo máximo para publicar y poner en operación en el SEG las nuevas ofertas comerciales. |
| **6** | 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa | **Cobro de trabajos realizados previos a la fecha de habilitación**  (página 43) | **4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa**  Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicio(s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar **~~el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento en que decidió terminar el procedimiento~~** los gastos estipulados como “Recuperación de costos erogados por cancelación del CS”. Si la solicitud es cancelada con al menos tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno.  … | Ya se autorizó que el CS es consciente de efectuar el pago por las actividades realizadas y los elementos de cobró que conforman el servicio que se hayan generado hasta el momento en que el CS decidió no continuar con la contratación, modificar su solicitud o dar de baja los servicios de reventa. Al momento, el cobro se define en función de las negociaciones que se tienen con cada CS cuando se presenta el caso lo cual genera costos y distrae recursos para ambas partes; por lo anterior, se solicita que se establezca una tarifa/única y se propone como concepto: “Recuperación de costos erogados por cancelación del CS” con una tarifa fija que corresponda al menos del 80% de los gastos de instalación considerando que también se ha establecido que si la solicitud es cancelada al menos con tres días de anticipación a la programación de la habilitación, no aplicará cobro alguno. |
| **7** | **4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa**  **Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:** | **Visita en Falso**  (página 47) | **Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:**  **Atribuible a CS o Usuario Final**. En caso de que Telmex/Telnor se presente en el domicilio del Usuario Final, en la fecha acordada con el CS, y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telmex/Telnor desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex/Telnor esperará máximo 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario.  … | Se propone incorporar el texto: “en la fecha acordada con el CS” considerando que no es factible asegurar la hora precisa en la cual el técnico se presentará en el domicilio del usuario final.  Lo anterior ya que las habilitaciones de los servicios de telecomunicaciones y la búsqueda de facilidades técnicas están bajo el control de la EM. Ello brinda certeza a ambas partes. |
| **8** | 6.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales  Metodología | **Límite de solicitudes para Trabajos Especiales**  (página 80) | **6.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales**  …  ~~Se establece un límite del tres por ciento (3%) por CS de las solicitudes que podrán ser admitidas para los procesos de Trabajos Especiales. El número de solicitudes que presenten Trabajos Especiales excedentes de este límite se clasificarán como entregas fuera de tiempo por Telmex/Telnor para efectos de los indicadores de calidad.~~ | Se solicita eliminar dicho párrafo para no generar distorsiones en los Indicadores de Calidad de mis representadas a que se refiere la propia OREDA.  Lo anterior por las razones ya expresadas en las justificaciones a los numerales 1 y 2 del presente cuadro. Es decir, todos los elementos de la red local y la parte de transporte de la red Carrier Ethernet (SCyD Local, SCyD Regional y/o SCyD Nacional) son de la EM, por lo que es evidente que el porcentaje establecido para admitir solicitudes de servicios como Trabajos Especiales tampoco en este caso depende ni está en el control de Telmex/Telnor.[[4]](#footnote-4) |
| **9** | Anexo “A”  Tarifas  2. Generales | **Cobros no recurrentes**  (página 9) | 2.Generales  Cobros no recurrentes  Instalación de acometida de cobre  Instalación de acometida de fibra óptica  Visita en falso  Cableado interior  Atención de avería inexistente por reporte de falla  Mensajería de Equipo | Los cobros recurrentes son servicios provistos por las EM por lo que para proveer los servicios de reventa a los CS, Telmex tiene que pagar por dichos servicios a la tarifa resuelta por IFT a las EM.  Por lo anterior, se solicita que se señale las respectivas tarifas de los servicios enlistados como “Cobros no recurrentes” en la oferta de Telmex/Telnor.  De lo contrario, los CS pueden interpretar que son servicios que no están obligados a pagar como sucedió con las tarifas de los enlaces locales que en la primer oferta separada, tampoco se incorporó en la oferta de Telmex las tarifas de estos servicios porque eran provistos por las EM, siendo que si son insumos para proveer otro servicio se debe pagar por ellos y se permita la recuperación completa de los costos.  Para el caso concreto de la “mensajería de equipo”, se trata concepto de facturación ya determinado en la Oferta de Desagregación de la DM vigente en el apartado 4.5“Venta de Módem y ONT para Reventa.” |
| **10** | Anexo “B”  Penas Convencionales  Habilitación en fechas específicas acordadas | Habilitación en fechas específicas acordadas  (página 14) | …  En los casos en que el SEG permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación la EM notifique una objeción técnica y no se encuentre solución para instalar el servicio, no se debe considerar para efectos de los indicadores de calidad. | Se solicita agregar dicho párrafo para armonizar con lo solicitado en las justificaciones a los numerales 1 y 2 del presente cuadro. Cabe enfatizar que las habilitaciones de los servicios de telecomunicaciones y la búsqueda de facilidades técnicas está bajo la gestión de la EM, por lo que la búsqueda de alternativas de solución depende de la EM |

1. No considerarlo así generará distorsiones en los Indicadores de Calidad contemplados en la propia OREDA, en franca contravención a lo establecido en la Resolución de Separación Funcional. [↑](#footnote-ref-1)
2. Resolución P/IFT/071221/43, pág. 34 [↑](#footnote-ref-2)
3. El Instituto resolvió a partir de la OREDA 2022 que los paros de reloj ahora serán solicitados por cada CS. [↑](#footnote-ref-3)
4. Desde la Separación Funcional la fuerza laboral que realiza las habilitaciones de los servicios de telecomunicaciones y la búsqueda de soluciones alternativas está bajo el control de la EM. [↑](#footnote-ref-4)