

RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LAS PROPUESTAS DE OFERTAS DE REFERENCIA DE COMPARTICIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DE ENLACES DEDICADOS PRESENTADAS POR TELÉFONOS DE MÉXICO S.A.B. DE C.V., Y TELÉFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V.

Fecha de Elaboración del Informe de Consideraciones sobre los comentarios, opiniones y aportaciones recibidos con relación a la presente Consulta Pública: 26 de febrero de 2024.

Descripción de la Consulta Pública:

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "Instituto") recibió los comentarios, opiniones y aportaciones que se tuvieron con relación al contenido de las propuestas de Ofertas de Referencia para la prestación del servicio mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, y las propuestas de Ofertas de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva presentadas por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 (en lo sucesivo, las "Propuestas de Ofertas"), recibidas durante el periodo comprendido del 10 de agosto al 08 de septiembre 2023 a través de la dirección de correo electrónico ofertas.referencia@ift.org.mx o bien, mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes Común del Instituto ubicada en Insurgentes Sur 1143, colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México.

Objetivo de la Consulta Pública:

El Instituto convencido de la importancia y relevancia de transparentar su proceso de elaboración de nuevas regulaciones, a través de la consulta pública recibió los comentarios, opiniones y aportaciones de cualquier interesado a propósito de la Propuestas de Ofertas, las cuales se proponen con base en lo establecido en los artículos 1, 2, 7, 15, fracciones XL y LXIII, 51, 268 y 269 fracción III de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "LFTR"), y 1, 4, fracción I, 6, fracción XXXVIII y 25, fracción XI del Estatuto Orgánico del Instituto, y la *"Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C. V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V., como Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte*

la competencia y la libre concurrencia”, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 y la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119 aprobada mediante Acuerdo P/IFT/021220/488” (en lo sucesivo, las “Medidas Fijas”).

Los objetivos principales de la consulta pública consistieron en: i) contar con mayores elementos para determinar las condiciones bajo las cuales se deberán aprobar las Propuestas de Ofertas; ii) favorecer la transparencia y participación ciudadana con el fin de recibir los comentarios, opiniones y aportaciones de la industria, académicos, analistas, gobierno, ámbito internacional y sociedad en general sobre las ofertas de referencia, y iii) establecer las bases para aprobar o modificar la misma.

Unidad Administrativa que promueve el proyecto: Unidad de Política Regulatoria.

Participantes de la Consulta Pública:

Durante el periodo de la consulta pública de mérito, se recibieron 5 participaciones, por parte de las siguientes personas morales:

1. Axtel, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, “Axtel”);
2. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V., AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V., y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo, “Grupo AT&T”);
3. Mega Cable, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Mega Cable”);
4. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (en lo sucesivo, “CANIETI”);
5. 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., Tele Azteca, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., México Red de Telecomunicaciones, S. de R.L. de C.V. y TV Cable de Oriente, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Grupo Televisa”);

Respuestas y posicionamientos por parte del Instituto:

Se señala que el orden en el que son abordados cada uno de los temas y numerales genéricos mencionados, obedece primordialmente al orden en que cada uno de éstos aparecen en la *“Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para concesionarios de redes públicas de*

telecomunicaciones y autorizados de telecomunicaciones” (en lo sucesivo, la “ORE DM 2024”), aprobada para Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. (en lo sucesivo conjuntamente, “Telmex”) como integrantes del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el “AEP”), en el sector de las Telecomunicaciones.

Por lo anterior, el Instituto emite las siguientes respuestas y consideraciones para las participaciones recibidas:

Definiciones.

GRUPO AT&T:

Sugirió agregar a la redacción de la definición de Caso Fortuito o Fuerza Mayor lo siguiente:

*“Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo extraños al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo; incluyendo sin limitar, incendios, inundaciones, huracanes, terremotos, accidentes, huelgas, motines, explosiones, actos de gobierno, guerra, delincuencia, inseguridad, insurrección, embargo, disturbios, emergencias sanitarias, pandemias, etc. **Estos sucesos deberán estar directamente asociadas al servicio afectado”***

Consideraciones del Instituto:

Conforme a lo establecido en la ORE DM 2024 los casos fortuitos o de fuerza mayor, *“... son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo extraños al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa ...”*, es decir, corresponden a situaciones que están fuera del control de las partes y que no necesariamente están asociadas a un servicio en específico, como puede ser el caso de una emergencia sanitaria o una pandemia, en el sentido de que las secuelas (averías) provenientes de estos sucesos inesperados e incontrolables, originan afectaciones que son inatendibles dentro de los plazos establecidos, ya que el AEP no cuenta con los medios necesarios o suficientes para dar una solución expedita a la problemática, en este sentido no se considera procedente la propuesta de AT&T.

GRUPO TELEVISA:

Puntualizó que la División Mayorista (en lo sucesivo, la “DM”) propone introducir mediante la definición de día inhábil aquellos establecidos en el Contrato Colectivo de Telmex, mismo que son 18 días los no laborados mientras que la Ley

Federal de Trabajo considera 7, por lo que, de permitirse la modificación, el Instituto estaría validando una notable desmejora en los términos de la *"Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones y autorizados de telecomunicaciones"* (en lo sucesivo, "ORE DM 2023"), trasladando 11 días de retraso en los plazos de todos los procesos a los CS.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, los días inhábiles señalados en el Contrato Colectivo de Telmex establece aquellos a los que tienen derecho sus trabajadores conforme a un principio legal adquirido en el que otras autoridades han emitido diversos criterios dejando claro el derecho de los trabajadores para celebrar contratos colectivos de trabajo y que dichos contratos pueden contener beneficios superiores a los contenidos en la ley.

No obstante, contrario a lo manifestado por Grupo Televisa los días inhábiles solo aplicarán en la entrega de los servicios, ya que dentro de los procesos establecidos en la oferta solo los plazos máximos de entrega de los enlaces establecen días hábiles, en ese sentido, los plazos de reparación de fallas y atención de los servicios, entre otros, no se ven afectados. Asimismo, es importante señalar que los días adicionales solo representan aproximadamente el 3% de los días de año y, por tanto, no se compromete la calidad y atención de los servicios.

2.1 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados.

CANIETI, GRUPO TELEVISA:

Manifestaron, que el AEP propone la eliminación completa de las capacidades TDM ya que, dadas las características técnicas y las tarifas de los enlaces dedicados con tecnología Ethernet en la ORE DM 2023, los Concesionarios Solicitantes (en lo sucesivo, "CS") o Autorizados Solicitantes (en lo sucesivo, "AS") cuentan con un sustituto cuasi perfecto de los enlaces dedicados TDM. Por lo que, solicitó mantener la provisión de servicios con tecnología TDM de capacidades Nx64 Kbps (N=1, 2, 3, 4, 6, 8,12,16) y E1, tal y como actualmente se ofrece en su portafolio minorista, en coherencia con las Medidas Fijas, garantizando la replicabilidad técnica y económica del servicio, la competitividad de los CS en el mercado y los intereses del consumidor final.

Por su parte Grupo Televisa, adicional a lo anterior, solicito que la DM realice las adecuaciones en sus redes para la migración tecnológica, bajo sus propios costos y sin pretender trasladarla a los CS a través de cotizaciones de proyectos especiales u otro concepto de cobro.

Consideraciones del Instituto:

Respecto a lo manifestado por CANIETI y Grupo Televisa, y a efecto de dar cumplimiento a la Medida Decimoquinta de las Medidas Fijas, se incluyeron las capacidades y tecnologías bajo las cuales deberá prestarse a los CS o AS el servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados.

Lo anterior, en virtud de que la ORE DM 2024 está orientada a dar cumplimiento a lo previsto en la regulación aplicable, que son precisamente las Medidas Fijas. Es por ello que, el AEP en términos de la Medida Decimoquinta deberá proveer los enlaces en las tecnologías y capacidades señaladas en dicha Medida.

2.2 Pronóstico de Servicios.

GRUPO AT&T:

Manifestó que, dado que la DM ya no instala infraestructura de última milla, resulta absolutamente ilógico mantener los pronósticos como parte de la oferta. Más aún, cuando ningún operador cuenta con pronósticos de los requerimientos de sus clientes con un año de anticipación.

Así mismo, expuso que, Telmex ya no es una empresa monopólica estatal, lo que dio origen a la lógica de entrega de pronósticos para incluir en el presupuesto anual del Estado.

AXTEL:

Argumentó que, los servicios contratados no deben estar sujetos o condicionados a un pronóstico para los servicios Ethernet, ya que no es práctico por ser servicios en desarrollo, así como un producto que aún no ha madurado.

Axtel solicitó al Instituto garantizar que el AEP elimine, en primer lugar; la condición que dicta que en caso de contratar un porcentaje menor al 50% de lo pronosticado, se haga del conocimiento del Instituto y se modifique el próximo pronóstico con base en los servicios realmente contratados. En segundo lugar; que se elimine la presentación bimestral de los pronósticos ya que, a su criterio, no adiciona un valor agregado en la prestación del servicio al usuario final. En tercer lugar; sugirió se elimine la condición de que en caso de no presentar los pronósticos se deberán acordar los tiempos entre las partes y finalmente considera que se elimine del formato de pronósticos el incluir la localidad, el ancho de banda, la tecnología y el mes de contratación y únicamente considerar los volúmenes de contratación históricos.

Consideraciones del Instituto:

Los pronósticos son necesarios para la planeación del crecimiento de las redes y son acordes a las mejores prácticas internacionales pues permiten evitar retrasos en la entrega de los servicios y/o congestión de las redes. Por ello, se considera necesaria la entrega de estos, los cuales deberán permitir tener conocimiento respecto de la demanda de servicios y las capacidades necesarias en las distintas ciudades, conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo "H" de la ORE DM 2024.

Asimismo, por lo que respecta a lo señalado por Axtel en el sentido de eliminar que en caso de contratar un porcentaje menor al 50% de lo pronosticado, se haga conocimiento del Instituto y con base en ello modificar el próximo pronóstico y que se elimine la condición de que en caso de no presentar los pronósticos se deberán acordar los tiempos entre las partes y eliminar del formato de pronóstico el incluir tanto la localidad como el mes de contratación, se señala que en la práctica de la industria es necesaria la entrega de pronósticos, asimismo dichas condiciones establecen las facilidades para la planeación en la entrega de los mismos, considerando un esquema en el que no se encuentran obligados a contratar el 100% de lo pronosticado, de igual manera para la atención eficiente de la demanda de solicitudes resulta relevante contar con los datos de localidad y mes de contratación por lo que no se considera procedente su eliminación. Por último y de conformidad con los términos y condiciones aprobados en la ORE DM 2024 se eliminó la condición de acordar entre las partes los tiempos de entrega en caso de no presentar pronósticos

Por otro lado, con relación a la solicitud de eliminar o modificar las ratificaciones de los pronósticos sobre bases bimestrales, se eliminó la obligación de ratificar los pronósticos bimestralmente, al considerarse una fase adicional e innecesaria en la prestación del servicio.

Cabe señalar que, la presentación de pronósticos es acorde a lo establecido en la Medida Decimoquinta de las Medidas Fijas, en el entendido de que la proyección de demanda de servicios no impide que los CS y AS puedan requerir servicios en adición a los comprendidos en las mencionadas proyecciones, ni se entenderá como un compromiso de compra por parte del CS o AS.

2.3 Capacidad de los Servicios.

GRUPO AT&T:

Señaló que Telmex confunde la capacidad y las interfaces de los enlaces con la capacidad habilitada y contratada. De igual forma manifestó que, deberían existir las velocidades habilitadas de 750 Mbps, 2 Gbps, 5 Gbps, 20 Gbps y 50 Gbps, lo

anterior, porque no tiene sentido que si un operador requiere 2 Gbps tenga que contratar y pagar 10 Gbps.

AXTEL:

Argumentó que el AEP obliga a los CS a tomar como referencia las capacidades por los servicios vendidos contra la velocidad del puerto, esto restringe el uso de las interconexiones.

En virtud de lo anterior, propuso que la referencia sea sobre el tráfico real de la interfaz, con el fin de optimizar al máximo los recursos contratados.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, la Medida Decimoquinta de las Medidas Fijas establece la obligación del AEP de proporcionar el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados con velocidades Nx64, E1, así como Ethernet en sus distintas capacidades y cualquier otro que defina el Instituto, por lo que se modificó la ORE DM 2024.

2.4 Plazos de Entrega de los Servicios.

2.4.1 Plazos de entrega.

2.4.1.1

AXTEL:

Solicitó obligar al AEP a mejorar los tiempos de provisión de los servicios, ya que aseguran que los plazos de entrega propuestos son excesivos y van en contra de los plazos definidos en la ORE DM 2023 conforme a la medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas.

Asimismo, señaló que las ofertas propuestas contemplan plazos de entrega estándar en condiciones normales de 60 días hábiles, y expuso que, las nuevas ofertas deben proponer mejoras a la oferta vigente, por lo que en ningún caso debe admitir plazos de provisión mayores que los existentes en la oferta vigente, al contrario, aseguró se debe promover el mejorar los plazos de entrega vigentes para ser competitivos a nivel industria y trasladar este beneficio hacia los clientes finales.

Por otro lado, añadió que los plazos de provisión deben estar en función de la infraestructura ya instalada y equipada en la central por lo que no hay justificación en los plazos propuestos de 62 días hábiles para la DM.

Mencionó que, actualmente la demanda de los clientes finales de Axtel requiere un incremento del HitRate del 50% al 80% en los tiempos de entrega cuando contratan enlaces dedicados, y cada año trabaja en mejorar las prácticas para acotar tiempo de entrega.

Finalmente solicitó mejorar los plazos de entrega más allá de los plazos vigentes, ya que argumenta que es inconcebible que el mercado en general demande agilizar tiempos, procesos y atención en cualquier industria y el AEP continúe con prácticas añejas cuando es claro que debe evolucionar.

GRUPO AT&T:

Manifestó que, los plazos de servicios con pronóstico resultan excesivos tomando en cuenta que; i) el AEP está solicitando pronósticos con un año de anticipación, cuando se supone que ese plazo existe con el propósito de que el AEP planee el crecimiento de su infraestructura; ii) existen condiciones varias por las que Telmex puede “detener el reloj”; iii) el AEP no se compromete a cumplir con la entrega de los enlaces en el 100% de los casos.

Adicionalmente, sugirió que los plazos de entrega se midan por trimestre calendario (enero a marzo; abril a junio; julio a septiembre y octubre a diciembre), los cuales no podrán excederse en:

- 1) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que realice el CS dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento).
- 2) El 20% (veinte por ciento) de las solicitudes que realice el CS fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Señaló también que es importante definir el periodo de medición para el cumplimiento de los porcentajes, de lo contrario este parámetro resulta inoperante. Argumentó que asumiendo que se solicitan enlaces sin pronóstico, es razonable que Telmex requiera un plazo mayor para entregarlos y para ellos se otorga un plazo del doble del señalado para el 80% de los enlaces.

Asimismo, propuso en el penúltimo párrafo del mencionado numeral 2.4.1.1. la siguiente redacción:

“En el caso de que la División Mayorista de Telmex/Telnor ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, estas deberán incorporarse como opción en el presente contrato a más tardar a los 30 días naturales de que haya sido solicitado por el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante”.

GRUPO TELEVISA, CANIETI:

Solicitaron restablecer las condiciones estipuladas en la ORE DM 2023, ya que los plazos de entrega de los enlaces dedicados deben, como mínimo, volver a contemplar lo establecido en la oferta vigente, así como, que se nivele por lo alto el plazo, que sea de 18 días hábiles para todos los tipos de tecnología, tal como viene ocurriendo hasta ahora para los enlaces de muy baja velocidad, Así mismo, puntualizaron que debe preservarse la definición de día inhábil de la ORE DM 2023.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, conforme lo establecido en la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, en donde se establece que el AEP deberá reflejar, al menos las condiciones de la oferta vigente, se modificaron los plazos de entrega, en los términos aprobados para la ORE DM 2023.

Ahora bien, con respecto a lo señalado por Grupo AT&T en el sentido de definir un periodo de medición para el cumplimiento de los porcentajes se señala que dicho comentario no establece claramente a que se refiere con un periodo de medición ni incluye una propuesta concreta que permita valorar la viabilidad para la modificación de la ORE DM 2023 por lo que, no se considera procedente su comentario.

Por último, respecto a establecer que en el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus usuarios finales enlaces digitales o enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, y que éstas se incluyan inmediatamente en la ORE DM 2024 se señala que, el procedimiento aplicable a este caso particular es el establecido en la medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas en donde se tendrá un plazo no mayor de 30 días naturales para modificar la oferta y que puedan ser incluidas las nuevas velocidades, a efecto de cumplir con el criterio de replicabilidad técnica por lo que dicho procedimiento ya se encuentra establecido y excede el alcance de la oferta de referencia.

2.4.1.3.

AXTEL:

Señaló que las solicitudes de entrega anticipada se realizan por la necesidad de adquirir un servicio con premura, sin embargo, la imposición del pago previo al inicio de la construcción aplaza los tiempos comprometidos.

Solicitó que el conteo del tiempo de entrega sea el momento cuando el CS efectúa la aceptación de la construcción, lo cual se interpreta como un compromiso de pago. Adicionó que el tiempo de facturación del AEP, no es inmediato, dejando a discreción la demora de la construcción bajo estas condiciones, además, los procesos internos de cada CS para el pago retardan el

espíritu de esta iniciativa. Por lo que, solicitó que este tipo de cargos sean aplicados a la facturación mensual de servicios de enlaces dedicados, esto con el fin de agilizar el objetivo de la entrega del servicio ya que la emisión de la factura y proceso de pago impacta directamente al tiempo de entrega.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, y como lo señala Axtel “*las solicitudes de entrega anticipada se realizan por la necesidad de adquirir un servicio con premura*” por parte de los CS o AS, por lo que no se puede interpretar como compromiso de pago la simple aceptación de la construcción, ya que es obligación de los CS y AS cumplir con el pago de las contraprestaciones por la solicitud del servicio.

En este sentido, es importante resaltar que los tiempos de facturación del AEP, como los procesos internos de cada CS para el pago de las solicitudes, están fuera del alcance de la oferta de referencia.

2.4.3. Medición del cumplimiento de los plazos de entrega.

GRUPO AT&T:

Sugirieron agregar a la redacción de la definición de Caso Fortuito o Fuerza Mayor lo siguiente:

*“Caso Fortuito o Fuerza Mayor: Son sucesos de la naturaleza o hechos del hombre que, siendo extraños al obligado, lo afectan en su esfera jurídica, impidiéndole temporal o definitivamente el cumplimiento parcial o total de una obligación, sin que tales hechos le sean imputables directa o indirectamente por culpa, y cuya afectación no puede evitar con los instrumentos de que normalmente se disponga en el medio social en el que se desenvuelve, ya para prevenir el acontecimiento o para oponerse a él y resistirlo; incluyendo sin limitar, incendios, inundaciones, huracanes, terremotos, accidentes, huelgas, motines, explosiones, actos de gobierno, guerra, delincuencia, inseguridad, insurrección, embargo, disturbios, emergencias sanitarias, pandemias, etc. **Estos sucesos deberán estar directamente asociadas al servicio afectado**”*

Adiciono que el hecho de que ocurra alguno de los elementos señalados anteriormente, no necesariamente afecta la entrega de un servicio.

Por lo que respecta al inciso b) del apartado 2.4.3.1. señaló que, si la DM no entrega el detalle de los trabajos que va a realizar y los documentos requeridos que identifiquen a los técnicos que los realizarán, no es posible tramitar los permisos.

De igual manera externó que, en el entendido de que la entrega de enlaces obedece a los requerimientos presentados con el CS o AS en su solicitud de servicio, resulta improcedente la atribución de retrasos a “exigencias” hacia el personal de la DM de Telmex.

Con respecto al inciso c) del apartado 2.4.3.1, manifestó que, a las causas imputables a terceros, se debe incluir que Telmex compruebe la causa del retraso, de lo contrario es posible que los retrasos sean injustificados.

AXTEL:

Puntualizó que, si bien el CS debe brindar las facilidades para la implementación de los enlaces, es común que Telmex no informe en tiempo los estatus del proceso de construcción. Asimismo, argumentó que es necesario que el AEP informe al CS de las actividades y/o hallazgos de las visitas realizadas en los sitios de forma inmediata y no en días, inclusive si en el instante mismo de la visita existiera algún impedimento o retraso para la DM en el acceso, lo que evitaría reprogramaciones y extendiendo así, el paro de reloj como imputable al CS.

Es así como, propuso la implementación del protocolo extensible de mensajería y comunicación de presencia que utilizan las mensajerías para mantener informado al CS de las visitas en tiempo real.

Además, solicitó realizar procesos más eficientes para evitar paros de reloj que retrasan la entrega de servicios.

Señaló que, al cierre de paros de reloj durante el proceso de implementación de los enlaces, en repetidas ocasiones la DM no informa oportunamente la nueva fecha de entrega de los servicios, por lo que, ocasiona comunicación errónea hacia los clientes finales. Al respecto, propuso que, en un lapso máximo de 8 horas posteriores al cierre del paro de reloj, el AEP actualice la fecha de entrega vinculante dentro del SEG.

En lo referente al inciso c) del apartado 2.4.3.1. Axtel solicitó que se requiera al AEP para que al momento en que surge la causa imputable por un tercero, envíe al CS vía correo electrónico, la evidencia fehaciente por la cual la fecha vinculante tendrá desviaciones, con el fin de actuar oportuna y conjuntamente.

Por otro lado, solicitó requerir al AEP para que, al momento en que informe al CS el requerimiento de acceso a los sitios incluya el nombre del personal que acudirá, así como la documentación básica requerida como son el INE/IFE, el documento emitido por el Sistema Único de Autodeterminación (SUA) y credencial de la empresa), en un tiempo máximo de 2 días hábiles, los cuales deberán ser cargados al SEG para que estén a disposición del CS.

CANIETI:

Puntualizó que la DM mejora artificialmente sus indicadores de desempeño valiéndose de fallas o incumplimientos en la calidad del servicio por causas de fuerza mayor, aun cuando estas son problemáticas atribuibles a su operación. En adición argumenta que la propuesta de oferta agrega motivos a los casos de fuerza mayor que no cumplen con la condición de ser impedimentos del cumplimiento parcial o total de la obligación de Telmex de prestar de forma continua los servicios contratados, en particular con el uso desmedido e indiscriminado del *“robo o vandalismo a la infraestructura”* para justificar retrasos en el restablecimiento del servicio.

Aunado a lo anterior, señalaron que, en reiteradas ocasiones, han manifestado al Instituto la importancia que el AEP certifique debidamente este tipo de eventualidades, asimismo, argumentan que no se encuentra información sobre los plazos en los que se *“reanuda el reloj”* cuando se presenta uno de los casos establecidos en la oferta como casusa de fuerza mayor, lo que también es usado como salvaguarda para incumplir con los términos de la oferta.

MEGA CABLE:

Señaló que para los casos de fallas o incumplimiento en la calidad del servicio el AEP recurrentemente se basa en *“causas de fuerza mayor”* aun cuando estas situaciones puedan ser atribuibles a su operación. Adicional a lo anterior, argumentó que, en la propuesta de oferta de Telmex propone sumar motivos a los casos de fuerza mayor, sin justificación, que no cumplen con la condición de ser impedimento para cumplimiento parcial o total de la obligación del AEP para prestar los servicios de forma continua, por lo que no pueden ser considerados como motivos de fuerza mayor.

Por otro lado, la DM hace un total uso indiscriminado del *“vandalismo a la infraestructura”* con el fin de justificar retrasos en la atención a las solicitudes y/o reportes que se presentan respecto de los servicios que este presta. En este sentido, manifestó que, para evitar el uso incorrecto de dicha causa, el Instituto debe imponer a Telmex que adjunte una justificación comprobable para este tipo de eventualidades, bajo la pena de recibir sanciones económicas en caso de incumplimiento.

De igual forma, señaló que, en la propuesta de oferta, no se encuentra información sobre los plazos en los que se *“reanuda el reloj”* cuando se presenta uno de los casos establecidos como causa de fuerza mayor, lo que es usado como *“justificación”* para incumplir con los términos de la oferta.

Por lo anterior, solicitó al Instituto que se definan los plazos para “reanudar el reloj” y considere como prioridad el restablecimiento de los servicios.

Megacable señaló que Telmex se ha valido de los límites estipulados en la oferta de referencia para entregar servicios que no siempre cumplen con los estándares de calidad pactados o en los tiempos estipulados en la oferta. La falta de claridad específicamente en el enunciado “*de manera enunciativa mas no limitativa*”, ha sido utilizado en reiteradas ocasiones por la DM para encuadrar como “paros de reloj” situaciones injustificadas que no deberían considerarse como tal.

Por lo que propone que se debe añadir en la ORE DM 2024 una clara y específica delimitación de los eventos que aplican para un paro de reloj, debido a que Telmex utiliza de manera excesiva e indiscriminada, estas lagunas contenidas en la oferta, para así, poder ampliar al máximo los tiempos para iniciar sus labores y, consigo, perjudicar directamente a los CS.

Mega Cable consideró que en la ORE DM 2024 se debe establecer que los paros de reloj tienen que estar debidamente justificados con evidencia fehaciente y comprobable al CS de que efectivamente se trata de dificultades en el acceso a los sitios no atribuibles a Telmex, bajo la pena de ser sancionados por incumplimiento.

GRUPO TELEVISA:

Manifestó la necesidad de crear condiciones de igualdad entre los CS y la DM, teniendo en cuenta procesos e insumos asociados a la contratación de los servicios de la oferta de referencia. Adicionalmente consideró que la ORE DM 2024 debe contener de manera exhaustiva todas las condiciones que pueden ser clasificadas como efectivas para justificar los paros de reloj por parte del AEP.

Sugirió la siguiente solución al respecto; eliminar los paros de reloj asociados con el *Site Survey considerando* que en la ORE DM 2024 se debe establecer que solo pueden presentarse paros de reloj siempre que se provea evidencia fehaciente y comprobable a la contraparte de que efectivamente se trata de dificultades en el acceso a los sitios no atribuibles al AEP, por lo que deberán ser sancionados por no presentar dicha evidencia.

Así mismo solicitó, incorporar en la ORE DM 2024, una clara delimitación de los eventos que aplican para un paro de reloj.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, la ORE DM 2024 contempla en su Anexo G , numeral 1 “CONDICIONES GENERALES” el procedimiento de acceso a sitios, mismo que incluye una serie de requisitos mínimos que conforme a la práctica común de la industria son necesarios y con los que debe cumplir el AEP para acceder a los sitios, en el que ya se considera la obligación del personal de mostrar la identificación que lo acredite como trabajador de la compañía a la que pertenece, mediante credencial actualizada, así como una identificación oficial vigente. Además, los CS o AS pueden establecer algún requisito adicional que sea indispensable.

Por otro lado, respecto a lo manifestado por Axtel, Grupo AT&T, CANIETI, Grupo Televisa y Mega Cable, cabe señalar que el numeral 2.4.3.1 de la ORE DM 2024 establece que no se computarán los días de retraso atribuibles a diversas causas para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega una vez que Telmex haya demostrado fehacientemente el hecho del que se trate. Es decir, la oferta de referencia ya considera que se debe demostrar fehacientemente el hecho por el que se retrasará la entrega de servicios.

Aunado a lo anterior, es necesario resaltar lo manifestado por Axtel, CANIETI y Mega Cable que no se encuentra información sobre los plazos en los que se “reanuda el reloj”, la propia ORE DM 2024 establece que en caso de la ocurrencia de alguna de las situaciones que impliquen un paro de reloj, Telmex lo informará mediante el SEG al CS o AS, y una vez restablecidas las condiciones para continuar se informará mediante el SEG la reanudación de los trabajos, por lo que en caso de incumplimiento de dicha situaciones los CS o AS deberán hacerlo del conocimiento Instituto a través de la Unidad correspondiente.

Asimismo, a efecto de no limitar de manera específica los casos fortuitos y/o de fuerza mayor, y que no quede fuera del ámbito de la oferta algún evento de tal naturaleza no se considera procedente la eliminación de la frase “de manera enunciativa mas no limitativa”, ya que de manera contraria resultaría necesario enlistar cada una de las situaciones y eventos de tal naturaleza.

Por lo que hace, a lo manifestado por Axtel en el sentido de obligar al AEP proporcionar la información oportuna de las etapas de construcción de los enlaces y fechas de entrega reales una vez que ocurra el cierre del paro de reloj a los CS, se señala que la ORE DM 2024 considera dicha situación en el numeral 2.4.3.1.

2.4.3.2.

CANIETI, GRUPO TELEVISA:

Argumentaron que, se debe eliminar la cláusula de exculpación de responsabilidad por incumplimiento de plazos de entrega del proyecto, ya que

dicha inclusión podría ser usada por la DM para excusar su injustificada demora y, en este caso, incumplimiento en la ejecución del proyecto contratado por los CS, con los respectivos costos.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, se señala que dicha cláusula de exculpación fue eliminada de la ORE DM 2024, lo anterior en términos y condiciones que están comprendidos en la oferta.

2.4.3.4.

GRUPO AT&T:

Sugirió actualizar el tiempo requerido para coordinar las pruebas en sitios remotos en un plazo de 5 (cinco) días hábiles y no en plazo de 2 (dos) días hábiles, ya que, por una parte, para los CS y AS, este es el tiempo requerido para coordinar las pruebas en sitios remotos. Por otra parte, señaló que, de manera recíproca, es el tiempo compromiso para que la DM realice gestiones para solucionar fallas.

Consideraciones del Instituto:

El plazo establecido en la ORE DM 2024 es de 2 (dos) días hábiles a efecto de no retrasar la entrega del enlace, en dado caso se puede acordar con el AEP la realización posterior de las pruebas y con ello justificar el paro de reloj solicitado por el CS.

2.4.3.5.

GRUPO AT&T:

Propuso que en caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, prevalecerán los plazos tratándose de enlaces ethernet que no podrán exceder de 120 días hábiles.

Al respecto, argumentó que resulta extremadamente difícil entregar un pronóstico preciso de las necesidades de enlaces con un año de anticipación y en reconocimiento a la dificultad que esto genera para Telmex se establecieron plazos consistentes entre lo que plantea en el numeral y lo que se indica en el punto 2.4.1.1.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, la ORE DM 2024 señala que la fecha compromiso (Due Date) es una opción en caso de no contar con pronósticos o en el caso de que los servicios totales solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, dado que la capacidad de las redes es limitada por lo que, dicha situación no tiene como fin dilatar la entrega de los servicio sino simplemente el reconocimiento de que, sin

pronósticos es posible que no se cuente con la capacidad suficiente en las redes para atender las solicitudes de servicios.

Asimismo, se considera necesaria la entrega de los pronósticos, los cuales permiten conocer la demanda de los servicios y las capacidades necesarias en las distintas ciudades, conforme a los requerimientos establecidos en el Anexo "H" de la ORE DM 2024. Cabe señalar que, la presentación de pronósticos es acorde a lo establecido en la Medida Decimoquinta de las Medidas Fijas.

2.5 Proceso de validación de las solicitudes de servicios.

2.5.3

AXTEL:

Solicitó que el Instituto elimine el diagrama con las indicaciones de la trayectoria de los cableados desde la acometida hasta el punto de ubicación del equipo ("Red Interna"), no se justifica, ni debe ser condicionante para que el AEP inicie con la construcción de un servicio, señalando que:

- La construcción de la Red Interna es responsabilidad del CS o en su defecto de su cliente final. Adicionó que, el AEP nunca participa en la instalación de dicha red interna.
- Cuando el AEP identifica que la Red Interna no cuenta con las adecuaciones mínimas requeridas, realiza un paro de reloj. Y no es sino hasta que se encuentra habilitado el sitio cuando reactiva la construcción.

Por lo tanto, Axtel reiteró la necesidad que esta condición no sea considerada dentro de la oferta.

CANIETI:

Argumentó que existe una ausencia grave de trato justo y comparable entre las partes en las ofertas, ya que en la propuesta de oferta indica que los CS tienen un plazo de tres (3) días hábiles para entregar el diagrama de Proyectos Especiales con las indicaciones de las trayectorias, sin embargo, estos días no se contemplan como paro de reloj. Asimismo, señalaron que el Site Survey se realiza después de que la fecha vinculante ha sido notificada, por lo que cada vez que la DM realice los diagramas de los Proyectos Especiales, se retrasara la entrega del servicio al cliente final por los paros de reloj, por lo que Telmex se ha valido de lo estipulado en la oferta para entregar servicios que no siempre cumplen con los estándares de calidad pactados o en los tiempos estipulados. De esta manera, argumentan que, la falta de claridad, en el enunciado de "*de manera enunciativa mas no limitativa*",

ha sido utilizado por la DM para enmarcar como “paros de reloj” situaciones injustificadas que no deberían considerarse como tal.

Asimismo, sugirió que, para garantizar procesos justos entre las partes en la ORE DM 2024, se debe implementar lo siguiente:

- Eliminar los paros de reloj asociados con el Site Survey, el Instituto debe garantizar que la ORE DM 2024 especifique que la fecha vinculante pactada inicialmente entre las partes no debe verse afectada o extendida por las visitas al sitio, considerando que este es un procedimiento que se debe realizar para verificar las condiciones para la instalación de los servicios. Adicionalmente, puntualizan que, se considera que en la ORE DM 2024 se debe establecer que solo pueden presentarse paros de reloj siempre que se provea evidencia fehaciente y comprobable a la contraparte de que efectivamente se trata de dificultades en el acceso a los sitios no atribuibles a Telmex, bajo la pena de ser sancionados de lo contrario.
- Finalmente, mencionaron que se debe incorporar en la ORE DM 2024 una clara delimitación de los eventos que aplican paros de reloj, ya el AEP se acoge a las zonas grises contenidas en la oferta para ampliar al máximo los tiempos para iniciar sus labores y consigo perjudicar a los CS, es así como, solicitó al Instituto garantizar que se incluya una delimitación clara y específica de los eventos que aplican para la solicitud de un paro de reloj.

Consideraciones del Instituto:

Por lo que respecta al comentario de Axtel, se considera que el contar con los diagramas que contengan las indicaciones de las trayectorias de los cableados desde las acometidas del predio hasta el punto de ubicación del equipo es necesaria para la adecuada instalación. De igual forma, en la ORE DM 2024 se estableció que en el caso de ser necesario el Site Survey Telmex realizará, en un plazo no mayor a 1 (un) día hábil, la cotización correspondiente que dependerá de la situación de cada caso, posterior a lo cual, el CS tendrá 1 (un) día hábil para aceptar o rechazar dicha cotización.

Por otro lado, de los comentarios proporcionados por la CANIETI, se solicita que se tengan por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.3

2.5.5.

GRUPO AT&T:

Señaló que una estimación de fecha de entrega no debe tardar un mes y medio, por lo que sugirió la siguiente redacción:

"2.5.5. La División Mayorista de Telmex/Telmex notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia, tratándose de la entrega del servicio en un punto previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia."

Consideraciones del Instituto:

El plazo establecido para la notificación de la fecha de entrega vinculante considera el tiempo necesario para llevar a cabo el procedimiento que permita determinar la fecha de entrega correspondiente. Por ello, resultan congruentes los plazos establecidos, mismos que cumplen con aquellos aprobados en la ORE DM 2023.

2.5.6 Proyectos Especiales.

GRUPO AT&T y CANIETI:

Señalaron que en la actualidad existe una absoluta discrecionalidad en el cobro de Proyectos Especiales y el CS se encuentra indefenso ante la ambigüedad de la propuesta de oferta en la consulta. Asimismo, argumentaron que la falta de capacidad en la red interna de Telmex no justifica un proyecto especial puesto que ya está incluida en el precio del enlace.

Por lo que manifestaron que, si Telmex se encuentra ofreciendo el servicio de enlace en una localidad para algún usuario o Concesionario, la única causa de cobrar un proyecto especial es para extender su red externa por parte de Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo, "Red Nacional") hasta el domicilio solicitado si se encuentra a más de 1 km de donde está ofreciendo el servicio. Por otro lado, si el servicio solicitado se encuentra a menos de 1 km de un servicio existente, no se podrá cotizar proyectos especiales.

AXTEL:

Solicitó al instituto la eliminación de la pretensión de cobro por conceptos que son parte de la red de AEP y mediante la cual, otorgará servicios a varios CS, además de corresponder a elementos que están considerados dentro del cobro de gastos de instalación.

Así mismo solicitó, la eliminación del cobro de Adecuaciones por Proyectos Especiales.

Consideraciones del Instituto:

La demanda de Servicios Mayoristas de Enlaces Dedicados, en áreas donde Telmex no cuenta con infraestructura, requiere de reglas precisas para determinar los casos donde se aplican los Proyectos Especiales, así como claridad respecto de los procesos para la entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales y los procedimientos de aclaración de cotizaciones los cuales no deben recaer en la aplicación de criterios discrecionales o situaciones que afecten la competencia.

De igual manera, se delimitó la información requerida para los enlaces que pueden calificarse como Proyecto Especial, eliminando los casos relacionados con la red de transporte y planta interna, por considerarse que los elementos correspondientes a dicha porción de la red están considerados en el modelo de costos del Instituto y señalando que no se podrán considerar Proyectos Especiales aquellos casos donde se requieran elementos de red cuyo costo ya se encuentre incorporado en las tarifas determinadas por el Instituto para el servicio mayorista de enlaces dedicados.

Asimismo, y conforme a lo manifestado por Grupo AT&T en la ORE DM 2024 se estableció como una de las condiciones que el AEP podrá cobrar Proyecto Especial únicamente para enlaces dedicados de Fibra Óptica, donde la distancia máxima para conexión al pozo de empalme o poste de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.

Es así que, se modificaron los numerales 2.5.6, 2.5.6.1, 2.5.6.2 y 2.5.6.4, así como el Anexo C, con el fin de dar certeza a los CS y AS con respecto de las razones para considerar un proyecto especial, con el fin de cumplir con lo establecido en la medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, que establece la obligación para que el AEP establezca una oferta que contenga los servicios establecidos de manera específica y condiciones aplicables a los mismos, así como las características de los servicios incluidos y de los servicios auxiliares en caso de ser necesarios.

2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los proyectos especiales.

GRUPO AT&T y CANIETI:

Sugirieron que, en el caso de que Telmex preste el servicio en la misma localidad no pueda aplicar los conceptos de planta externa, Transporte Carrier Ethernet, Transporte Alta Capacidad, Larga Distancia y Adecuaciones. Asimismo, señaló que los puntos de Planta Externa y Red de Acceso podrán corresponder a una cotización de Red Nacional con base en su respectiva oferta ya que todos los elementos diferentes a la adecuación de la red de acceso (última milla) ya están incluidos en el precio del enlace y un Proyecto Especial aplica solo en el caso de que no exista otro servicio a menos de 1 km del servicio solicitado y corresponde a

la Oferta de Red Nacional. Todos los demás elementos deben estar incluidos en los costos de instalación, como ocurre con cualquier usuario de Telmex.

AXTEL:

Solicitó eliminar aquellos conceptos de cobro que corresponden a la red del AEP y que se encuentran incluidos dentro del modelo de costos.

GRUPO TELEVISIA:

Sugirió especificar el detalle de los cobros en la oferta al presentar cotizaciones de proyectos especiales, esto a pesar de que se establezca la especificidad de los elementos desagregados que se deben presentar en las cotizaciones de los Proyectos Especiales en la oferta, la DM persiste en incumplir lo establecido en la oferta al no brindar los detalles requeridos. Por lo tanto, Grupo Televisa solicitó al Instituto garantizar que se modifique la oferta para incluir un apartado que haga explícita la necesidad de especificar los cobros, y que en ella se incluya la obligación de incluir cantidad, precios unitarios y referencia asociada a los elementos por los cuales se está cobrando, con el fin de dar transparencia a este procedimiento. Por último, para promover su acatamiento dijo que, se deben incluir penalizaciones correspondientes en caso de incumplimiento.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, se modificó el numeral 2.5.6.1 a efecto de establecer que las cotizaciones por proyectos especiales no podrán considerar aquellos conceptos de Transporte Carrier Ethernet, Transporte Alta Capacidad y Larga Distancia por considerarse que el costo de los elementos correspondientes ya se encuentra incorporado en las tarifas determinadas por el Instituto para el servicio mayorista de enlaces dedicados.

Por otro lado, respecto a lo señalado por Grupo Televisa se modificó la ORE DM 2024, a efecto de que la DM especifique y detalle la información que debe contener la cotización de los proyectos especiales, la cual es obligación del AEP de ofrecer la información desagregada de los elementos considerados en la cotización, como es el caso de la cantidad y precios unitarios.

2.5.6.2 Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales.

GRUPO AT&T y CANIETI:

Aseguraron que, resulta improcedente el cobro de cotización de Proyectos Especiales que no hayan sido aceptados y que no tiene sentido cobrar por una cotización.

AXTEL:

Argumentó que, la ORE DM 2023 otorga la justificación dentro de los 7 (siete) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud. Adicionó, que cada año la industria busca mejorar y ser más ágil con los requerimientos de los clientes finales, sin embargo, en los últimos años las ofertas no presentan ánimo de mejorar sus procesos.

En este sentido, solicitó al Instituto reducir el plazo actual para entregar la justificación a 5 (cinco) días hábiles siguientes al plazo de 2 (dos) días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.

Por otro lado, señaló que existe en la propuesta de oferta una contradicción entre el último párrafo y el tercer párrafo del presente numeral, respecto a obligar a cubrir a los CS el 100% de las cotizaciones que el AEP determine arbitrariamente.

Por lo que Axtel propone que se mantenga únicamente lo establecido en el tercer párrafo, con el objetivo de que las partes puedan llevar a cabo las labores de llegar a un acuerdo con base a la nueva etapa de conciliación que se establece en el Convenio en su cláusula Vigésima Séptima.

Finalmente, solicitó rechazar la pretensión del AEP del cobro de gastos administrativos en caso de no aceptar proyectos especiales. Axtel señaló que dicha condición es totalmente improcedente exponiendo lo siguiente:

- Considera necesario para el CS conocer la cotización y/o valor de la inversión para tomar la decisión de solicitar el servicio.
- El resultado de pretender cobrar altos costos de proyectos especiales provocaría la cancelación del servicio por ocasionar una rentabilidad desproporcional dejando al CS fuera de competencia en el mercado.
- Como CS, también se incurre en gastos administrativos al considera como opción la contratación de un enlace al AEP.
- Es una medida disuasoria para que el CS no ofrezca sus servicios al cliente final, además de que podría conducir a la situación de cobros por cualquier solicitud en caso de concretarse la venta.

GRUPO TELEVISA:

Propuso aumentar el plazo para pagar el Proyecto Especial y el proyecto estándar, considerando los trámites administrativos y la revisión de la cotización por parte de las diferentes áreas responsables, solicitó al instituto garantizar que la DM amplíe el

tiempo de pago de los Proyectos Especiales y proyectos estándar a 30 (treinta) días naturales desde que el AEP haya enviado su factura. En este mismo sentido, solicitó mantener el plazo de 1 (día) hábil para que el AEP expida la factura a pagar.

Asimismo, solicitó no condicionar el inicio de trabajos al pago de la factura, considerando los casos en que los CS hayan aceptado la cotización y el AEP haya enviado la factura correspondiente, no deberá condicionar el inicio de los trabajos correspondientes, toda vez que los CS están obligados a presentar una fianza de contraprestaciones como un mecanismo de cobranza en caso de incumplimiento de pago, en caso de que Telmex insista en mantener la condición de pago para iniciar trabajos, solicitó que no se exija a los CS la presentación de una fianza de contraprestaciones.

Consideraciones del Instituto:

Se eliminó el cobro por gastos administrativos por la cotización de un Proyecto Especial ya que no es una práctica habitual de la industria además de que dicha condición podría constituir una barrera económica para el acceso de los CS o AS al servicio.

Además se señala que, los plazos establecidos en la ORE DM 2024 para pagar la cotización de los Proyectos Especiales es tiempo suficiente una vez que la DM haya enviado la factura, a efecto de no retrasar el inicio de la construcción del servicio solicitado cuando sea aceptado, ya que la ORE DM 2024 señala que la cotización entregada al CS o AS se entenderá como una oferta comercial, por lo que el CS deberá notificar su aceptación al AEP y una vez realizado el pago se iniciaría la construcción, asimismo, es obligación de los CS y AS cumplir con el pago correspondiente. En este sentido, no resulta procedente lo señalado por Grupo Televisa pues la fianza de contraprestaciones es establecida por el pago de servicios de enlaces dedicados que no corresponden a un proyecto especial.

2.5.6.4. No se considerarán Proyectos Especiales, los siguientes casos:

GRUPO AT&T y CANIETI:

Sugirieron que se establezca la siguiente redacción:

- (I) Cuando la División Mayorista de Telmex/o RNUM preste o haya prestado servicios en un determinado domicilio, utilizando la misma tecnología requerida (cobre o fibra óptica).*
- (II) Si habiendo realizado adecuaciones para la prestación de los servicios, los costos de tales adecuaciones ya hubieren sido absorbidos por otro Concesionario o Autorizado Solicitante, y*
- (III) Si para la prestación de los servicios se requieren elementos de red cuyo costo ya se encuentre incorporado en las tarifas determinadas por el Instituto para el servicio mayorista de enlaces dedicados.*

(iv) Cuando exista un usuario recibiendo el servicio de enlace dedicado con F.O. o un poste o un pozo a menos de 1 km del lugar solicitado.

Lo anterior, señalaron, se trata de un servicio en el que interviene Telmex y Red Nacional, por lo que se debe incluir ambos. Señaló que en caso de que ya exista el acceso local (última milla) en ese domicilio no se puede cobrar proyecto especial

AXTEL:

Puntualizó que la eliminación del inciso (ii) de la oferta vigente relativo a los casos donde no se considerará Proyecto Especial, por parte del AEP, es una maniobra para continuar cobrando proyectos especiales con mayor discrecionalidad y tener elementos adicionales de cobro sin que exista una justificación real. Axtel solicitó que sea reintegrado el inciso (ii) eliminado.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, se delimitaron los criterios para que una solicitud de servicios pueda calificarse como Proyecto Especial, eliminando los casos relacionados con la red de transporte y se adicionó el inciso donde se puntualiza que en los casos que se requiera únicamente de un cambio de equipo con distinta tecnología no se considerará como Proyecto Especial, debiendo aplicar en tales casos las tarifas por gastos de instalación y renta mensual, por lo que se modificó dicho numeral en los términos aprobados para la ORE DM 2023. Asimismo, por lo que respecta al comentario de Grupo AT&T y CANIETI, dentro del numeral 2.5.6 de la oferta está considerado que el proyecto especial para enlaces de fibra óptica podrá aplicar en casos en los que la distancia máxima para conexión al pozo de empalme o poste de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla sea más de 1 km por lo que en caso contrario no podrá aplicar un proyecto especial.

2.6.2.

GRUPO AT&T:

Manifestó que los plazos máximos de reparación para Enlaces Dedicados de la ORE DM 2023 son razonables, por lo que se deben de mantener, ya que no hay razón justificable para aumentarlos.

AXTEL:

Manifestó que el AEP ha propuesto plazos para la reparación de fallas superiores a los plazos establecidos en la oferta vigente, por lo que solicitó se reestablezcan como mínimo conforme a la ORE DM 2023. En este sentido, argumentó que se comprende que la DM busque separar los tipos de incidencias utilizando porcentajes de volumen de fallas, sin embargo, el primer porcentaje debe partir de las horas que actualmente se tiene en la ORE DM 2023.

Asimismo, solicitó al Instituto mantener, o en su caso, mejorar los tiempos de atención para la reparación de los servicios que presenten fallas.

Consideraciones del Instituto:

De conformidad con la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, se modificaron los plazos máximos de reparación de fallas para enlaces ethernet conforme a los establecidos en la ORE DM 2023.

Por otro lado, y dada la disminución en el uso y demanda de enlaces con tecnología TDM, resulta procedente modificar los plazos de reparación de estos enlaces, con la condicionante que el primer porcentaje partirá con las horas previamente establecidas en la ORE DM 2023.

2.6.3.

GRUPO AT&T:

Señaló que el primer inciso de la prioridad 2 referente a los “*cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia no suponiendo incomunicación sino degradación del servicio*” se contradice con la prioridad 1, por lo que aclara que será la prioridad 2 cuando éstas fallas cuenten con redundancia y, por lo tanto, no hay afectación servicio. Es así como, sugirieron la siguiente redacción:

- *Corte permanente, intermitente o con errores en circuito con redundancia, en caso de que la redundancia se encuentre operando sin afectación. En este sentido, si un circuito tiene afectadas ambas rutas, principal y redundancia, se considera Prioridad 1.*

Consideraciones del Instituto:

Respecto a la contradicción señalada por Grupo AT&T, la diferencia radica en que aquellas situaciones consideradas como prioridad 1 consideran afectaciones en el circuito que implican la total degradación y por consiguiente incomunicación del circuito.

2.6.4.

GRUPO AT&T:

Con respecto al inciso b) del numeral 2.6.4, señalaron que resulta necesario establecer que cuando se presenten causas de fuerza mayor que interrumpan la prestación de los servicios, Telmex descontará de la renta la parte proporcional de los mismos que no fueron prestados más un 20%. Manifestaron también, que lo anterior es una práctica normal de la industria en la prestación de los servicios tanto a usuarios finales como entre operadores, no se considera una penalidad,

simplemente no puede cobrarse por servicios que no se prestan. Señaló que esto mismo debe aplicar por causas imputables a terceros.

Adicionaron que, deben medirse los plazos que se están ofreciendo en la realidad a las empresas vinculadas comparados con los de los competidores, estos son los indicadores públicos que se utilizan en otros países para evaluar la igualdad de trato y la efectividad de las medidas asimétricas.

AXTEL:

Axtel solicitó al Instituto, establecer de forma clara qué constituye un evento imputable a terceros para evitar que el AEP tome provecho de esto para retrasar sin penalización alguna los tiempos de entrega, ya que es responsabilidad del AEP contar con un inventario de equipos y refracciones para el mantenimiento y atención de eventualidades. Por ende, solicita que el tiempo en que el proveedor provea los equipos no afecte los plazos de atención a fallas o contar como tiempo de parada de reloj o en su caso provea a través del SEG la evidencia de dicho traslado.

Por otro lado, solicitó establecer de forma clara qué constituye un evento imputable a terceros para evitar que la DM tome provecho de esto para dilatar sin penalización alguna los tiempos de solución, con el fin de evitar que el AEP aligere su responsabilidad contractual y penalice la calidad del servicio ofertada al CS y por ende al usuario final. Por lo que, Axtel solicitó al Instituto que el tiempo que tarde la DM en la atención de tiempos por cortes de fibra óptica o cable de cobre, sean imputables a ellos, además, en caso de caer en incidencias recurrentes, la DM debe tener la obligación de presentar una solución alterna para mitigar o en su caso, eliminar la recurrencia.

Respecto al inciso d) tercer bullet, considera que el AEP en la propuesta de oferta ha especificado además del vandalismo, el robo a la infraestructura de Telmex como motivo de parada reloj y no contabilizar el tiempo en la solución de las fallas.

Asimismo, señaló que éste aumento de los tiempos ocasiona una afectación a la operación de sus clientes, además del costo por el retraso en la restauración del servicio al cliente final. Adicional a lo anterior, argumentó que las ofertas autorizadas deberían incluir un plan de acción de la DM para mitigar este tipo de incidencias, ya que el hecho de que existan salvedades no les da el derecho para asumir cualquier tiempo de reparación tomando como base que no es imputable a este.

Por lo que respecta al numeral 2.6.4 último párrafo, Axtel puntualizó que nuevamente quedan a discreción los cargos que pudieran cobrar la DM por este tipo de actividades, dichas actividades están cubiertas por las rentas mensuales de los servicios, por lo cual solicitó una revisión de dichas actividades puesto que no pueden ser cobradas ya que se encuentran incorporadas en las rentas.

GRUPO TELEVISA:

Argumentó que el AEP utiliza recurrentemente salvaguardas para excusar su desempeño en la provisión y habilitación de los servicios mayoristas de las ofertas de referencia, estas salvaguardas se encuentran en el presente numeral de la propuesta de oferta, en donde describen eventos cuya duración no será tomada en cuenta para la medición de tiempos de reparación de cada una de las fallas y disponibilidad de los enlaces. En este sentido, Grupo Televisa señaló que en la propuesta de oferta muestra la utilización de procesos que son responsabilidad de Telmex, como los tiempos de traslado y niveles de refaccionamiento, para detener la medición de los tiempos de reparaciones, mismos que han sido utilizados repetidamente por el AEP para justificar tiempos de respuesta a incidencias mayores a los establecidos en la oferta.

Al respecto, argumentó que, caso similar se da con el uso indiscriminado del “robo o vandalismo a la infraestructura” para justificar retrasos en el establecimiento del servicio, es así que, Grupo Televisa puntualizó que ha manifestado al Instituto la importancia de que Telmex certifique debidamente este tipo de eventualidades, bajo la pena de recibir sanciones económicas, asimismo, señaló que tampoco se encuentra información sobre los plazos en lo que se reinicia el reloj, cuando se presenta uno de los casos establecidos en la oferta como causas de fuerza mayor.

Por otro lado, enfatiza que el AEP se ha escusado en su propio entendimiento de lo que considera una causa de fuerza mayor sin acompañar la excusa de algún tipo de evidencia fehaciente de los hechos en el SEG, “saltándose” estos mecanismos de control, mismos que se conjuga con la impunidad que viene de la falta de verificación del Instituto en el cumplimiento de los parámetros establecidos en la oferta

Consideraciones del Instituto:

De conformidad con la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, se modificó la oferta conforme a las condiciones de la ORE DM 2023. Asimismo, el apartado 2.6.4 inciso d) de la ORE DM 2024 se menciona el tiempo máximo en que el AEP tendrá que suministrar los equipos. En este sentido, se menciona que contar con un stock adecuado de componentes y equipos activos para atender fallas en el equipo es una buena práctica en materia de operación y mantenimiento de

redes. No obstante, habrá casos en los que no se cuenta con el equipo en el stock por lo que, en estos casos, la oferta considera que no se contabilizarán los plazos correspondientes.

Por otro lado, con relación a los eventos en los cuales se presenta un caso fortuito o de fuerza mayor, se precisa que son situaciones que están fuera del control de las partes, en el sentido de que las secuelas (averías) provenientes de estos sucesos inesperados e incontrolables, originan afectaciones que son inatendibles dentro de los plazos establecidos, ya que el AEP no cuenta con los medios necesarios o suficientes para dar una solución expedita a la problemática. De este modo, los fallos que tienen origen en un caso fortuito o de fuerza mayor no recaen dentro del ámbito de la responsabilidad del AEP.

Asimismo, a efecto de no limitar de manera específica los casos fortuitos y/o de fuerza mayor, y que no quede fuera del ámbito de la oferta algún evento de tal naturaleza no se considera procedente la eliminación de la frase “de manera enunciativa mas no limitativa”, ya que de manera contraria resultaría necesario enlistar cada una de las situaciones y eventos de tal naturaleza.

2.6.5.

GRUPO AT&T:

Sugirieron un porcentaje de disponibilidad de 99.83% para enlaces dedicados sin redundancia y del 99.98% con redundancia mensual que equivale a 73 minutos fuera de servicio por mes para enlaces sin redundancia y 10 minutos para enlace con redundancia, permitidos sin penalidad, esto es una calidad inferior a los estándares de la industria en México, por lo que es perfectamente razonable. Adicionó que, al hacerlo anual, como lo propone la DM, se vuelve inoperante para los CS, además de ser un retroceso con respecto a la oferta actual, lo cual permitiría que en un enlace crítico estuviera fuera de servicio por más de 40 horas y no existiera alguna penalidad de ahí la importancia de que se mida de forma mensual y se mantenga o mejoren los porcentajes actuales.

Por otro lado, sugirió que Telmex habilite en los Servicios Ethernet el envío de paquetes con tramas de 9200 bytes además de las actuales de 1518 bytes, a fin de armonizar los servicios prestados por el AEP con los que se recibe de otros proveedores, lo anterior debido a que un valor que resulta común adoptado a menudo en la industria es de 9 KB (donde 1 KB corresponde a 1024 bytes). Por lo tanto, en una red donde las tramas de 9 KB se utilizan en lugar de tramas de 1518 bytes, la eficiencia de la red se puede aumentar hasta 99.1%, este aumento de la eficiencia se traduce en un número mucho menor de paquetes que se procesarán en la red.

Finalmente, argumentó que se debe considerar la situación de fallas repetitivas que no hayan sido reparadas de forma adecuada (intermitencias, programaciones inadecuadas de las redundancias etc.) por lo que, solicitó agregar el siguiente párrafo:

"Si al terminar las pruebas resulta que la falla no ha quedado solucionada o se repite en las siguientes 48 horas, se sumará al siguiente reporte el tiempo del reporte anterior."

MEGA CABLE:

Manifestó que, con la finalidad de encontrarse en armonía con las mejores prácticas internacionales, y con lo manifestado por el Instituto para el monitoreo de los mercados minoristas de telecomunicaciones, solicitó que la evaluación del cumplimiento de los parámetros de calidad de los servicios de la ORE DM 2024 sea mensualmente y no así, de manera anual como se establece en la ORE DM 2023.

GRUPO AT&T, CANIETI y MEGA CABLE:

Argumentaron que, de la propuesta de oferta, no se observa una justificación por la cual se considere bajar el porcentaje de disponibilidad, actualmente el uso de las telecomunicaciones exige una mayor disponibilidad de los servicios y es por ello que, no hace sentido un decremento en la calidad de sus servicios que se traduce en una práctica discriminatoria a favor de otros clientes. Por lo que solicitan dejar el porcentaje como actualmente se tiene aprobado.

Adicionalmente sugirieron que, si al terminar las pruebas resulta que la falla no ha quedado solucionada o se repite en las siguientes 48 horas, se sumará al siguiente reporte el tiempo del reporte anterior.

Por otro lado, señalaron que debe considerarse la situación de fallas repetitivas que no hayan sido reparadas de forma adecuada (intermitencias, programaciones inadecuadas de las redundancias, etc).

CANIETI:

Manifestó que, para dotar de transparencia la ORE DM 2024 y proporcionar un correcto funcionamiento y máximo impacto, considera que se debe:

- Argumentó que, en línea con las mejores prácticas internacionales, solicitó que la evaluación del cumplimiento de los parámetros de calidad de los servicios de la oferta sea mensualmente.
- Solicitó eliminar la restricción sobre el caudal de tráfico para los tramos 1518 bytes, ya que, implica una degradación en los términos del servicio de la oferta vigente.

- Solicitó implementar un procedimiento automatizado para la resolución de fallas, lo anterior, con el fin de conseguir la máxima disponibilidad de servicios y agilizar la resolución de fallas, plantea la posibilidad de establecer un sistema como el que se establece en la "OFERTA DE REFERENCIA DE LÍNEAS ALQUILADAS DE TELEFÓNICA DE ESPAÑA S.A.U PARA OPERADORES DE REDES PÚBLICAS DE COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS" (en lo sucesivo, la "ORLA") de España, automatizándola comunicación de incidencias, en el cual se dan detalles sobre la incidencia y en un plazo de 2 horas Telmex debe comunicar una hora prevista para la resolución, es así que, si en el caso de que no se cumpla con los plazos establecidos para la resolución de la falla según la prioridad, el AEP es penalizado.

AXTEL:

Solicitó mejorar los parámetros de calidad que existen en la oferta vigente y no aplicar condiciones retrogradadas.

Por otro lado, Axtel solicitó al Instituto que defina el servicio de enlace dedicado con redundancia y bajo qué características de operación debe el AEP prestar este servicio. Argumentó que no hay dentro de la oferta las condiciones de contratación y operación a las que deben estar sujetas, así como establecer si es redundancia de medio o ruta.

Aunado a lo anterior, puntualizó que Axtel está invirtiendo e implementando diferentes puntos a nivel nacional para lograr la migración a tecnología Ethernet.

Además, requiere que el Instituto le indique a Telmex incluir dentro de la oferta los parámetros de configuración de los enlaces denominados de altas velocidades Ethernet, a partir de 1 Gbps y en adelante al menos con los siguientes parámetros de configuración:

<i>DETALLES TÉCNICOS ADICIONALES (aplica para todos los enlaces requeridos)</i>	
<i>Disponibilidad de ancho de banda garantizado</i>	<i>100%</i>
<i>MTU Bytes</i>	<i>Mínimo 9180</i>
<i>Perdida de paquetes</i>	<i>Menor a 0.1%</i>
<i>Reflejar alarma link loss forwarding</i>	<i>Si</i>
<i>Latencia Milisegundos</i>	<i>(se establece en base a un estimado)</i>
<i>Sin sobre suscripción (enlace dedicado)</i>	<i>Si</i>
<i>Sin restricción para manejos de protocolos IP y capa 2</i>	<i>Si</i>

<i>DETALLES TÉCNICOS DE LA ENTREGA DEL ENLACE</i>	
<i>Tipo de prueba</i>	<i>RFC2455/Y1564/BERT/Trafico Constante</i>
<i>Duración de la prueba</i>	<i>HH:MM</i>
<i>Tipo de auto negociación</i>	<i>Manual/Automático</i>

Grupo Televisa:

Solicitó mejorar los parámetros de calidad y ubicarlos por encima de 99.83% para enlaces dedicados sin redundancia y en 99.905% para enlaces dedicados con redundancia, debido a que se han mantenido en los mismos niveles, sin ninguna mejoría para los CS.

Por otro lado, solicitó que la evaluación del cumplimiento de los parámetros de calidad de los servicios de la ORE DM 2024 sea mensualmente, asimismo, solicitó eliminar la restricción sobre el caudal de tráfico para los tramos de 1518 bytes, toda vez, que implica una degradación en los términos del servicio de la oferta vigente, contraviniendo lo dispuesto en las Medidas Fijas.

Finalmente, argumentó que se debe implementar un procedimiento autorizado para la resolución de fallas, con el fin de conseguir la máxima disponibilidad de servicios y agilizar la resolución de fallas, por lo que, propone la posibilidad de establecer un sistema como el que funciona en la ORLA, en el cual se dan detalles sobre la incidencia y en un plazo de dos horas el AEP debe comunicar una hora prevista de resolución, es así que, en caso de que no cumpla con los plazos establecidos para la resolución de la falla según la prioridad, el operador es penalizado.

Consideraciones del Instituto:

Con relación a los comentarios anteriores, y de conformidad a la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, se modificó la oferta conforme a las condiciones de la ORE DM 2023. Respecto a definir el enlace dedicado con redundancia, se menciona que el concepto de redundancia consiste en la duplicidad de componentes en este caso de un enlace para incrementar la disponibilidad de un sistema que permite garantizar la continuidad en la prestación de los servicios en caso de presentarse alguna falla, no obstante, no corresponde a algún tipo de servicio adicional o distinto a los establecidos, si no a la contratación de un enlace dedicado adicional como respaldo en caso de que el enlace falle, en virtud de lo anterior no se aprecia que sus características o condiciones para su prestación sean diferentes a lo establecido en la oferta.

Con relación a incluir dentro de la ORE DM 2024 los parámetros de configuración de los enlaces denominadas de altas velocidades Ethernet, a partir de 1 Gbps, los parámetros de calidad para el servicio mayorista de enlaces dedicados se encuentran claramente definidos en la oferta vigente.

Respecto a lo manifestado por CANIETI y Grupo Televisa de eliminar la restricción sobre el caudal de tráfico para las tramas de 1518 bytes, se señala que adicionar el valor de rendimiento de carga útil efectiva o caudal de tráfico (Throughput) al 95% con tramas de 1518 bytes permite obtener una medición ideal del Throughput, agregando el parámetro de interfaz a utilizar, de conformidad con el estándar RFC 2544 del IETF. Asimismo, se señala que dicha propuesta no limita al CS y AS para que, como opción y de común acuerdo, se pueda establecer el envío de paquetes con el uso de tramas de mayor tamaño y así aumentar la eficiencia de la red por lo que no se considera procedente lo señalado por CANIETI y Grupo Televisa en el sentido de que sea eliminado.

Por lo que hace referencia a los comentarios de Mega Cable, CANIETI y Grupo Televisa en el sentido de modificar los parámetros de calidad de los servicios de la ORE DM 2024 para que sea mensualmente, se señala que el cumplimiento de los parámetros de calidad refleja condiciones conforme a las mejores prácticas internacionales, lo cual permite una eficiente prestación de los servicios, como es el caso de España que establece los mismos valores de disponibilidad medidos anualmente y circuito a circuito.

Finalmente, en el sentido de implementar un procedimiento automatizado para la resolución de fallas, dicho procedimiento se visualiza de manera particular en el numeral 2.6 Operación y mantenimiento, ya que incluye el proceso para la atención de cada uno de los reportes de afectaciones, los plazos de reparación de fallas y la realización de las pruebas de la falla reportada por el CS, asimismo, en el numeral 2.7 se define el procedimiento específico de las penalizaciones.

2.7 Penalizaciones.

2.7.1.

GRUPO AT&T:

Manifestó que debe eliminarse el límite de 1 renta mensual, pues si el retraso es de varios meses no existiría incentivo para entregarlo.

Con respecto a los plazos existentes, argumentaron que, existen innumerables causas que eliminan la responsabilidad de Telmex en forma indefinida (como la pandemia), es necesario que existan incentivos para cumplir con los compromisos razonables y no discriminatorios de calidad.

2.7.2

GRUPO AT&T:

Reiteró que debe eliminarse el límite de 1 renta mensual, pues si el retraso es de varios meses no existiría incentivo para entregarlo, así como, existen innumerables causas que eliminan la responsabilidad de Telmex en forma indefinida (como la pandemia), es necesario que existan incentivos para cumplir con los compromisos razonables y no discriminatorios de calidad.

GRUPO TELEVISA:

Propuso una modificación sobre la penalización asociada al incumplimiento en los parámetros de disponibilidad. Expuso que en la oferta vigente se calcula el 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, mientras que, en la propuesta de oferta, propone calcular la penalización utilizando porcentajes de la renta mensual del servicio de la falla discriminados dependiendo del rango de disponibilidad anual, con y sin redundancia.

Aseguró que dicha modificación constituiría un deterioro de las condiciones en comparación con la oferta vigente buscando penalizar con respecto a niveles de disponibilidad anuales en lugar de considerar las horas de indisponibilidad de los enlaces.

Grupo Televisa sugirió mejorar el esquema de penalizaciones de tal manera que la penalización se incremente a medida que aumentan los días de retraso o en todo caso mantener el esquema actual en donde la penalización asociada al incumplimiento en los parámetros de disponibilidad corresponde al 6% de la renta mensual.

Consideraciones del Instituto:

Con respecto a dicho numeral la propuesta de oferta de la DM no presentó cambios conforme aquellos términos y condiciones aprobados por el Instituto en el año previo por lo que se mantienen las mismas condiciones para la ORE DM 2024.

2.7.4

Grupo Televisa:

Manifestó qué, considera inadmisibile e improcedente que se le atribuya al CS penalizaciones por fallas atribuidas al servicio que debe prestar el AEP.

Consideraciones del Instituto:

Por lo que hace a la penalización del 1.2% representa un incentivo para la prestación de forma eficiente del servicio pues el reporte de casos de falla falsos negativos retrasa la atención de fallas reales por lo que, a efecto de evitar retrasos en la atención de fallas se considera necesario mantener dicha penalización. Asimismo, el CS puede establecer mecanismos que mejoren la identificación y reporte de fallas de tal forma que dicha penalización no sea aplicable.

2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones

AXTEL:

Argumentó que la propuesta de oferta, indica que el cálculo de penalizaciones se llevará a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios en incumplimiento.

Asimismo, Axtel señaló que el operador que otorga los servicios es quien libera el archivo inicial para llevar a cabo las conciliaciones tanto de Entregas como de Incidencias. Dicho archivo incluye la información básica y necesaria para llevar a cabo la revisión y comentarios.

Por otro lado, Axtel solicitó al Instituto describir las reglas claras para realizar las conciliaciones, entre las que sugiere:

- La información para iniciar las conciliaciones debe ser compartida por el AEP y debe contener la información mínima necesaria para realizar la revisión por parte del CS.
- De no recibir el archivo en tiempo, el AEP deberá ser acreedor a un incremento en la penalización por cada semana de retraso en su provisión.

Grupo Televisa:

Por lo que respecta al presente numeral, argumentó que la DM ha manipulado los límites de las penalizaciones y utilizado las salvaguardas a su favor, ya que la última penalización en contra del AEP se remota a diciembre de 2018, en buena medida por la renuncia a conciliar los reportes de incidencias con los CS, lo anterior, evidencia un retroceso en el monitoreo y control de las ofertas que se han publicado desde entonces, más aún cuando el Instituto debería servir de garante para el cumplimiento de las ofertas.

Consideraciones del Instituto:

Respecto a lo señalado, en el sentido de describir las reglas claras para realizar las conciliaciones, cabe señalar que dicho supuesto se encuentra considerado en la ORE DM 2024 estableciéndose que se deberá llevar a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios

correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable, por lo que será responsabilidad de las partes presentar la información correspondiente para realizar las conciliaciones necesarias.

2.10 TRABAJOS PROGRAMADOS

AXTEL:

Respecto al presente numeral, puntualizó que en repetidas ocasiones se ven involucrados clientes finales, que, por cuestiones ajenas al CS, retardan la documentación y coordinación conjunta con Telmex, mismo que realiza actividades dejando fuera las acciones y validaciones necesarias por parte del CS para confirmar la correcta operación. En este sentido, Axtel propuso lo siguiente:

- Programación con 1 semana de anticipación.
- Telmex debe indicar la relación de enlaces involucrados con afectación total o parcial dentro de los trabajos a realizar.
- Sujeto a aprobación por parte del CS, quienes muchas veces depende de los clientes finales.

Consideraciones del Instituto:

Con respecto a dicho numeral la propuesta de oferta de la DM no presentó cambios conforme aquellos términos y condiciones aprobados por el Instituto en el año previo por lo que se mantienen las mismas condiciones para la ORE DM 2024.

Cabe señalar que, los trabajos programados son avisados al CS con 72 horas de anticipación o 24 horas en casos urgentes, estos plazos resultan razonables a efecto de realizar la coordinación y comunicación de la actividad programada, ya que, de otra manera se pondría en riesgo la eficiente operación de la red de telecomunicaciones que está prestando el servicio. Asimismo, dicho numeral establece los supuestos en los cuales el CS podrá solicitar ajustes en la ventana de mantenimiento y dar seguimiento al mantenimiento programado mediante una conferencia con el centro de atención a operadores, por lo que es evidente que tanto las DM como los CS implementen una eficiente comunicación y mejorar sus procesos administrativos para asegurar la correcta operación de los servicios, por lo que, no se considera procedente la propuesta de Axtel.

2.11 ACLARACIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES POR FALLAS EN EL SERVICIO

AXTEL:

Señaló que con el objetivo de que los procesos de aclaración sean más eficientes y permitan a los CS tener la información suficiente sobre la reparación de las incidencias y el avance de esta se requiere que Telmex otorgue información

adicional para tener el pleno conocimiento del estatus del proceso, por lo que, propuso lo siguiente:

- Exigir tanto al AEP como al CS la documentación e información oportuna y veraz dentro del SEG.
- Instaurar un mecanismo que impida que el AEP cierre los reportes sin haber notificado y/o sin validación del CS. Axtel propuso un cierre tanto por parte del AEP como por parte del CS y no dejar la actividad solo Telmex.
- Obligar a las DM a informar al CS de forma activa y no reactiva a los diferentes estados por los que pasa la incidencia durante su restablecimiento.
- En casos donde el enlace presente 3 reincidencias en un lapso de 30 días, Telmex debería presentar una solución alterna para mitigar las fallas, dando la posibilidad de revisión y viabilidad al CS de ejecutar la propuesta del AEP.

Consideraciones del Instituto:

Con respecto a dicho numeral la propuesta de oferta de la DM no presentó cambios conforme aquellos términos y condiciones aprobados por el Instituto en el año previo por lo que se mantienen las mismas condiciones para la ORE DM 2024.

Por otro lado, la ORE DM 2024 establece la obligatoriedad por parte de las DM, así como del CS o AS, para usar el SEG, salvo que exista la imposibilidad técnica para su acceso y operación en el mismo, asimismo, dicho numeral establece que en cualquier momento el CS podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de la solución de fallas resueltas mediante el SEG o a través de llamada telefónica al Centro de Atención a Operadores de la DM, y esta última estará obligada a proporcionarla, de igual manera el CS podrá en cualquier momento hacer una nueva solicitud de aclaración sobre el avance de la falla.

ANEXO "C" ACUERDO DE CALIDAD Y SUMINISTRO DE SERVICIOS

AXTEL:

Con respecto a lo señalado en el Anexo "C", Apartado A, Tabla de Plazos máximos de reparación, solicitó al Instituto que el AEP restablezca los plazos máximos para la atención de incidencias como mínimo a los plazos establecidos en la oferta vigente, así como, mantener, o en su caso, mejorar los tiempos de atención para la reparación de los servicios que presenten fallas.

Po otro lado manifestó que, se debe considerar que los tiempos de entrega deben estar en función de que la infraestructura ya está instalada y equipada en la central, por lo que afirmó que no son justificables los 62 de la DM, pues este tiempo

es equiparable al que la AEP cotiza en un Proyecto Especial donde no hay infraestructura y tiene que construirla, de manera que no hay comparación.

Por consiguiente, Axtel solicitó al Instituto, mejorar los plazos de entrega más allá de los plazos vigentes, ya que el AEP continua con prácticas añejas cuando es claro que debe evolucionar.

Adicionalmente, Axtel solicitó al Instituto mejorar los parámetros de calidad que existen en la ORE DM 2023. Asimismo, solicitó que defina el servicio de Enlaces Dedicados con redundancia y bajo que característica de operación debe el AEP presentar este servicio, ya que no hay dentro de la oferta las condiciones de contratación y operación a las que deben de estar sujetas, así como establecer si es redundancia de medio o de ruta.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.6.2; 2.6.4 y 2.6.5

Anexo C, B. Suministro de Servicio.

GRUPO AT&T:

Manifestó que, los plazos con pronóstico resultan excesivos tomado en cuenta que; i) el AEP está solicitando pronósticos con un año de anticipación, cuando se supone que ese plazo existe con el propósito de que el AEP planee el crecimiento de su infraestructura; ii) existen condiciones varias por las que Telmex puede "detener el reloj"; iii) el AEP no se compromete a cumplir con la entrega de los enlaces en el 100% de los casos.

Adicionalmente, sugirió que los plazos de entrega se midan por trimestre calendario (enero a marzo; abril a junio; julio a septiembre y octubre a diciembre), los cuales no podrán excederse en:

- 3) El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que realice el CS dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento).
- 4) El 20% (veinte por ciento) de las solicitudes que realice el CS fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Señaló que es importante definir el periodo de medición para el cumplimiento de los porcentajes, de lo contrario este parámetro resulta inoperante. Argumentó que

asumiendo que se solicitan enlaces sin pronóstico, es razonable que Telmex requiera un plazo mayor para entregarlos y para ellos se otorga un plazo del doble del señalado para el 80% de los enlaces.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.1.1.

GRUPO AT&T:

Sugirió actualizar el tiempo requerido para coordinar las pruebas en sitios remotos en un plazo de 5 (cinco) días hábiles y no en plazo de 2 (dos) días hábiles como lo sugiere la propuesta de oferta.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.3.4.

GRUPO AT&T:

Propuso que en caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, prevalecerán los siguientes plazos tratándose de Enlaces Ethernet no podrá exceder de 120 días hábiles.

Al respecto, argumentó que resulta extremadamente difícil entregar un pronóstico preciso de las necesidades de enlaces con un año de anticipación y en reconocimiento a la dificultad que esto genera para Telmex se establecieron plazos consistentes entre lo que plantea en el numeral y lo que se indica en el punto 2.4.1.1.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.3.5.

GRUPO AT&T:

Señaló que resulta necesario establecer que cuando se presenten causas de fuerza mayor que interrumpan la prestación de los servicios, Telmex descontará de la renta la parte proporcional de los mismos que no fueron prestados. Manifestó que lo anterior es una práctica normal de la industria en la prestación de los servicios tanto a usuarios finales como entre operadores, no se considera una penalidad, simplemente no puede cobrarse por servicios que no se prestan. Señaló que esto mismo debe aplicar por causas imputables a terceros.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.6.4.

GRUPO AT&T:

Sugirió que la disponibilidad del Enlace Dedicado de 99.83% y 99.98% mensual equivale a 73 minutos fuera del servicio por mes para enlaces sin redundancia y 10 minutos para enlace con redundancia, permitidos sin penalidad. Esto considera es una calidad inferior a los estándares de la industria en México y es, por lo tanto, perfectamente razonable. Adicionó que, al hacerlo anual, como lo propone la DM, se vuelve inoperante para los CS, además de ser un retroceso con respecto a la oferta vigente, lo cual permitiría que en un enlace crítico estuviera fuera de servicio por más de 40 horas y no existiera alguna penalidad de ahí la importancia de que se mida de forma mensual y se mantenga o mejoren los porcentajes actuales.

Por otro lado, sugirió que Telmex habilite en los Servicios Ethernet el envío de paquetes con tramas de 9200 bytes además de las actuales de 1518 bytes, a fin de armonizar los servicios prestados por el AEP con los que se recibe de otros proveedores, lo anterior debido a que un valor que resulta común adoptado a menudo en la industria es de 9 KB (donde 1 KB corresponde a 1024 bytes). Por lo tanto, en una red donde las tramas de 9 KB se utilizan en lugar de tramas de 1518 bytes, la eficiencia de la red se puede aumentar hasta 99.1%, este aumento de la eficiencia se traduce en un número mucho menor de paquetes que se procesarán en la red.

Finalmente, argumentó que se debe considerar la situación de fallas repetitivas que no hayan sido reparadas de forma adecuada (intermitencias, programaciones inadecuadas de las redundancias etc.) por lo que, solicitó agregar el siguiente párrafo:

"Si al terminar las pruebas resulta que la falla no ha quedado solucionada o se repite en las siguientes 48 horas, se sumará al siguiente reporte el tiempo del reporte anterior."

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.6.5.

GRUPO AT&T:

Manifestó que debe eliminarse el límite de 1 renta mensual, pues si el retraso es de varios meses no existiría incentivo para entregarlo.

Con respecto a los plazos existentes, argumentó que existen innumerables causas que eliminan la responsabilidad de Telmex en forma indefinida (como la pandemia), es necesario que existan incentivos para cumplir con los compromisos razonables y no discriminatorios de calidad.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.7.1. y 2.7.2.

ANEXO "F" PROCEDIMIENTO DE ACCESO A SITIOS.

GRUPO AT&T:

Manifestó que la forma más usual de ingreso a las instalaciones de otra empresa y en particular, las áreas que manejan equipos críticos, es que el personal presente identificación oficial, credencial de la empresa para la que se trabaja y firmar la responsiva de confidencialidad.

Consideraciones del Instituto:

En el Anexo aludido se establece que todo el personal que ingrese a la instalación deberá mostrar la identificación que lo acredite como trabajador de la compañía a la que pertenece, mediante credencial actualizada.

ANEXO "G" PROCEDIMIENTO DE ACCESO A SITIOS

GRUPO AT&T:

Solicitaron agregar la siguiente redacción:

"Para ingresar a las instalaciones el personal deberá presentar:

- *Cuando se trate de un contratista, el correspondiente Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE)."*

Afirmando es un requerimiento de la nueva Ley Federal del Trabajo lo que es necesario para deslindar responsabilidades por el ingreso a las instalaciones de otra empresa y en particular a las áreas que manejan equipos críticos.

AXTEL:

Solicitó al AEP, que cuando éste requiera el acceso a algún sitio, y adicional a los datos incluidos en la propuesta de oferta incluya:

- La documentación en electrónico del INE, SUA, pago de IMSS (requisitos básicos para el acceso a plantas industriales)

Adicionalmente señaló que debe existir un periodo razonable para la obtención de dicha documentación, no puede quedar abierto el tiempo en que Telmex conceda la información completa al CS.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.3.

ANEXO "H" FORMATO DE PRONÓSTICO DE REQUERIMIENTO DE SERVICIO

AXTEL:

Solicitó que la entrega de los pronósticos sea únicamente por cantidad y por localidad o en todo caso por central y por capacidad de los servicios, así como que no sea condicionando el tiempo de entrega de los servicios al cumplimiento de los pronósticos, asimismo, solicitó que el AEP haga disponible para todos los concesionarios el pronóstico agregado a nivel de industria por localidad, con el fin de que los CS puedan realizar mejores cálculos.

En consecuencia, señaló la existencia de información asimétrica, por lo que no puede obligarse a los CS a cumplir con un pronóstico con el nivel de información que el AEP cuenta dado que la DM sí conoce su capacidad disponible, tasas de crecimiento o disminución de capacidad de centrales, asimismo, Telmex conoce el ritmo de conexión y desconexión de servicios en sus centrales, con lo que puede hacer pronósticos históricos basados en proyecciones de demanda.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.2 Pronóstico de Servicios.

MODELO DE CONVENIO.

Cláusula Tercera Precio y Condiciones de Pago.

AXTEL:

Respecto al inciso a) de la Cláusula Tercera solicitó que previo a realizar un pago por gastos de instalación o cualquier otro concepto, se otorgue una factura como es comúnmente considerado en la industria. Manifestó que es totalmente injustificado requerir que los pagos de las facturas se efectúen en menos de 8 horas laborales, al existir normas y procesos en las áreas financieras que requieren cierta documentación y validación previo al pago de una factura.

Axtel propuso que los gastos de instalación de los enlaces nuevos que se solicitan se incluyan como DEBÍTESE (costos a incluir en la facturación mensual de la renta de los servicios en operación) en la facturación mensual.

De igual forma expuso que los tiempos han orillado a la industria de Telecomunicaciones, a evolucionar hacia nuevas formas de trabajo, por lo que solicitó al Instituto que el AEP acepte por igual un documento entregado de forma electrónica ya sea por correo electrónico o cualquier otro medio digital.

Asimismo, solicitó que exista un procedimiento de solución de objeciones de facturación cuando el CS y el AEP no lleguen a ningún acuerdo y que este sea a través de la intervención del instituto.

Axtel aseguró que debe establecerse un proceso conciliatorio para determinar la procedencia o no de las objeciones de facturas presentadas por los CS y en caso de no alcanzar un acuerdo, establecer el derecho de acudir al Instituto para que este resuelva los desacuerdos entre las partes.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, la ORE DM 2024 señala que el pago de los gastos de instalación se realizará al día hábil siguiente de la facturación correspondiente, en este sentido la oferta establece que previo a realizar un pago por gastos de instalación Telmex otorgará la factura al CS y AS. Ahora bien, respecto a que es injustificado requerir que los pagos de las facturas se efectúen en menos de 8 horas laborales, al existir normas y procesos en las áreas financieras que requieren cierta documentación y validación previo al pago de una factura, se señala que el plazo establecido en la ORE DM 2024 es de un día hábil en el entendido de que es responsabilidad de los CS y AS prever la ejecución de dichos pagos por los servicios solicitados considerando que los CS y AS tienen pleno conocimiento de los servicios solicitados y el costo de los mismos, por lo que una vez recibida la factura, el plazo establecido en la oferta para el ejecutar el pago correspondiente, es razonable.

Por otro lado, la ORE DM 2024 contiene el procedimiento de objeción de facturas, el cual tiene como objetivo establecer condiciones claras y equitativas entre el AEP y los CS y AS. En dicho procedimiento se establece un plazo de 30 (treinta) días naturales para que el CS o AS pueda objetar los servicios no reconocidos, el AEP cuenta con el mismo plazo para analizar la información de dichas objeciones y determinar la procedencia o no de las mismas, plazo durante el cual se auxiliará del CS o AS para resolver cualquier duda.

En ese sentido, la oferta contiene una metodología clara que permite llevar a cabo la conciliación de facturas entre las partes, finalmente respecto a la intervención del Instituto una vez agotados los plazos de negociación en las objeciones de

facturas se señala que dicha atribución escapa de la esfera de competencia de la oferta de referencia.

Con respecto a lo argumentado por Axtel, sobre que previo a realizar un pago por gastos de instalación de enlaces nuevos, se incluyan como DEBÍTESE en la facturación mensual, se señala que dicha solicitud excede el ámbito de competencia de este Instituto pues no es autoridad en materia fiscal.

Por último, se modificó el numeral 3.2 inciso e) de la Cláusula Tercera, a efecto de establecer que las facturas extemporáneas se podrán presentar en un plazo máximo de 90 (noventa) días naturales posteriores al mes de facturación correspondiente, lo anterior conforme a los plazos autorizados por el Instituto en la ORE DM 2023.

Cláusula Octava. PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD.

GRUPO AT&T:

Solicitó que en caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra Parte, se obliguen a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en la oferta en un plazo máximo de 60 días naturales, lo anterior, es conveniente que existan plazos para esta obligación de lo contrario resulta inoperante.

Consideraciones del Instituto:

Respecto de incorporar un plazo máximo de 60 días naturales en caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra Parte, se obliguen a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en la oferta, se considera procedente agregar dicho plazo en el numeral 8.2 de la cláusula Octava de la ORE DM 2024, a efecto de dar claridad a las partes del plazo máximo en que se obligan a retirar los equipos, en los términos siguientes:

****OCTAVA. PROPIEDAD DE LA INFRAESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD***

(...)

8.2 En consecuencia, el (CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE) se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas y enlaces de transmisión que se instalen en los sitios del (CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE) para el uso de los SERVICIOS contratados. DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR podrá recoger sus equipos en cualquier momento posterior a la notificación de BAJA de los SERVICIOS, hasta por un máximo de 20 (veinte) días hábiles o, en caso contrario, en la fecha o mediante los procedimientos que para tal efecto acuerde con el (CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE).

En caso de que cualquiera de las Partes haya instalado equipos en los sitios de la otra Parte, se obliga a retirarlos de conformidad con los procesos de baja establecidos en la Oferta en un plazo máximo de 60 (sesenta) días naturales.

(...)"

(énfasis añadido)

Cláusula Décimo Quinta. CAUSAS DE FUERZA MAYOR Y/O CASOS FORTUITOS. GRUPO AT&T:

Para agregar mayor claridad propusieron la siguiente redacción:

*"Ninguna de las PARTES será responsable por caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo sin limitar, epidemias, pandemias, explosiones, sismos, fenómenos naturales, huelgas, revueltas civiles, sabotaje, terrorismo, inundaciones, guerras, huracanes, incendios, terremotos u otras situaciones similares **siempre y cuando este fenómeno afecte directamente al servicio particular de que se trate (lo que deberá ser demostrado por la parte que lo invoque)**.*

(...)

*Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega no se computarán los días de retraso atribuibles al (CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE) del servicio respectivo, ni los que deriven de eventos de caso fortuito o causas de fuerza mayor ni aquellos no imputables a DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR. **Estas causales deberán ser debidamente demostradas por la DIVISIÓN MAYORISTA TELMEX/TELNOR v estar directamente vinculadas con el servicio de que se trate.**"*

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, ténganse por reproducidos como si a la letra se insertasen las consideraciones expuestas en el numeral 2.4.3.

Cláusula Vigésima Segunda. ARREGLO AMISTOSO DE DIFERENCIAS. CANIETI, GRUPO TELEVISIA:

Manifestó que para evitar que dicha cláusula se tome en otro mecanismo de dilación para Telmex, es necesario acotar el plazo para la resolución amistosa del conflicto a 15 (quince) días naturales.

Cláusula Vigésima Quinta. DESACUERDOS.

AXTEL:

Axtel propuso que, con el objetivo de ser más eficaz la relación comercial con el AEP, establecer un período de solución de controversias previo acudir al Instituto para que resuelva un posible desacuerdo, pero es importante que en la propuesta de oferta haga referencia al cumplimiento de las partes de llevar a cabo las labores de negociación de buena fe dejando a las partes el derecho de solucionar

“cualquier” controversia y no exista el derecho que tiene el AEP para determinar arbitrariamente la procedencia o no de cualquier hecho.

Consideraciones del Instituto:

Con la finalidad de fomentar la comunicación entre las partes y una solución alternativa para resolver controversias, a efecto de poder llegar a un acuerdo y dar prioridad a las necesidades de cada caso en particular, se considera razonable un plazo de 30 (treinta) días naturales para que las partes puedan llegar a un mejor acuerdo. No obstante, lo anterior, se señala que el plazo antes mencionado no limita de ninguna manera que las partes de común acuerdo puedan tomar un plazo mayor al establecido o iniciar algún otro procedimiento de solución conforme a las disposiciones aplicables, por lo anterior se autorizó dicha cláusula en los siguientes términos:

“VIGÉSIMA SEGUNDA. 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, tratarán razonablemente de resolverlas entre ellos en forma amistosa en un plazo de 30 (treinta) días naturales. 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, cuando resulte aplicable 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.”

Cláusula Vigésima Quinta. TRATO NO DISCRIMINATORIO.

GRUPO AT&T:

Sugirió eliminar la obligación para el CS del trato no discriminatorio de la presente cláusula

Consideraciones del Instituto:

En este sentido, se considera procedente eliminar para los CS o AS la obligación del trato no discriminatorio, ya que es precisamente la DM quien se encuentra obligada a proveer el servicio de enlaces dedicados.

Cláusula Vigésima Novena. ANTICORRUPCIÓN.

GRUPO AT&T:

Señaló que la restricción legal de los servidores públicos de trabajar para empresas privadas está limitada “durante el último año”

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, se señala que la restricción legal para que los servidores públicos puedan trabajar para empresas privadas queda estipulada en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, por lo que, no se considera procedente la inclusión de dicho plazo y serán las partes que deberán hacer de conocimiento tal situación.

ANEXO "A" TARIFAS**GRUPO AT&T:**

Manifestó que las tarifas deben ser determinadas y calculadas con base en el modelo de costos del Instituto.

AXTEL:

Axtel expuso su inconformidad con respecto al pago de la elaboración de un Proyecto Especial, ya que es una medida que no se contempla al momento de la contratación del servicio. Por lo que solicita al Instituto, se elimine este cobro, tomando en cuenta que:

- En cualquier operación comercial una cotización no se cobra es parte del costo de venta.
- La infraestructura que se llega a pagar por concepto de Proyecto Especial no es de uso exclusivo del CS.
- La infraestructura al término del periodo de contratación queda en propiedad del AEP.

GRUPO TELEVISIA:

Propuso establecer un mecanismo de regulación de precios para la instalación de los elementos de red necesarios para prestar el servicio y así evitar el abuso de poder de mercado de Telmex en la fijación de los precios para el despliegue de la infraestructura, es necesario que, en la cotización, se ciña a un listado de topes definido por el Instituto a partir de los modelos de costos de enlaces dedicados, más aún, las tarifas cargadas al CS deben contar con un descuento que capture el potencial futuro usufructo de la infraestructura por parte de los operadores.

Por otro lado, manifestó que la propuesta de oferta presenta un aumento en las tarifas de los servicios en comparación con las que utilizan en la oferta vigente.

Con el fin de garantizar una equivalencia de condiciones con respecto a la ORE DM vigente, Grupo Televisa sugirió, mantener el valor de las tarifas en los valores establecidos en la ORE vigente, por lo que solicitó que no haya un desmejoramiento

de la oferta en lo relacionado a términos tarifarios. y eliminar las tarifas relacionadas con la cotización de trabajos especiales junto con cualquier mención que implique que CS debe autorizar la misma para no ser cargado con el costo, de manera que solicitó eliminar del todo la tarifa asociada a la cotización por trabajo especial junto con cualquier apartado que implique que el CS debe solicitar o aprobar la cotización para que, en caso de que rechace la solicitud se le imponga el cobro.

CANIETI:

Puntualizó que, la propuesta de oferta propone un aumento desproporcionado en las tarifas de los servicios, sin si quiera presentar una justificación, Telmex propone un incremento del 14.7% para todas las tarifas asociadas a los gastos de instalación de los enlaces y a la renta mensual de estos, tanto en su componente fijo como en el variable. Asimismo, señaló que el incremento del 14.7% propuesto equivale a un aumento de 10 puntos en términos reales, sin justificación alguna, si la variación real de calcula contra el IPP, que crece en torno al 0.5% anual.

En este sentido, la CANIETI solicitó al Instituto lo siguiente:

- Mantener el valor de las tarifas de acuerdo con los valores establecidos en la ORE DM 2023, mismos que se deben establecer de acuerdo con la realidad de la industria y las variables macroeconómicas que los afectan de modo que permitan la recuperación de los costos, pero a su vez promueven la competencia del mercado, asimismo, sugirió que, a futuro, los ajustes tarifarios sigan una senda descendente que capture el avance tecnológico de la industria y las ganancias en eficiencia de la DM.
- Solicitó eliminar las tarifas relacionadas con la cotización de trabajos especiales junto con cualquier apartado que implique que el CS deba solicitar o aprobar la cotización para que, en caso de rechazarla, le sea causado el cobro.

Consideraciones del Instituto:

Al respecto, la Medida Trigésima Séptima de las Medidas Fijas establece que las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, que al efecto emita el Instituto; ello en concordancia con la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas en donde se señaló que la oferta de referencia correspondiente deberá contener las tarifas.

Es necesario señalar que la metodología instrumentada por este Instituto, Costos Incrementales Totales Promedio de Largo Plazo (CITLP) se considera una mejor práctica internacional tanto por reguladores como por organismos especializados en telecomunicaciones. Esto debido a que dicha metodología permite la recuperación de todos los costos en los que se incurre por proveer el servicio de manera eficiente, a la vez que otorga un mark up que permite recuperar una porción razonable de los costos comunes y compartidos de los servicios que presta la empresa regulada. De tal forma, las tarifas establecidas en el presente instrumento regulatorio garantizan al AEP el eficiente retorno de los costos contraídos por el suministro del servicio de enlaces dedicados, al tiempo que incentivan un crecimiento en la demanda de estos y, por ende, la competencia en el segmento correspondiente.

Asimismo, respecto al comentario de Grupo Televisa en el sentido de que en la cotización de un proyecto especial se establezca un listado de topes definido por el Instituto a partir de los modelos de costos de enlaces dedicados, se señala que los costos asociados a los elementos de los proyectos especiales establecidos en las cotizaciones forman parte de una oferta comercial, por lo que, dichos costos no pueden ser determinados por el modelo de costos que a efecto establezca el Instituto, en este sentido no se considera procedente la propuesta de Grupo Televisa.

Finalmente, se eliminó el cobro por gastos administrativos por la cotización de un Proyecto Especial ya que no es una práctica habitual de la industria además de que dicha condición podría constituir una barrera económica para el acceso de los CS o AS al servicio.

COMENTARIOS GENERALES.

GRUPO AT&T:

Argumentó que la medida TRIGESIMA QUINTA de las Medidas Fijas hasta el momento no ha tenido efecto, por lo tanto, recomendó que entre los indicadores calve de desempeño, al menos se incluyan los siguiente:

<i>Mes: XX/24</i> <i>Parámetro</i>	<i>Telmex/Telnor</i>	<i>Telcel y empresas vinculadas</i>	<i>Otros Operadores</i> <i>Parámetro</i>
<i>Entregó pronóstico</i>			
<i>Porcentaje de desviación del pronóstico</i>			
<i>Cantidad de enlaces arrendados</i>			

<i>Fallas reportadas</i>			
<i>Tiempo promedio de reparación (horas)</i>			
<i>Enlaces solicitados</i>			
<i>Tiempo promedio de entrega de los enlaces (días)</i>			
<i>Porcentaje de proyectos especiales</i>			
<i>Pago promedio por proyectos especiales</i>			

AXTEL:

Señaló que, de conformidad a lo establecido por el Instituto, la evaluación de la equivalencia de insumos tiene como objetivo vigilar la No discriminación y fomentar la transparencia en la provisión de los servicios mayoristas regulados, por lo que, argumentan que al revisar la ORE DM 2023 y la propuesta de oferta, es claro que únicamente se abordan las obligaciones de información ya establecidas y de muy cuestionable cumplimiento, pero no se aborda en forma alguna sobre la potencial incidencia de situaciones que encarecen los servicios contratados o afectan adversamente los plazos y calidades de los servicios prestados para el mismo AEP y empresas relacionadas.

Finaliza señalando que, en lo referente a los Indicadores Clave de Desempeño, sean modificados en virtud de que los indicadores a la fecha para la ORE no han resultado idóneos para evaluar la equivalencia de insumos de las ofertas mayoristas, y sea por su insuficiente incidencia estadística o por su limitado alcance para evaluar el trato no discriminatorio. Argumentó que son requeridos con urgencia nuevos indicadores, como los siguientes:

- Tarifas promedio por tipo y velocidad de enlace dedicado contratado por el AEP y empresas relacionadas, como resultado de recibir los servicios en cubriciones.
- El porcentaje de los servicios contratados por el AEP que se sometieron a plazos de entrega mayores a los establecidos como máximos en las ofertas de referencia, consecuencia de no haber presentado pronóstico o tener desviaciones respecto a las adquisiciones reales.
- El porcentaje de los servicios contratados por el AEP que resultan determinados como proyectos especiales vs el porcentaje de los servicios

contratados por el CS que resultan determinados como proyectos especiales.

- Listado de tarifas unitarias por tipo de trabajo especial de subdivisión de vías, recuperación de espacios, e instalación de retenidas.

Consideraciones del Instituto:

Por lo que respecta el comentario de Axtel y Grupo AT&T, se señala que la presentación de información relacionada con los indicadores clave de desempeño se encuentran fuera del alcance de la oferta de referencia.