**Propuesta de Modificaciones para la OREDA 2024**

| No. | **Cláusula/Sección/Numeral** | **Tema** | **Modificación** | **Justificación de la Modificación** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Definiciones** | ***Días inhábiles***  (página 4) | 1. ***Día Inhábil:*** Se considerará como día inhábil para todos los efectos señalados en la presente Oferta y sus Anexos, además de sábados y domingos, aquellos días establecidos como inhábiles en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, así como los establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex/Telnor. | Se **agrega la definición** de días inhábiles para homologar las definiciones con las demás Ofertas, ya que actualmente se encuentra contemplado en la ORE, esto permitirá dotar de certeza a los CS, al Instituto y al AEPT, así como dar claridad en el conteo de plazos para la prestación de los servicios objeto de la oferta, por lo que, resultaría perjudicial que las ofertas de referencia y sus debidos convenios que regulan la prestación de servicios no sean uniformes y cada una contenga definiciones distintas.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.    Acorde con ello, se incorpora a la definición como días inhábiles, los contemplados en el contrato colectivo de trabajo de Telmex/Telnor, esta determinación debe tomarse en cuenta dentro del análisis ya que nuestros trabajadores cuentan con días de descanso y resultaría violatorio recaer en un incumplimiento con el IFT por obligaciones laborales que Telmex tiene con sus trabajadores. |
| **2** | 1.3 Situación de la acometida del usuario final. | ***Acometida del Usuario Final*** (página 9) | La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación ~~y presenta tres posibles escenarios. En la siguiente tabla se muestra el alcance del servicio en estos casos:~~   | **~~Condición física de la acometida.~~** | **~~Responsabilidad de Telmex/Telnor~~** | | --- | --- | | ~~Existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS.~~ | ~~El Servicio se entrega con la acometida actual.~~  ~~En caso de requerirse la sustitución será con cargo al CS.~~ |   ~~Situación de la acometida al usuario final~~  ~~Para los escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar servicios solicitados, estos se realizarán bajo las condiciones que técnicamente sean factibles.~~  ~~En los casos en que se necesite instalar la acometida,~~ El alcance del servicio incluirá la instalación de la misma, así como el DIT[[1]](#footnote-1)bajo las condiciones que técnicamente sean factibles y con cargo al CS, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir:  (…)  ~~Cuando~~ Telmex/Telnor proverá~~a~~ la acometida ~~o sea necesario que adecue la acometida existente~~, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a Telmex/Telnor para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica. En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS de acuerdo con lo establecido en esta Oferta. En caso de visita en falso o que no se instale la acometida por responsabilidad de Telmex/Telnor, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B. Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como modificación del servicio conforme al procedimiento establecido para cada servicio. | Se modifica redacción, a efecto de facilitar la lectura y dar claridad, ya que Telmex siempre provee la acometida. |
| **3** | 1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios | ***Acometida del Usuario Final*** (página 10,11 y 12) | Telmex/Telnor prestará los servicios de desagregación sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de red en todos los casos en que el usuario final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por Telmex/Telnor ~~o exista acometida en el domicilio del usuario final que permita la prestación de los servicios~~. En estos casos y específicamente cuando se solicite SRI o SRP tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CS solicitan velocidades de internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el bucle, de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso, según lo estipulado en la sección “Información relacionada con los servicios” de la OREDA.  (…)  Telmex/Telnor también brindará los servicios cuando no existan acometidas a los domicilios de los usuarios, pero se cuente con los recursos de red asociados para prestar los servicios a dichos domicilios. Cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, Telmex/Telnor notificará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio, especificando y distinguiendo aquellos que le hubiere notificado la EM, dentro de los motivos autorizados por el Instituto. Para lo anterior se inserta tabla con los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, mismos que para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de ellos. ~~La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG.~~   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Etiqueta** | **Recursos de red mínimos** | **Notificado por  la EM** | | **SRL** | | | | No hay facilidades de Líneas Telefónicas; | o   Líneas telefónicas disponibles en central | No | | No hay facilidades de Red Principal; | o   Tablillas en distribuidor general (terminales); | SI | | o   Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución); |  | | No hay facilidades de Red Secundaria | o   Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | o   Caja terminal. | SI | | **SRI** | | | | No hay facilidades de Red Principal | o   Equipos de acceso de tecnología Ethernet; | SI | | o   Equipo de acceso DSLAM, puerto DSLAM, par en red principal y par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | o   Equipo de acceso TBA, puerto TBA, par en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | No hay facilidades de Red Secundaria | o Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica. | SI | | **SRP** | | | | No hay facilidades de Red Principal; | o   Equipos de acceso de tecnología Ethernet; | SI | | o Equipo de acceso DSLAM, Línea telefónica disponible en central, puerto DSLAM, par de cobre en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | o Equipo de acceso TBA, Línea telefónica en central, puerto TBA, fibra óptica en red principal y par de cobre en red secundaria hasta la caja terminal que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | No hay facilidades de Red Secundaria | o Equipo de acceso FTTH (GPON), Puerto con capacidad disponible en el OLT, red de fibra óptica hasta la caja terminal de fibra óptica. | SI | | **SRLMT** | | | | No hay facilidades de Líneas Telefónicas; | o   Líneas telefónicas disponibles en central; | NO | | No hay facilidades de Red Principal; | o   Tablillas en distribuidor general (terminales); | SI | | o Bucle en red principal (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas asignadas a la Planta Externa en el DG y se llevan hasta las Cajas de Distribución); | SI | | No hay facilidades de Red Secundaria | o   Bucle en red secundaria (pares metálicos de cobre que se rematan en tablillas en la CD y se llevan hasta los puntos de Dispersión-Terminales) que cumpla con los parámetros técnicos mínimos; | SI | | o   Caja Terminal | SI |   **~~• SRL~~**~~:~~   * ~~No hay facilidades de Líneas Telefónicas;~~ * ~~No hay facilidades de Red Principal;~~ * ~~No hay facilidades de Red Secundaria;~~   **~~• SRI y SRP~~**~~:~~   * ~~No hay facilidades de Líneas Telefónicas;~~ * ~~No hay facilidades de Red Principal;~~ * ~~No hay facilidades de Red Secundaria;~~ * ~~Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada;~~   **~~• SRMLT:~~**   * ~~No hay facilidades de Líneas Telefónicas;~~ * ~~No hay facilidades de Red Principal;~~ * ~~No hay facilidades de Red Secundaria;~~   ~~Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, Telmex/Telnor indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio, especificando y distinguiendo aquellos que le hubiere notificado la EM, dentro de los motivos autorizados por el Instituto, a efecto de brindar mayor claridad en la información a los CS. 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:~~ | A efecto de facilitar la lectura se asocia cada recurso de red con la etiqueta correspondiente. |
| **4** | **1.4.2.Motivos de objeción** | ***Paro de Reloj*** (página 12 y 13) | * + 1. **Motivos de objeción**   **…**  Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar a través del SEG un paro de reloj dentro del ~~en el~~ plazo de cumplimiento que tiene Telmex/Telnor para la instalación del servicio, 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 a través del SEG. Telmex/Telnor 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 y para que tenga implementada la solución alternativa en caso de que exista, ~~no deberá exceder de 3 (tres) días hábiles, y en su caso, el plazo para la implementación de la solución alternativa~~ será de máximo 8 (ocho) días hábiles**2**; ~~ambos plazos~~ contados a partir de la fecha en que el CS solicite el paro de reloj ~~de notificación de la objeción por parte de TEMEX~~.  2 Si después de 36 horas contadas a partir de que Telmex le haya notificado que quedó implementada la solución alternativa, este no solicita una nueva fecha de reagendación para la habilitación del servicio, se cancelará la solicitud del CS en el SEG, en el entendido de que no lo desea el servicio y se aplicaran las penas correspondientes conforme al cobro de trabajos realizados previos a la fecha de habilitación del apartado 4.7 de la presente oferta. (sin fecha de reagendación CS).  …  En caso de que el CS no solicite el paro de reloj referido en el segundo párrafo de esta sección 1.4.2, y consecuentemente el proceso de revisión para determinar una solución alternativa, el servicio se considerará cancelado para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los servicios lo cual se notificará al CS mediante el SEG. En caso de que la objeción técnica sea notificada el último día del plazo de instalación, el CS tendrá un plazo adicional de un (1) día hábil para solicitar a través del SEG el paro de reloj para la búsqueda de solución alternativa, tiempo que no se contabilizará dentro de los ~~tres (3) días hábiles para la búsqueda de solución alternativa, ni~~  8 (ocho) días hábiles para la búsqueda e implementación de la solución alternativa. | * Se clarifican los plazos de cumplimiento estipulados en la oferta, a efecto de eliminar la ambigüedad y generar claridad. * Se modifica redacción disminuyendo el plazo de 8 a 5 días la obligación de la Búsqueda de la Solución Alternativa así como de la Implementación, proponiendo que este sea una única etapa y además de clarificar que este plazo no incluye la habilitación del Servicio, la cual se solicita por el CS una vez implementada la Solución alternativa * Se modifica el último renglón en virtud de clarificar que para Telmex/Telnor solo puede empezar a correr su plazo, hasta que el CS solicite el paro de reloj y no desde el momento en que Telmex le notifica al Solicitante la objeción que le hizo saber la EM. * Se inserta pie de página equiparando el plazo que la oferta vigente ya otorga a los CS, cuando se configura una visita en falso atribuible al CS, este cuenta con 36 horas para solicitar la reagendación. * Como se mencionó arriba tanto la búsqueda de la solución alternativa como la implementación de la misma no pueden llevarse a cabo hasta que lo solicite el CS tal y como se determinó en la oferta 2022, por lo que se modifica la redacción para generar claridad. |
| **5** | **1.4.2 Motivos de objeción y Anexo B** | ***Objeción Técnica***  (página 13) | En el caso de que se acepte la objeción y se solicite el paro de reloj por parte del CS, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe considerar ~~el servicio~~ como servicio ~~objetado por Telmex/Telnor para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los servicios~~ ”Técnicamente no factible”. | Se propone modificar en los casos de Objeción Técnica donde el CS acepte la búsqueda de Alternativas, pero no se encuentre ninguna solución, se consideren como "servicios técnicamente no factibles”, ya que la falta de recursos de red de acceso dependen de diversos factores que están fuera del control de Telmex/Telnor y de la propia EM. En primer lugar, la naturaleza de la red de telecomunicaciones está en constante movimiento, múltiples factores imponderables que modifican en un instante la infraestructura de red, como actos vandálicos, accidentes causados por terceros, desastres naturales, etc.; dichos factores no son posibles considerarlos instantáneamente en la información del SEG al momento de contratar los servicios y en segundo lugar la de red local ahora está bajo responsabilidad de las EM. |
| **6** | **1.4.2 Motivos de objeción** | ***Objeción técnica***  (página 13) | ~~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 de provisión de los servicios.~~ | Se solicita eliminar el límite del diez por ciento (10%) por CS a las solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite se clasificarán como objetadas ya que se reitera que la cobertura de la red de acceso no depende de Telmex/Telnor. Se reitera que la falta de recursos de red de acceso depende de diversos factores que están fuera del control de Telmex/Telnor y de la propia EM. En primer lugar, la naturaleza de la red de telecomunicaciones está en constante movimiento, múltiples factores imponderables que modifican en un instante la infraestructura de red, como actos vandálicos, accidentes causados por terceros, desastres naturales, etc.; dichos factores no son posibles considerarlos instantáneamente en la información del SEG al momento de contratar los servicios y en segundo lugar la de red local ahora está bajo responsabilidad de las EM. |
| **7** | 3.-Información Relacionada con los Servicios. | ***Formatos***  (página 21) | A efectos de que los CS puedan cumplir con los requisitos y contar con toda la información necesaria para el acceso y uso de la OREDA, Telmex/Telnor pondrá a disposición en su página o sitio de Internet lo siguiente:   * Convenio de Desagregación. * Acuerdo de confidencialidad para el acceso a todos los tipos de información. * Formato para Administrador de Usuarios (formato de solicitud para asignar usuario y contraseña para ~~realizar la consulta de la información en la interface en la página o sitio de internet de la EM y para~~ el acceso al SEG). * Formato Generación de Usuario para Acceso a la Información Desagregación (para realizar la consulta de la información en la interface en la página o sitio de Internet de Telmex/Telnor). * Formatos para solicitar la conectividad SEG vía VPN. | Se especifica que son formatos distintos para solicitar acceso al SEG y para solicitar acceso a la información en la interface en la página o sitio de Internet. |
| **8** | 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa. | ***Equipo Terminales sin Logo (Blancos)***  (página 37,38, 39 y 40) | 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa.  (…)  **~~Entrega de equipos vendidos por Telmex/Telnor (blanco)~~**  ~~El CS podrá adquirir, bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con Telmex/Telnor, sin logotipos o identificadores (blancos). Para la entrega el CS podrá elegir, en el caso de módem si será vía mensajería[[2]](#footnote-2) en cuyo caso aplica una contraprestación[[3]](#footnote-3), a través del centro de atención del AEP[[4]](#footnote-4) o directamente a través del técnico del AEP, quien realizará la instalación, el CS deberá indicarlo desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional.~~  ~~Para la provisión de los módems y ONT blancos para reventa, el CS tendrá que presentar los pronósticos conforme al apartado “1.2 Pronóstico de servicio” para que Telmex/Telnor adquiera los inventarios en las cantidades y tiempos programados. Telmex/Telnor deberá procurar el almacenamiento y logística de entrega de los equipos contemplados en los pronósticos. En los casos en que se rebase el plazo de vigencia de los pronósticos, el CS estará obligado a comprar el inventario excedente y él mismo hacerse cargo de su almacenamiento y logística de entrega.~~  ~~Para el caso de ONT es indispensable que sean instalados por Telmex/Telnor, por lo cual en este caso se entregarán directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que el AEP sigue para sus propias operaciones.~~  **Mantenimiento y aplicación de garantías**  Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telmex / Telnor formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem de Telmex / Telnor, el CS podrá elegir si la entrega será ~~vía servicio de mensajería con la respectiva contraprestación y Telmex / Telnor deberá proporcionar el número de guía correspondiente a través del SEG o~~ a través del centro de atención del AEP o por el Técnico, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado.  ~~Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex/Telnor otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación.~~  **~~Compra de Módems y ONT por lote~~**  ~~Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos podrá comprar los módems y ONT a Telmex/Telnor, de conformidad con lo establecido en el Anexo A[[5]](#footnote-5). El CS deberá considerar que los módems y las ONT serán provistos en un plazo máximo de 14 (catorce) semanas posteriores a la solicitud de compra. El CS deberá indicar en la solicitud el punto de distribución donde recogerá o recibirá el lote de los módems y ONT, para que el CS defina su propia logística de mensajería o entrega a sus usuarios. Los módems y ONT que Telmex/Telnor venderá al CS en esta modalidad no llevarán logotipos y ya tendrán cargadas las credenciales para navegación en la red del AEP. Para este tipo de entrega se acordará con el CS el intercambio de módems correspondientes a la garantía.~~  (...)   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Usuario** | **Equipo Terminal** | **Modalidad de entrega** | | Equipo del AEP (Módem / ONT) | | | | Existente | Módem del AEP | Se utiliza el Módem del AEP en operación con el usuario final. | | Existente | ONT del AEP | Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final. | | Nuevo | Módem del AEP | ~~Mensajería[[6]](#footnote-6)~~ / Centro de atención del AEP[[7]](#footnote-7) / Técnico. | | Nuevo | ONT del AEP | Telmex/Telnor entrega e instala el ONT al usuario final. | | ~~Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)~~ | | | | ~~Existente~~ | ~~Módem Blanco~~ | ~~Mensajería / Centro de atención del AEP / Técnico.~~ | | ~~Existente~~ | ~~ONT Blanco~~ | ~~Telmex/Telnor entrega e instala el ONT al usuario final.~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~Módem Blanco~~ | ~~Mensajería / Centro de atención del AEP / Técnico.~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~ONT Blanco~~ | ~~Telmex/Telnor entrega e instala el ONT al usuario final.~~ | | ~~Lotes de equipo provistos por Telmex/Telnor~~ | | | | ~~Existente~~ | ~~Módem~~ | ~~CS entrega e instala el Módem al usuario final.~~ | | ~~Existente~~ | ~~ONT~~ | ~~Coordinación de instalación al usuario final:~~   * ~~CS proporciona el ONT.~~ * ~~Telmex/Telnor instala el ONT.~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~Módem~~ | ~~CS entrega e instala el Módem al usuario final.~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~ONT~~ | ~~Coordinación de instalación al usuario final:~~   * ~~CS proporciona el ONT.~~ * ~~Telmex/Telnor instala el ONT.~~ |   Respecto a los teléfonos, los CS o los usuarios finales podrán adquirirlos directamente con algún proveedor o comprarlos en los centros de atención del AEP. | El Instituto en la OREDA 2022 eliminó del Anexo A “Tarifas”, los precios correspondientes a los equipos terminales de las tecnologías (ADSL, VDSL y ONT) para los equipos: Modem Blanco y ONT Blanco para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades; Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades; y las tarifas de Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad, en este sentido resulta incongruente que la oferta conserve la obligación sin alguna contraprestación. Asimismo debe destacarse que el modem banco no es adquirido por los CS desde hace años situación que de ninguna forma a entorpecido la prestación de los servicios por lo que se elimina el apartado de la oferta. |
| **9** | * 1. Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa | Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud  (página 42 y 43) | El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Factibilidad Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, (podrá capturarlas de forma individual o masiva), así como seleccionado la siguiente información:   * Seleccionar: * Entrega de equipos Telmex / Telnor para usuarios existentes y nuevos. * ~~Mensajería al domicilio del usuario~~\* * Centro de Atención Telmex / Telnor \*\* * Técnico\*\*   \* ~~Sólo módem. En caso de mensajería Telmex / Telnor proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo.~~  La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. ~~En caso de un retraso en el envío del módem por problemas de paquetería, el CS no será responsable de la visita en falso, y no pagará la multa estipulada~~. | Se elimina la opción de la entrega de los equipos terminales por mensajería y su costo asociado en el anexo A ya que no ha sido utilizado Concesionarios Solicitantes, y más bien éstos han utilizado la entrega por técnico que no conlleva un costo |
| **10** | Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios | Citas para la Instalación SRL, SRI y SRP  (página 45 y 46) | **Atribuible a Telmex / Telnor.** En caso de que Telmex / Telnor no se presente en el domicilio del usuario final, en la fecha y horario acordado con el CS por razones asociadas a Telmex / Telnor ~~si por causas atribuibles a Telmex / Telnor no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio en la fecha y horario acordados, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4. y Telmex / Telnor~~ deberá:   * Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo “B”. | Se homologa el pago del cargo por Visita en Falso por Telmex con los supuestos del cargo de Visita en Falso del CS |
| **11** | 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa | Procedimiento de suspensión / Reactivación de SRL, SRI y SRP  (página 48) | En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de un día hábil contado a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, atendiéndose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex / Telnor |  |
| **12** | * 1. Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa. | ***Plazos***  (página 50) | * Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. * Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS. * Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo). * Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con provisión de equipo). * Baja del servicio: en máximo un día hábil a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. | Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  Se destaca que la finalidad principal y preocupación de Telmex es homologar los criterios en todas las ofertas, en la ORE se contabilizan los plazos a partir del día hábil siguiente, al homologar los criterios se brinda certeza jurídica a todo el sector de telecomunicaciones, en particular a los CS, ya que de lo contrario existe una evidente desigualdad en la prestación de los servicios derivado de los mismos criterios establecidos por el Instituto, sin que estos criterios tengan que ver con las particularidades de cada servicio sino más bien con la operación, que debería de ser la misma para brindar los servicios.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.  En este sentido se precisa que conforme a la LFPA los plazos se contabilizan en días hábiles, tal y como lo establece el apartado de términos y plazos en sus artículos 28 y 29.  En este sentido y a efecto de homologar los criterios en la atención de los servicios regulados, y con ello brindar claridad y transparencia al CS se puntualiza el inicio de los plazos. |
| **13** | 4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa. | ***Periodicidad para la medición de parámetros de calidad.***  (página 51) | En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad ~~trimestral~~ anual por cada uno de los CS. | * El título de concesión establece un periodo anual para medir los parámetros de calidad lo cual se considera razonable para la medición, a fin de que se los tiempos sean eficientes sin eliminar ningún tipo de obligación se propone unificar la periodicidad. |
| **14** | 4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa. (SRL, SRI, SRP) y 5.11 (SRMLT) | ***Plazos***  (página 51 y 52 y 71 y72) | * Habilitación para usuarios existentes o nuevos que no requieren provisión de equipo ~~con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento~~: 90% en un máximo de seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Habilitación para usuarios existentes o nuevos que requieren provisión de equipo ~~para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS~~: 90% en un máximo de ~~seis~~ ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * ~~Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de seis días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles de la solicitud.~~ * ~~Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de ocho días hábiles. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir del la solicitud.~~ * ~~Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red sin provisión de equipo: 90% en un máximo de seis días hábiles. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles a partir del la solicitud.~~ * ~~Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red con provisión de equipo: 90% en un máximo de ocho días hábiles. El 10% restante en un máximo de diez días hábiles a partir del la solicitud.~~ * Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en ~~cuatro horas~~ dos días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de las solicitudes realizadas. | Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  Se destaca que la finalidad principal y preocupación de Telmex es homologar los criterios en todas las ofertas, en la ORE se contabilizan los plazos a partir del día hábil siguiente, al homologar los criterios se brinda certeza jurídica a todo el sector de telecomunicaciones, en particular a los CS, ya que de lo contrario existe una evidente desigualdad en la prestación de los servicios, sin que estos criterios tengan que ver con las particularidades de cada servicio sino más bien con la operación, que debería de ser la misma para brindar los servicios.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.  En este sentido se precisa que conforme a la LFPA los plazos se contabilizan en días hábiles, tal y como lo establece el apartado de términos y plazos en sus artículos 28 y 29.  En este sentido y a efecto de homologar los criterios en la atención de los servicios regulados, y con ello brindar claridad y transparencia al CS se puntualiza el inicio de los plazos |
| **15** | 4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa | ***Metodología***  (página 52) | Para realizar la medición de los indicadores presentados, se descontarán los plazos señalados en la sección 4.8 de este documento de los días totales utilizados para la realización de dicha actividad, considerando como inicio del proceso el día hábil siguiente a aquel en que se solicitó el servicio por parte del CS.  El horario de atención es 24 horas, sin embargo, para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán las solicitudes ingresadas en un horario hábil de lunes a viernes de 9:00 a 17:00 horas, ~~así como sábados en un horario de 9:00 a 14:00 horas~~. Aquellos que se reciban después de estos horarios ~~y los del sábado~~, se contabilizarán para el día hábil siguiente. | Se **elimina los** días inhábiles de conformidad con los argumentos vertidos en apartado de definiciones, en donde se puntualiza que se entiende por día inhábil, a efecto de homologar los criterios con las demás Ofertas, ya que actualmente se encuentra contemplado en la ORE, esto permitirá dotar de certeza a los CS, al Instituto y al AEPT, así como dar claridad en el conteo de plazos para la prestación de los servicios objeto de la oferta, por lo que, resultaría perjudicial que las ofertas de referencia y sus debidos convenios que regulan la prestación de servicios no sean uniformes y cada una contenga criterios distintos.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.    Acorde con ello, se incorpora a la definición como días inhábiles, los contemplados en el contrato colectivo de trabajo de Telmex/Telnor, esta determinación debe tomarse en cuenta dentro del análisis ya que nuestros trabajadores cuentan con días de descanso y resultaría violatorio recaer en un incumplimiento con el IFT por obligaciones laborales que Telmex tiene con sus trabajadores. |
| **16** | 4.7 | Procedimiento de suspensión / Reactivación de SRL, SRI y SRP | En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de un día hábil contado a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud, atendiéndose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex / Telnor | Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  Se destaca que la finalidad principal y preocupación de Telmex es homologar los criterios en todas las ofertas, en la ORE se contabilizan los plazos a partir del día hábil siguiente, al homologar los criterios se brinda certeza jurídica a todo el sector de telecomunicaciones, en particular a los CS, ya que de lo contrario existe una evidente desigualdad en la prestación de los servicios, sin que estos criterios tengan que ver con las particularidades de cada servicio sino más bien con la operación, que debería de ser la misma para brindar los servicios.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.  En este sentido se precisa que conforme a la LFPA los plazos se contabilizan en días hábiles, tal y como lo establece el apartado de términos y plazos en sus artículos 28 y 29.  En este sentido y a efecto de homologar los criterios en la atención de los servicios regulados, y con ello brindar claridad y transparencia al CS se puntualiza el inicio de los plazos |
| **17** | 5.10 Plazos de entrega de SRMLT | ***Plazos SRMLT***  (Página 71) | * Factibilidad Técnica para Activación de servicio en Central: máximo tres días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Configuración de servicio en Central: máximo cinco días hábiles posterior a la Factibilidad Técnica. * Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento. * Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS. * Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con provisión de equipo). * Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con provisión de equipo). * Baja del servicio: en máximo un día hábil a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. | Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  Se destaca que la finalidad principal y preocupación de Telmex es homologar los criterios en todas las ofertas, en la ORE se contabilizan los plazos a partir del día hábil siguiente, al homologar los criterios se brinda certeza jurídica a todo el sector de telecomunicaciones, en particular a los CS, ya que de lo contrario existe una evidente desigualdad en la prestación de los servicios, sin que estos criterios tengan que ver con las particularidades de cada servicio sino más bien con la operación, que debería de ser la misma para brindar los servicios.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.  En este sentido se precisa que conforme a la LFPA los plazos se contabilizan en días hábiles, tal y como lo establece el apartado de términos y plazos en sus artículos 28 y 29.  En este sentido y a efecto de homologar los criterios en la atención de los servicios regulados, y con ello brindar claridad y transparencia al CS se puntualiza el inicio de los plazos |
| **18** | 5.11 Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio | *Parámetros para SRMLT*  (Página 71 y 72) | * Revisión de Factibilidad Técnica en Central: 90% de las solicitudes en máximo de tres días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de seis días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Configuración de la Solución SRMLT en Central: 90% de las solicitudes en máximo de cinco días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de siete días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de seis días hábiles sin entrega de equipo y ocho días hábiles con provisión de equipo, ambos plazos contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles sin provisión de equipo contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud y diez días hábiles con provisión de equipo contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de seis días hábiles sin entrega de equipo y ocho días hábiles con provisión de equipo, ambos plazos contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. El 10% restante en un máximo de ocho días hábiles sin provisión de equipo contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud y diez días hábiles con provisión de equipo contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. * Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en ~~cuatro horas~~ dos días a partir del día hábil siguiente a las solicitudes realizadas. | Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  Se destaca que la finalidad principal y preocupación de Telmex es homologar los criterios en todas las ofertas, en la ORE se contabilizan los plazos a partir del día hábil siguiente, al homologar los criterios se brinda certeza jurídica a todo el sector de telecomunicaciones, en particular a los CS, ya que de lo contrario existe una evidente desigualdad en la prestación de los servicios, sin que estos criterios tengan que ver con las particularidades de cada servicio sino más bien con la operación, que debería de ser la misma para brindar los servicios.  Es importante puntualizar que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión dispone en su artículo 6 que, a falta de disposición expresa en esta Ley o en los Tratados Internacionales, se aplicarán supletoriamente, entre otras disposiciones, la LFPA.  De forma adicional establece, que aquellos asuntos que no tengan previsto un trámite específico, se tramitarán conforme a lo dispuesto en la LFPA.  En este sentido se precisa que conforme a la LFPA los plazos se contabilizan en días hábiles, tal y como lo establece el apartado de términos y plazos en sus artículos 28 y 29.  En este sentido y a efecto de homologar los criterios en la atención de los servicios regulados, y con ello brindar claridad y transparencia al CS se puntualiza el inicio de los plazos |
| **19** | Anexo “A” | Tarifas | * Actualización de Servicios y paquetes y el porcentaje de Costo Evitado | Las modificaciones fueron derivado de que se actualizaron los servicios autorizados por el Instituto y vigentes hasta la emisión de la propuesta dentro de la Propuesta de la Oferta de Desagregación para el año 2024  Por otro lado, se vuelve a proponer como tarifas a la Oferta de Desagregación para el año 2024 un Descuento Evitados ( Retail Minus) unificado, ya que asignarlo a solo el Servicio de Reventa de datos conduce a distorsiones en las tarifas. Es importante clarificar que la Publicidad de Telmex y Telnor no se realiza de forma diferenciada, por lo que se actualiza que es razonable contar con un solo descuento para todos los Servicios de Reventa.  Se elimina el facturable de “Mensajería” en virtud de que dentro de la oferta de referencia se eliminó la opción de entrega del modem por mensajería ya que no ha tenido uso.  Por otro lado, se propone un descuento del 14.13%, el cual está acorde a los niveles de costos evitados que Telmex y Telnor erogan y que son trazables |
| **20** | Anexo E  Convenio |  | Clausulas:  (…)  VIGÉSIMA.  **ARREGLO AMISTOSO DE DIFERENCIAS.** Las Partes expresan su firme convicción que, de toda buena fe, en caso de presentarse diferencias o disputas por virtud de la interpretación y cumplimiento del presente Convenio o de sus Anexos, y para cualquier aspecto técnico y administrativo, de determinación de costos, contraprestaciones y otros que requieran capacidad técnica específica, tratarán razonablemente de resolverlas entre ellos en forma amistosa en un plazo de al menos 30 (treinta) días antes de iniciar otro tipo de procedimiento, y al efecto, seguirán un proceso de consulta mutua a efecto de evitar controversias, incluyendo, si las Partes lo consideran necesario, consultas a expertos o autoridades sin que esto implique renuncia a los derechos que tengan, lo anterior con independencia de la posibilidad que tienen los concesionarios de solicitar la intervención del Instituto en caso de existir términos y condiciones no convenidas entre las partes.  Se considerará que los intentos para lograr una solución amistosa de común acuerdo han fracasado, cuando una de las Partes notifique por escrito a la otra que las negociaciones no han sido satisfactorias en cualquier estado del procedimiento, en cuyo caso, las Partes podrán ejercer sus derechos como proceda conforme a la ley. | Se **adiciona la Cláusula “ARREGLO AMISTOSO DE DIFERENCIAS”.** Ésta nace de una clausula incorporada dentro del Convenio Marco de Interconexión; esta cláusula causa sentido al ya formar parte del Convenio Marco de Interconexión; por lo que, resultaría perjudicial que ofertas de referencia y sus debidos convenios que regulan la prestación de servicios no sean uniformes o no se encuentren homologados y cada una contenga cláusulas distintas cuando no sean exclusivamente por una distinción por el servicio.  El sentido de dicha cláusula es fomentar la comunicación entre las partes y la solución alternativa para resolver controversias entre las partes antes de mover toda la maquinaria del IFT y en su caso, la de los juzgados especializados, por lo que consideramos procedente que exista una arreglo amistoso que contemple las soluciones caso por caso, así pudiendo acortar los plazo para llegar a un arreglo y darle prioridad a las necesidades de cada caso en particular. |
| **21** | Anexo E  Convenio |  | Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) ~~a lección del Concesionario o autorizado Solicitante~~, el pago total de los servicios o cargos no objetados, adjuntando a dicho pago un documento que contenga una relación desglosada de los importes correspondientes a cada uno de los servicios cuyas correlativas contraprestaciones hubiesen sido pagadas. A falta de relación, la parte acreedora aplicará el pago recibido a las contraprestaciones no objetadas. ~~el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso~~. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente. | Se homologa conforme a lo establecido en el CMI.  Es importante para Telmex brindar las mismas condiciones en todos sus servicios, por lo que la preocupación es que operativamente las ofertas establecen criterios distintos.  La finalidad es que los criterios operativos se homologuen en todas las ofertas a efecto de brindar certeza a todo el sector de telecomunicaciones en la prestación de los servicios  Por lo que esta modificación nace de una clausula incorporada dentro del Convenio Marco de Interconexión; por lo que, resultaría perjudicial que ofertas de referencia y sus debidos convenios que regulan la prestación de servicios no sean uniformes o no se encuentren homologados y cada una contenga cláusulas distintas cuando no sean exclusivamente por una distinción del servicio. |

1. Como lo estipula el Título de Concesión de Telmex [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. [↑](#footnote-ref-7)