

INFORME DE CONSIDERACIONES SOBRE LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA SOBRE LAS “Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

Fecha de elaboración: 27 de noviembre de 2024.

Términos utilizados	
Anexo A Tarifas	Anexo A de la Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
CS	Concesionario Solicitante(s)
AEP o AEPT	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones, que considera de manera conjunta a Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
División Mayorista o DM	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.
Empresa Mayorista o EM	Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V.
Instituto o IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Medidas de Desagregación	Anexo 3 de la Resolución emitida por el Pleno de Instituto Federal de Telecomunicaciones mediante P/IFT/EXT/060314/76, P/IFT/EXT/270217/119 y P/IFT/021220/488., denominado “MEDIDAS PARA LA DESAGREGACIÓN EFECTIVA DE LA RED LOCAL DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN TELECOMUNICACIONES DE MANERA QUE OTROS CONCESIONARIOS DE TELECOMUNICACIONES PUEDAN ACCEDER A LA RED LOCAL”
OREDA Vigente u Oferta Vigente	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local autorizada por el Instituto a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y a Red Nacional Última Milla. S.A.PI. de C.V. y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V., Acuerdo P/IFT/061223/669 y Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local autorizada por el Instituto a Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y a Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Acuerdo P/IFT/061223/668.
pCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto
Propuestas de Ofertas, o de	Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red

Términos utilizados	
manera particular Propuesta EM o Propuesta DM	Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el 2025.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución
SDVBL o VULA	Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local
SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL o Bucles Locales	Servicio de Desagregación Total del Bucle Local Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local
SEG / SIPO	Sistema Electrónico de Gestión / Sistema Integrador Para Operadores
SLA	Acuerdo de nivel de servicio (Service Level Agreement) o parámetros de calidad
Servicios de Reventa o SRL, SRI, SRP, SRLT, SMRLT	Servicio de Reventa de Línea Servicio de Reventa de Internet Servicio de Reventa de Paquete Servicio de Reventa de Línea Telefónica Servicio Mayorista de Reventa de Línea Telefónica
Tercera Revisión Bienal	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, P/IFT/EXT/270217/119 y P/IFT/021220/488.
xPON	Tecnología de Red óptica pasiva (Passive Optic Network)
UPR	Unidad de Política Regulatoria

Título o denominación de la Consulta Pública: Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones.

Descripción de la Consulta Pública: Del 16 de julio de 2024 al 14 de agosto de 2024 el Instituto Federal de Telecomunicaciones llevó a cabo el proceso de Consulta Pública de las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V., y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. y Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

El Instituto puso a disposición de los interesados los siguientes medios para recibir las participaciones: a través de la dirección de correo electrónico oferta.desagregacion@ift.org.mx, o mediante escrito presentado en la Oficialía de Partes Común del Instituto ubicada en Insurgentes Sur 1143, colonia Nochebuena,

Delegación Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, de lunes a jueves de las 9:00 a las 18:30 horas y los viernes de las 9:00 a las 15:00 horas, así como el “*Formato para participar en la Consulta Pública*”.

La información y opiniones que los interesados le hicieron llegar al Instituto, de acuerdo con los plazos y términos descritos en esta mecánica, no tiene carácter vinculante, sin perjuicio de que el Instituto pueda ponderarla en un documento que refleje los resultados de dicha consulta, el cual se hará público en el apartado de la página de la Consulta Pública.

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

Unidades y/o Coordinaciones Generales responsables de la Consulta Pública:
Unidad de Política Regulatoria del Instituto Federal de Telecomunicaciones

Descripción de los participantes en la Consulta Pública: Durante el plazo de duración de la Consulta Pública de mérito se recibieron comentarios, opiniones y aportaciones con relación al contenido de las Propuestas de ofertas de los interesados o grupo de interesados siguientes:

1. CÁMARA NACIONAL DE LA INDUSTRIA ELECTRÓNICA, DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (“CANIETI”)
2. OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V., y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. (conjuntamente, “GTV” o “GRUPO TELEVISA”);
3. MEGA CABLE, S.A. DE C.V. (MEGA CABLE).

Las respuestas o posicionamientos por parte del Instituto: Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas recibidas hasta el 14 de agosto de 2024, el Instituto agrupó la información conforme a los temas y estructura de las ofertas para su mejor identificación. Todas las opiniones y

pronunciamientos recibidos se encuentran disponibles para su consulta en la página de Internet¹ del Instituto.

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

I. COMENTARIOS GENERALES A LOS SERVICIOS DE LA OREDA.

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes consideran para el caso de la Propuesta EM que la eliminación de algunos servicios sustantivos como los bucles locales (SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL) y en consecuencia sus procedimientos y actividades relacionadas, desmejoran las condiciones de la OREDA Vigente en tanto reducen las posibilidades que tienen los CS de utilizar estos servicios a futuro.

Aunado a lo anterior y en comentarios específicos realizados por la CANIETI y MEGA CABLE, se refieren a las supuestas barreras impuestas por el AEP que desincentivan el acceso de otros CS, como son tarifas arbitrarias, fallas en el SEG, dificultades de coordinación en campo, entre otros. Por lo que solicitan que el Instituto garantice un trato no discriminatorio y tenga un rol activo en materia de inspección, vigilancia y control para lograr un mercado más competitivo.

De igual forma vierten comentarios respecto a los problemas de interdependencia entre la EM y la DM, que han resultado en que los usuarios finales optan por volver con el AEP buscando acceder a sus servicios oportunamente.

Comentarios recibidos por parte de la CANIETI señalan una problemática que se presenta de forma específica en los segmentos corporativo y empresarial respecto que los requerimientos gubernamentales y en los contratos de los servicios de internet se especifican condiciones técnicas y de costos que ningún operador, incluyendo el mismo AEP, podrían cumplir completamente. Al respecto hacen una propuesta de mejora de servicios de desagregación (SAIB) con parámetros mejorados de calidad y atención demandados por las empresas y el mismo gobierno.

Respuesta de la UPR

Con relación a las sugerencias emitidas durante la Consulta Pública sobre la eliminación de algunos servicios de desagregación (Bucles Locales), la UPR

¹ <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

considera para su análisis que su provisión está ordenada desde la misma regulación de preponderancia, por lo que su omisión presentaría este primer problema de inconsistencia con lo establecido en la regulación específica para el AEP, que expresamente especifica la desagregación de los bucles locales en sus diversas modalidades, total y compartida, así como con las diversas tecnologías con las que se implementa en las redes, es decir, accesos soportados con tecnologías de cobre y de fibra óptica.

Respecto al requerimiento de los participantes en la Consulta Pública de un rol más activo por parte del Instituto en temas de inspección, vigilancia y control para garantizar el trato no discriminatorio del AEP en la provisión de los servicios de desagregación, la UPR realizará el análisis de todas aquellas condiciones que estén previstas en las Ofertas de Referencia que puedan representar alguna vulnerabilidad para su cabal cumplimiento, y en su caso establecer los mecanismos y procedimientos necesarios dentro de las ofertas de referencia para fomentar la igualdad en el trato que hace el AEP con sus clientes y usuarios para con los propios de los concesionarios solicitantes con independencia de las atribuciones que tiene al Instituto en materia de inspección y vigilancia mediante la correspondiente unidad administrativa.

Dentro de esta problemática hay un señalamiento particular con respecto a la forma de coordinación entre la EM y la DM, que si bien es cierto es necesaria para la provisión de algunos servicios que requieren elementos o recursos de ambas partes para su habilitación (Reventas, SAIB), la UPR analizará y revisará en estos puntos de contacto en interacción entre las empresas mayoristas del AEP cuáles podrían ser estrictamente necesarios y cuales tendrían la posibilidad de revisarse en los procedimientos para que no sean causa de posibles demoras, interrupciones, cancelaciones y cualquier causa de posible trato diferenciado en la provisión de los servicios solicitados por los CS.

Finalmente, dentro de los comentarios recibidos en la Consulta Pública se refiere una situación especial con respecto al posible alcance o mejora de las especificaciones o parámetros de los servicios (SAIB), para cumplir con las demandas de servicios requeridos por un segmento especial del mercado como es el sector empresarial o de gobierno. Al respecto esta UPR deberá analizar la propuesta bajo las consideraciones de que los servicios mayoristas regulados no son diseñados o dirigidos para atender algún segmento de mercado en especial, sino más bien tienen como objetivo procurar elementos y servicios a los CS para que estos complementen sus propios servicios o capacidades de red y así puedan atender a sus usuarios independientemente del mercado al que pertenezcan. Cabe señalar que los segmentos referidos por los participantes de la Consulta Pública (corporativos y gobierno) tienen exigencias para la operación y calidad de

los servicios que posiblemente no sean técnicamente alcanzables o factibles con las características y especificaciones de los servicios previstos en las Ofertas de Referencia de Desagregación, tanto para la EM como para la DM.

Sobre este tema de mejoras de parámetros de calidad al SAIB, cabe señalar que durante el año 2024 en las sesiones número 32, 33, 34 y 35, que se realizaron entre el 24 de mayo de 2024 y hasta el 17 de julio del mismo año, del Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local (CTD), se discutieron elementos asociados a este tema, sin que ninguno de los participantes presentará elementos técnicos detallados ni argumentos sustantivos que permitieran avanzar en la discusión respecto al desarrollo o modificación de un servicio con las características adecuadas para atender determinados segmentos de mercado. No obstante, el CTD continúa abierto para que a petición de algún interesado se puedan retomar las discusiones.

En opinión de la UPR los servicios que más se acercan o serían más adecuados para atender los parámetros de calidad de los segmentos corporativos o de gobierno serían en su caso los enlaces dedicados que cuentan con las características de que no tienen sus capacidades compartidas y su gestión por diseño permite su monitoreo, y por lo tanto mejores parámetros de respuesta en los casos que se presenten fallas o incidencias en su operación a diferencia de los servicios previstos en las Ofertas de Desagregación que siguen parámetros de operación y calidad menos exigentes.

II. SISTEMA ELECTRONICO DE GESTIÓN (SEG/SIPO).

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes de la Consulta Pública comentan que en la Propuesta EM se contempla un esquema que libera de responsabilidad al AEP en cuanto a mantener información fidedigna y actualizada en el SEG/SIPO, señalando que se establece que si una vez solicitado un servicio a lo largo del procedimiento para habilitarlo o entregarlo se encuentra que la información del SEG/SIPO no es correcta o que falta algún recurso para prestar el servicio, se buscarán alternativas y se ofrecerá la posibilidad de realizar Trabajos Especiales (a cuenta del CS) o se rechazará la solicitud, sin que en ningún momento haya algún tipo de penalización o sanción por retraso o incumplimiento, mencionando que este esquema beneficia así al AEP ya que le permite negar o retrasar la entrega de un servicio o bien encarecer la prestación del mismo mediante el cobro de Trabajos Especiales.

Los participantes también solicitan realizar los ajustes necesarios al SEG/SIPO para que el AEP proporcione a través de este sistema pruebas claras y verificables sobre

los motivos de objeción, para garantizar que la información reportada en el SEG/SIPO se encuentre actualizada y permita validar los motivos de objeción.

En relación con los aspectos mencionados con anterioridad, los participantes también comentan que existe la ausencia de un SEG/SIPO funcional, en virtud de que la herramienta no permite llevar a cabo la trazabilidad de la evolución de solicitudes e incidencias, contando con información desactualizada e incompleta en muchos casos, y que no facilita la comunicación fluida entre las partes, presentando fallas recurrentes en módulos importantes.

Como propuestas de solución a estos inconvenientes, los participantes sugieren implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad; garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG/SIPO; así como implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso.

Respuesta de la UPR

La UPR analizará los inconvenientes presentados por los participantes con relación al SEG/SIPO. Cabe destacar que ya existen condiciones establecidas en la Oferta Vigente para asignar responsabilidad y penalizaciones al AEP en caso de que la información del SEG/SIPO sea incorrecta con finalidad de minimizar motivos de objeción o Trabajos Especiales que puedan obstaculizar la entrega correcta de los servicios mayoristas.

En relación con las pruebas para motivos de objeción, esta UPR de igual forma mediante la revisión de información y los procedimientos de la OREDA determinará en qué medida serán necesarias para corroborar que, efectivamente, existen motivos de objeción válidos para no instalar el servicio mayorista en el plazo normal. Adicionalmente, los mecanismos de trazabilidad y notificaciones solicitadas para el proceso de entrega de servicios a través del SEG serán valoradas por la UPR para determinar la viabilidad de su implementación, o de qué modo se podrán hacer válidas para evitar afectaciones a los CS. Cabe señalar que diversos aspectos sobre la rastreabilidad de las solicitudes de los servicios sus condiciones, así como de los reportes de fallas e incidencias están contemplados en la operación del SEG/SIPO, esto mediante la habilitación de las bitácoras donde se registran todos los movimientos relativos a la contratación de los servicios, su seguimiento y la atención en caso de las fallas. Al respecto cabe señalar que todas las condiciones de operación del SEG/SIPO se especifican en sus manuales, en complemento a que en el contenido de las Ofertas de Referencia se circunscriben las condiciones técnicas y operativas de la provisión de los servicios mayoristas regulados.

Aunado a lo anterior y a consideración de esta UPR cabe señalar que las propuestas o mejoras de cambios al sistema SEG/SIPO, así como sus condiciones de operación no son materia o se resuelven dentro de las Ofertas de Referencia. Estas preocupaciones se discuten en el CTD Donde los participantes interesados deben presentar los temas a discutir y en su caso se determinarán las correcciones procedentes del sistema.

III. DEFINICIONES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes de la Consulta Pública señalan para las Propuestas de Ofertas (EM y DM) que se continúan estableciendo una serie de supuestos ambiguos y laxos que facilitan al AEP retrasar o cancelar solicitudes de servicio sin que se le acredite incumplimiento o responsabilidad alguna. Mencionan como ejemplo, que se manejan repetidamente términos como “causa de fuerza mayor”, “caso fortuito” “hechos no imputables” al AEP, otros causales como “cuando no haya actuado con diligencia”, “ofrecer pruebas fehacientes” (de la imposibilidad de instalar una acometida), entre otros, los cuales pueden utilizarse para encuadrar casi cualquier situación o hecho y así justificar la negación de un servicio o el condicionamiento del mismo a contratar Trabajos Especiales. Consideran que la ambigüedad de dichos términos le permite mantener el *status quo* al AEP y actuar de manera estratégica o indebida con respecto al procesamiento de solicitudes, siendo muy difícil acreditar el incumplimiento de su parte.

En razón de lo anterior, los participantes de la Consulta Pública solicitan al Instituto prever que el AEP, además de únicamente hacer mención a los supuestos de “causa de fuerza mayor”, “caso fortuito”, “hechos no imputables”, entre otros, acredite fehacientemente la causa que le excluya de responsabilidad, señalando los sucesos que justifiquen dichos supuestos y, en caso de no ser así, o en los casos en que no sean procedentes las justificaciones señaladas, se determine una posible sanción al AEP. En relación con estos argumentos, los participantes solicitan que sea definido de manera clara y transparente los motivos por los cuales el AEP puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar los motivos no fundamentados, solicitando un listado claro y bien definido de motivos de objeción.

De forma análoga, los participantes de la Consulta Pública solicitan que sean definidos los servicios que el AEP podría catalogar como Trabajo Especial, de modo que se defina claramente en las Propuestas de Ofertas las características y situaciones en las que se puede clasificar una acción como un Trabajo Especial, considerando que estas definiciones deben ser precisas y detalladas para minimizar la posibilidad de discrecionalidad por parte del AEP, donde no pueda

hacer uso del término "Trabajo Especial" para actividades de mantenimiento intrínseco de la infraestructura del AEP.

En lo que respecta a las modificaciones realizadas por el AEP a las Propuestas de Ofertas, específicamente en añadir la definición de "Día Inhábil" en la Propuesta DM, los participantes comentan que no están de acuerdo con la inclusión de esta definición, considerando que podría permitir una ampliación de plazos dependiendo de cómo se emplee este término, otorgando como ejemplo, el hecho de que hay días que por contrato colectivo podrían ser inhábiles, afectando los plazos de ejecución de las diferentes actividades contempladas al interior de la oferta.

Respuesta de la UPR

En virtud de lo manifestado por los participantes en la Consulta Pública, la UPR evaluará los argumentos presentados en relación con la definición de los motivos de objeción, de modo que no genere un obstáculo para que el AEP entregue los servicios mayoristas de forma adecuada y tampoco se permita la discrecionalidad por parte de éste al momento de objetar un servicio, o en su caso, se determina la necesidad de un Trabajo Especial. Cabe señalar que la Oferta Vigente ya establece los criterios y condiciones bajo las cuales se deben clasificar los Trabajos Especiales los cuales deben obedecer a situaciones totalmente fuera de la provisión normal de los servicios mayoristas regulados, como pueden ser adecuaciones mayores, obras civiles o proyectos adicionales o complementarios para facilitar la provisión de los servicios de desagregación.

En relación con la definición de servicios que integran un Trabajo Especial, esta UPR también analizará con base en la evidencia disponible, hasta qué medida podría delimitarse aún más el alcance de estos trabajos, sin que esto involucre tareas de mantenimiento en infraestructura propia del AEP que tengan que cubrir además los CS, ya que la Oferta Vigente ya previene todos aquellos casos en los que no debe ser procedente recurrir a los Trabajos Especiales, como son todas aquellas actividades derivadas del mantenimiento a la red, situaciones derivadas de fallas u omisiones en la información de las bases de datos del SEG/SIPO, o la falta de elementos que pertenezcan a la provisión regular de los servicios mayoristas regulados como pueden ser las tarjetas los puertos, cableados interiores, etc.

Por último, en relación con la definición añadida de "Día inhábil" por el mismo AEP, esta UPR determinará si es procedente o no, considerando las propias características de la OREDA Vigente, considerando los días que no sean considerados hábiles para la entrega de los servicios mayoristas, o días que no sean computables para la penalización al AEP por no entregar un servicio de desagregación o reventa.

IV. PRONÓSTICOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los comentarios recibidos respecto al tema de la presentación de pronósticos como condición para asegurar mejores parámetros de cumplimiento en la provisión de los servicios son de rechazo respecto a su eliminación en las secciones correspondientes de la OREDA de la DM. En particular GTV solicita mantener la sección "1.2 Pronóstico de servicio" como se encuentra en la Oferta Vigente ya que considera que la eliminación desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS.

Respuesta de la UPR

A consideración de esta UPR la posible eliminación de las condiciones bajo las cuales se previene la presentación de pronósticos posiblemente tenga un efecto que deteriora las condiciones actuales de las ofertas. Se habla de las ofertas en plural en el sentido de que tanto la OREDA de la EM y de la DM contemplan los escenarios de provisión de los equipos terminales o módems que son necesarios para la provisión de los servicios de reventa de línea, de internet y de paquetes de la DM, como de la provisión de los servicios de acceso indirecto (SAIB), y en ambos casos se establecen las condiciones de la presentación de pronósticos por parte de los concesionarios a efectos de buscar un aseguramiento en los parámetros de calidad en la provisión de los mismos. Es por tanto que se revisarán los posibles efectos que tendría una eliminación de la presentación de pronósticos en la provisión de los servicios.

V. ACOMETIDA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes de la Consulta Pública señalan que el AEP incluye la especificación de que el acceso, ajustes, instalaciones, mantenimiento y costos relacionados de la acometida no es necesariamente responsabilidad de Red Nacional sino del dueño de esta. Los participantes mencionan que esto no mejora las condiciones de la Oferta, considerando que la acometida es propiedad de Red Nacional. En ese sentido, el texto que se propone incorporar en la propuesta permitiría al AEP eximirse de una responsabilidad que recae sobre este.

Asimismo, para la propuesta de la OREDA DM los participantes señalan estar de acuerdo con adoptar "el último segmento de la red" como parte de la definición de la acometida al domicilio.

Respuesta de la UPR

La Unidad de Política Regulatoria (UPR) revisará con atención la especificación incluida en las Propuestas de Ofertas por parte del AEP que exime a Red Nacional de la responsabilidad sobre el acceso, ajustes, instalaciones, mantenimiento y costos relacionados con la acometida cuando esta es propiedad de un tercero. En este sentido, la UPR evaluará la pertinencia de la redacción propuesta, considerando lo ahora establecido por las nuevas Medidas de Desagregación resultado de la Tercera Revisión Bienal, que ya establecen la posibilidad de que los CS realicen las instalaciones y adecuaciones necesarias de las acometidas a efectos de agilizar las instalaciones, así como buscar reducciones en los plazos y costos de estas.

Por otro lado, respecto a lo manifestado por los participantes respecto a la aceptación sobre la definición del "último segmento de la red" como parte de la acometida al domicilio en la Propuesta DM, se revisará la definición en las condiciones y términos de la propuesta y de las nuevas Medidas de Desagregación y se buscará garantizar que esta definición no solo sea clara, sino que también contribuya a mejorar las condiciones de acceso y operación para los CS.

VI. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes señalan que para la Propuesta EM el AEP propone eliminar los motivos de no factibilidad por ausencia de recursos para los servicios de Desagregación del Sub-bucle, como consecuencia de la misma eliminación del servicio. Los participantes consideran que la eliminación de servicios limita las opciones que tienen los CS y, por tanto, empobrece la OREDA Vigente.

Respuesta de la UPR

En consideración a lo planteando por los participantes, la UPR analizará el impacto que la eliminación de motivos de factibilidad por ausencia de recursos tenga en la Propuesta EM, en conjunto con el análisis que corresponda a la misma eliminación de los Servicios de Desagregación del Sub-bucle. No obstante, se precisa que la atención específica de la UPR a la eliminación de los Servicios de Desagregación del Sub-bucle es abordada en este Informe de Consideraciones en el numeral "XIV. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE (SDTSBL, SDCSBL)".

VII. MOTIVOS DE OBJECCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes de la Consulta Pública señalan que la propuesta de modificación de la Oferta de Referencia incluye la aclaración de que el límite de 10% de solicitudes que se atiendan vía búsqueda alternativa de solución a una objeción técnica, son aquellas que no se deriven de caso fortuito o fuerza mayor, así como atribuibles al CS o al Usuario Final.

El participante GTV considera perjudicial incluir los "atribuibles a terceros", en tanto abre la posibilidad de que el AEP se exima de su responsabilidad. Adicionalmente, señala que la OREDA ya contempla los casos fortuitos y de fuerza mayor en sus procedimientos y es clara en establecer las condiciones en que se entra en "paro de reloj" y por lo tanto la inclusión propuesta permitiría excluir más solicitudes del cálculo, por considerarse de caso fortuito o fuerza mayor, sin que aquí se definan cuáles de esas solicitudes aplican y cuáles no. Lo anterior podría derivar en un detrimento de las condiciones para el cálculo de los indicadores de calidad y no encuentra que la inclusión propuesta aporte a la mejora de las condiciones para los CS y solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.

De igual forma los comentarios vertidos para la DM señalan que los motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa se emplea constantemente como motivo de objeción el "caso fortuito" o "fuerza mayor", sin que se aporten evidencias o detalles sobre la circunstancia específica que impide la habilitación de los servicios. Adicionalmente, se hace un uso inadecuado del "Paro de Reloj" y, en ocasiones, no se proveen motivos para rechazar las solicitudes. En otros casos se presentan motivos de objeción no establecidos en la OREDA. Finalmente, en caso de no proceder la solicitud porque, por ejemplo, no se cuenta con cobertura, se ha identificado que no es el caso para el AEP. Por lo anterior proponen acotar claramente en la OREDA los motivos válidos para la objeción de un servicio por parte del AEP; imponer sanciones al AEP por objetar servicios a los CS con motivos no establecidos en la OREDA; exigir al AEP el mantener actualizada la información de su red y paquetes en el SEG, así como presentar evidencia concreta para justificar los motivos de objeción; modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEP por demoras en la habilitación de servicios, auditar al AEP periódicamente para evitar visitas en falso y asegurar que cuando estas ocurran haya evidencia suficiente y válida de soporte y establecer un KPI para limitar el porcentaje de objeciones que el AEP puede presentar contra un CS en relación con el total de solicitudes.

Respuesta de la UPR

Al respecto, la UPR coincide que la OREDA, tanto de la EM como de la DM, no deben contener ambigüedades respecto a las responsabilidades que el AEP tiene para la correcta prestación de sus correspondientes servicios de desagregación, como lo es el poner a disposición de los CS información clara, suficiente,

actualizada y detallada a través del SEG/SIPO de sus elementos y recursos de red conforme a lo establecido en la propia OREDA, así como establecer de forma clara y precisa la distinción o clasificación del uso de los posibles casos fortuitos o de fuerza mayor que por procedimiento y por las condiciones establecidas en las ofertas no deben ser tratadas ni procesadas como causales de objeciones técnicas, lo mismo con respecto a las posibles actuaciones de los CS que puedan incidir en alguna demora o incidencia que afecte los parámetros de calidad y funcionamiento de los servicios, los cuales también por definición no deben ser considerados como parte del proceso de paro de reloj para atender las objeciones técnicas. Derivado de lo anterior esta UPR se asegurará que se mantengan al menos las condiciones vigentes respecto a la provisión de información con el fin de eliminar posibles barreras u obstáculos que no permitan la adecuada contratación de los diferentes servicios de desagregación, y así garantizar su provisión en igualdad de condiciones y bajo el principio de no discriminación a todos los CS.

Respecto a los comentarios de los participantes de la Consulta Pública respecto acotar claramente en la OREDA los motivos válidos para la objeción de un servicio por parte del AEP y permitir que los concesionarios puedan solicitar estos detalles, y así tener claridad y certeza en las posibles incidencias que se deriven en afectaciones a los procesos de solicitudes y operaciones en la provisión de los servicios mayoristas regulado, esta UPR considera realizar las revisiones y análisis detallados de todas las condiciones específicas por los que el AEP determina las causas de paros de reloj en los procesos de solicitudes e instalaciones de los servicios y también a consideración de la UPR deberá para estos casos proporcionar la información de las causas o motivos en el nivel de detalle que se requiera para justificar los casos que presenten excepciones, demoras, paros de reloj y hasta la imposibilidad de proveer un servicio solicitado, esto con la posible consideración que los plazos o tiempo incurrido por estas causas (paros de reloj) para la medición de los parámetros de calidad correspondientes en los casos en los que no se proporcione esta información.

Ahora bien, por lo que hace a la propuesta de modificar los parámetros e indicadores de calidad relacionados con objeciones, la UPR considera relevante que exista un parámetro medible que contenga el posible incentivo de las empresas mayoristas a desviar o encausar una cantidad significativa de solicitudes de servicios a procesos de paros de reloj por objeciones técnicas y así evitar posibles actuaciones discriminatorias o de restricción de servicios que afecte la correcta prestación de los servicios tomando en cuenta la razonabilidad de la propuesta del AEP.

VIII. SOLICITUDES MASIVAS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Por lo que hace a la Propuesta DM, los participantes de la Consulta Pública consideran que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto que reduce las posibilidades que tienen los CS y señalan que, si bien no se han realizado solicitudes masivas, es un servicio considerado en la Oferta Vigente y que podría utilizarse a futuro.

En ese sentido, mencionan que eliminar su posibilidad reduce las opciones para los CS empobreciendo la oferta y que el enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS., por lo que solicitan mantener la sección "1.8 Solicitudes masivas" como se encuentra en la Oferta Vigente.

Respuesta de la UPR

Al respecto, la UPR revisará la propuesta de la Propuesta DM respecto a la eliminación de procedimientos, actividades y servicios, particularmente en lo relacionado con la sección "1.8 Solicitudes masivas". En este análisis, se considerará la preocupación de los participantes sobre el impacto que podría tener esta eliminación en las condiciones de acceso y operación de los CS.

La UPR evaluará la viabilidad de mantener esta sección como en la Oferta Vigente, atendiendo a los argumentos expuestos por los participantes, quienes destacan que, se trata de una herramienta que podría resultar esencial en el futuro para ciertos escenarios operativos. Adicionalmente, se analizará si las dificultades señaladas por los CS para acceder efectivamente a este servicio obedecen a barreras operativas o técnicas que puedan mejorarse, en lugar de optar por su eliminación.

IX. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Por lo que hace a la Propuesta EM, los participantes señalan que el AEP incluye una acotación para que el momento en que Red Nacional indique el tipo de caso fortuito que causó una falla sea después de que se haya atendido la falla o la habilitación. Consideran que esta inclusión podría abrir la posibilidad de ampliar plazos para la atención de la falla por parte del AEP y, en ese sentido, consideran que podría empeorar las condiciones actuales de la oferta por lo que solicitan mantener la redacción como se encuentra en la Oferta Vigente.

Adicionalmente mencionan que el AEP propone especificar que no es a todos los CS a los que se les informa sobre la actualización de algún elemento de red, sino únicamente a los que hacen uso de los elementos de red en cuestión. Por lo que

consideran que este ajuste no contribuye a mejorar las condiciones de la oferta y, por tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta Vigente.

Asimismo, identifican que el AEP propone ajustar la redacción para especificar que sólo se le informará del cierre de la central telefónica a los CS que se vean afectados por su presencia física en esta; y que el tiempo de notificación no se dará con 36 meses de anticipación al cierre, sino con máximo de 10 días hábiles después de que Red Nacional haya sido notificado del cierre. Este mismo ajuste se refleja en la sección 11.5. "Procedimientos de notificación en caso de cierre de Centrales Telefónicas". Por lo que consideran que el plazo propuesto para la notificación es muy corto en comparación con el establecido actualmente en la oferta, lo cual podría generar afectaciones negativas sobre la prestación del servicio.

Los participantes también indican que el AEP propone ajustar la redacción para que las solicitudes de incidencias solo se realicen por medio telefónico, eliminando la posibilidad de hacerlo por correo electrónico. Además, señalan que se entiende que se elimina el correo electrónico indicado para realizar solicitudes. Y al respecto, consideran que no se deben cerrar canales de comunicación para hacer solicitudes o mantener comunicación con el AEP, pues limita las posibilidades que tienen los CS para comunicarse y agilizar los procesos en aras de un acceso eficiente y efectivo a la infraestructura del AEP.

Ahora bien, respecto a esta sección en la Propuesta DM, los participantes consideran que la eliminación propuesta exime al AEP de su responsabilidad frente al Servicio de Reventa de Línea y, en ese sentido, empeora las condiciones de la OREDA Vigente para los CS. Adicionalmente, señalan no estar de acuerdo con reducir las posibilidades de acceso a servicios para los CS, en tanto empobrece la oferta, por lo cual solicitan mantener la redacción como se encuentra en la OREDA Vigente.

Respuesta de la UPR

Respecto al tipo de caso fortuito y atención de fallas, se revisará la acotación propuesta por el AEP sobre el momento en que se indique el tipo de caso fortuito que causó una falla. La UPR considera esencial que los plazos y procedimientos establecidos no generen demoras en la atención de las fallas o habilitaciones. Por lo tanto, se analizará el impacto en el proceso de competencia de mantener la redacción vigente para garantizar que los tiempos de respuesta no se vean comprometidos, y que se preserve la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

Respecto a la propuesta de limitar la notificación sobre actualizaciones de red únicamente a los CS que utilizan los elementos afectados, se evaluará si esta práctica pudiera restringir el acceso a información relevante y perjudicar la planeación operativa de los CS.

En cuanto a los plazos de notificación para el cierre de Centrales Telefónicas, la propuesta del AEP de reducir este tiempo a un máximo de 10 días hábiles se revisará y en opinión de esta UPR se deberán observar las condiciones y conforme lo establecido en las Medidas de Desagregación determinadas en la Tercera Revisión Bienal que mantienen el aviso de cierre de centrales y solicitud de autorización por parte del Instituto con cuando menos tres años de anticipación, pero se considera que se podrán acordar plazos menores con los CS en caso de que tengan servicios instalados o habilitados en las centrales afectadas.

Asimismo, la UPR revisará la propuesta del AEP de eliminar el uso del correo electrónico como medio para realizar solicitudes de incidencias, ya que se considera que mantener múltiples canales de comunicación, incluyendo correo electrónico, es clave para otorgar alternativas a los CS y con eso fomentar la eficiencia y accesibilidad en los procesos. En este sentido, se evaluará la conveniencia de mantener los canales actualmente establecidos para evitar limitaciones que obstaculicen la interacción entre los CS y el AEP.

Ahora bien, por lo que hace a la eliminación de disposiciones relacionadas con el Servicio de Reventa de Línea, se analizará si esta modificación pudiera eximir al AEP de responsabilidades que impacten negativamente a los CS. La UPR priorizará mantener las condiciones que permitan un acceso equitativo y funcional a los servicios mayoristas, evitando desmejoras que afecten las posibilidades de acceso de los CS y empobrezcan la oferta vigente.

Por lo anterior, la UPR llevará a cabo un análisis de las propuestas de modificación para determinar su impacto en las condiciones de acceso y operación de los CS. El objetivo será preservar las disposiciones que garanticen igualdad de condiciones, transparencia y la no discriminación en la provisión de servicios mayoristas, fortaleciendo la competencia en el sector de telecomunicaciones.

X. PRUEBAS DE PRIMERA APLICACIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Los participantes consideran que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA Vigente, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Señalan además que, si bien no se han realizado pruebas de primera aplicación recientemente, estas podrían implementarse a

futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la oferta. Sugieren que el enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. Mencionan que, en efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos, por lo que solicitan mantener la sección "2.1 Pruebas de Primera Aplicación" como se encuentra en la Oferta Vigente.

Respuesta de la UPR

La UPR revisará la propuesta de eliminación de la sección "2.1 Pruebas de Primera Aplicación" en la OREDA. En este análisis, se considerará la preocupación de los participantes sobre el impacto negativo que podría tener esta eliminación en las condiciones de acceso y operación de los CS.

La UPR reconoce que, aunque las pruebas de primera aplicación no se hayan utilizado recientemente, su mantenimiento en la oferta puede ser fundamental para garantizar que los CS dispongan de herramientas técnicas y operativas que faciliten la implementación de servicios en escenarios futuros. Además, se analizarán las barreras que actualmente dificultan su utilización, con el objetivo de proponer mejoras que las hagan más accesibles y funcionales en lugar de eliminar esta alternativa.

En este sentido, la UPR evaluará la pertinencia de conservar esta sección en la OREDA vigente con el propósito de garantizar que los CS cuenten con una Oferta de Referencia robusta y versátil, alineada con los principios de no discriminación, transparencia y acceso efectivo, evitando cualquier empobrecimiento de las opciones disponibles para los CS.

XI. VENTA DE MÓDEM Y ONT PARA REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes de la Consulta Pública consideran que reducir las opciones para adquirir equipos "Mensajería" y "Centro de atención del AEP", empeora las condiciones para los CS. Mencionan que aun cuando no sean las principales vías de comunicación, es positivo mantener diferentes alternativas considerando que a futuro se podrían presentar casos en que los CS requieran acudir a otros medios para recibir los equipos. Adicionalmente, señalan que los cambios propuestos deberían buscar que se mantengan al menos las mismas condiciones o mejores, pero las eliminaciones propuestas desmejoran las condiciones vigentes, es por tanto que solicitan mantener la redacción vigente, con los medios alternativos de entrega que actualmente contempla la oferta.

Asimismo, solicitan mantener "Mensajería" y "Centro de atención del AEP" como modalidades de entrega y con los respectivos pies de página que están en la Oferta Vigente. Frente a la nota al pie incluida para "Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)" para lo cual solicita mantener la redacción como está, considerando que la inclusión de la redacción propuesta podría permitir al AEP justificar los retrasos que en la actualidad se presentan en relación con la entrega de estos equipos a los CS.

Respuesta de la UPR

La UPR analizará las modificaciones propuestas por el AEP relacionadas con la reducción de opciones para la entrega de equipos, tomando en cuenta las preocupaciones de los participantes respecto a los efectos negativos que estas podrían generar en las condiciones vigentes.

La UPR evaluará mantener múltiples alternativas para la entrega de equipos, como "Mensajería" y "Centro de atención del AEP", igualmente, se revisará la nota al pie incluida para "Equipo Blanco del AEP (Módem/ONT)" en la propuesta, con el objetivo de evaluar si esta pudiera generar condiciones que justifiquen retrasos en la entrega de equipos. , se revisará la nota al pie incluida para "Equipo Blanco del AEP (Módem/ONT)" en la propuesta, con el objetivo de evaluar si esta pudiera generar condiciones que justifiquen retrasos en la entrega de equipos. De ser necesario, se propondrán ajustes para evitar cualquier ambigüedad o interpretación que permita demoras injustificadas, asegurando que las disposiciones de la oferta fomenten la provisión eficiente y oportuna de los equipos a los CS.

XII. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS DE REVENTA

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Respecto a este tema, los participantes en la Consulta Pública señalan que el AEP, para la entrega de los servicios mayoristas, se toma los plazos máximos establecidos y proponen modificaciones a las Propuestas de Ofertas que permitirían dilatarlos aún más. Ejemplifican esto con la propuesta de reemplazar horarios establecidos por "rangos horarios", mencionando que dentro de las Propuestas de Ofertas no se contemplan penalizaciones para el AEP en caso de incumplimiento o dilatación de los plazos para diferentes actividades, lo cual permite prolongar el acceso efectivo a su infraestructura.

Además, los participantes mencionan que a medida que los plazos máximos han aumentado en las OREDA Vigentes, así mismo han aumentado los tiempos con los que los CS puede atender a sus usuarios finales, señalando que esta tendencia

resulta en la cancelación de servicios por parte de los usuarios finales, quienes optan por contratar directamente con el AEP, ya que no somete a los usuarios finales a los mismos plazos prolongados y consideran que este comportamiento revela prácticas discriminatorias contra los CS, en contraposición al objetivo de las Ofertas de Referencia y las medidas asimétricas, lo cual afecta negativamente la imagen y reputación de los CS, mientras que el AEP mejora su posicionamiento.

Como soluciones a estas problemáticas, los participantes proponen implementar un mecanismo de supervisión riguroso por parte del IFT con sanciones, multas y mediciones de indicadores claves de desempeño para el AEP por incumplimiento de plazos, también proponen ajustar los plazos en las Propuestas de Ofertas para que reflejen los tiempos reales de la habilitación y provisión de los servicios con los que el mismo AEP atiende a su división minorista. Los participantes consideran que aumentar plazos y añadir posibilidades de mayor flexibilidad, como se plantea en las Propuestas de Ofertas, implica un deterioro frente a las condiciones de las OREDA Vigentes, con lo cual solicitan no adoptar este tipo de modificaciones por parte del AEP.

Respuesta de la UPR

Respecto a las manifestaciones vertidas por parte de los participantes, la UPR señala que serán estudiadas las problemáticas descritas con relación a los procedimientos de contratación de los servicios mayoristas, de forma específica lo que refiere a los plazos de entrega de los servicios, y el procedimiento para la entrega de estos, como son los horarios o rangos de horario en los que los CS decidan instalar los servicios para sus usuarios finales.

Lo anterior con el propósito de mantener condiciones claras para la correcta prestación de los servicios mayoristas de reventa y desagregación, así como eliminar posibles condiciones discriminatorias o abusivas en las modificaciones propuestas, y cuidar que los servicios sean prestados en condiciones equivalentes. Cabe señalar que las condiciones de la oferta vigente, en los procedimientos, ya contemplan dos escenarios que puede seleccionar el concesionario para efectos de programar las citas de instalación, una opción permite seleccionar por fecha y hora y la segunda opción permite seleccionar entre rangos de horarios para agendar la cita.

En relación a las propuestas de solución brindadas por los participantes, esta UPR destaca que actualmente existen penalizaciones para el AEP con relación a los parámetros de calidad establecidos en las Propuestas de Ofertas, esto es en relación al establecimiento de límites para servicios que al ser solicitados presenten motivos de objeción, o que se determinen como Trabajos Especiales, lo que extienda su tiempo de habilitación, de este modo se busca evitar que se genere

una práctica discrecional y recurrente por parte de AEP que demore los plazos de entrega de los servicios y termine afectando la competencia.

Por otro lado, en lo que respecta a los plazos de entrega, también existen consideraciones para la cantidad de servicios que no sean entregados a tiempo, o excedan los plazos establecidos en las Propuestas de Ofertas, así como consideraciones en los plazos para la adecuada modificación, o baja de un servicio. Cabe destacar que esta UPR analizará detalladamente con la información que disponga, y con información que solicite al AEP, la cantidad de servicios mayoristas que son entregados a tiempo, para sus mismas filiales, así como a otros CS, de modo que se pueda observar si hay un trato discriminatorio al momento de habilitar los servicios de desagregación o reventa.

XIII. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE SERVICIOS DE DESAGREGACIÓN DE BUCLES Y SAIBLOCALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes consideran que sea realicen auditorías periódicas al AEP con el fin de que se reduzca la cantidad de visitas en falso y garantizar que se cumplan los horarios, adjuntar la evidencia suficiente para dar respaldo a cada una de las visitas. Además, los participantes ponen a consideración actualizaciones en el SEG para que, dentro de las funciones que derivan de la entrega de evidencia ante las visitas, el reporte electrónico se haga de manera completa y que no se pueda objetar ninguna solicitud también manifiestan la necesidad de desarrollar herramientas de regulación para obligar al AEP a cargar al SEG evidencia tipo fotográfica para las visitas que proporcionen verificación de las incidencias del servicio y en caso de no presentarse dicha evidencia, tener herramientas regulatorias para la sanción de esta omisión.

Por parte del participante GTV, comentan que el AEP incluye la aclaración de que si no se selecciona una cita se entiende que el servicio se atenderá sin plazo determinado y sin penalización. GTV considera que esta inclusión deteriora las condiciones actuales de la OREDA Vigente para los CS y, por lo tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.

Respuesta de la UPR

Respecto a la propuesta de los participantes para la realización periódica de auditorías al AEP para evitar visitas en falso, se analizará los intervalos de tiempo conveniente para realizar auditorías presenciales o de manera escrita a los AEPGGL respecto a las visitas, esto con el propósito de que las visitas en falso reduzcan en comparación al periodo anterior de la toma de medidas.

Con relación a lo mencionado a la estructuración de actualizaciones en el SEG del AEP para la restricción de campos y que de esta manera no sea posible rechazar solicitudes sin antes objetar un motivo, adjuntar evidencia correspondiente y que, de la misma manera esta propuesta se haga válida para “casos de fortuito o de fuerza mayor”. Se evaluará la posibilidad de integrar esta medida para hacer frente a los detalles que se tienen con respecto a las solicitudes.

Asimismo, con lo relacionado a la expedición de herramientas de regulación para obligar al AEP a cargar de manera completa al SEG de las visitas y que, si no se hiciera, que también exista sanción. Se evaluará detenidamente esta propuesta y se considerarán medidas para hacer que los procedimientos se cumplan y tengan una estructura de documentación completa.

En lo que respecta a la programación de citas para instalar los servicios de desagregación, esta UPR determinará no procedente la modificación sobre el supuesto en el que el CS no seleccione fecha, y se atienda sin plazo determinado y sin penalización, ya que por naturaleza del mismo SEG/SIPO, forzosamente el CS debe seleccionar una fecha y horario para la instalación del servicio, no es una opción que pueda omitir, por lo que modificación añadida por el AEP no sería procedente.

XIV. SERVICIO DE DESAGREGACIÓN TOTAL Y COMPARTIDA DEL SUB-BUCLE LOCAL (SDTSBL, SDCSBL)

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

El participante en la Consulta Pública GTV manifiesta que en la Propuesta EM se considera la eliminación de procedimientos, actividades y servicios relacionados con el Servicio de Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, lo que a su consideración desmejora las condiciones actuales de la OREDA Vigente, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS para contratar servicios mayoristas. Comentan que, si bien no se han empleado recientemente, son servicios que podrían utilizarse a futuro. En ese sentido, mencionan que eliminar su posibilidad de contratación, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA Vigente. En cambio, mencionan que el enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar dichos servicios, y que, en efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.

GTV comenta que estas eliminaciones se ven reflejadas también en las secciones de Definiciones, Pronóstico del servicio, Información relacionada con los servicios, más específicamente de la información que debe actualizarse en el SEG/SIPO correspondiente a estos servicios (Servicios de Desagregación, Servicio Auxiliar de Anexo a Caja de Distribución), Procedimientos y en los anexos A, B, C, D y G4.

Considerando los argumentos previos, GTV solicita mantener los Servicios de Desagregación del Sub-bucle, así como su servicio auxiliar de Anexo para Caja de Distribución como se encuentra en la OREDA Vigente. Solicitan mantener la redacción como se encuentra en la OREDA Vigente para estas secciones.

Respuesta de la UPR

En respuesta a las observaciones de los participantes respecto a la eliminación de los Servicios de Desagregación Total y Compartida del Sub-bucle Local, esta UPR considerará la necesidad de realizar aclaraciones en la Propuesta EM para considerar mantener estos servicios, en virtud de que las mismas Medidas de Desagregación establecen que dichos servicios sean contenidos en la Oferta de Referencia como parte de los Servicios de Desagregación, por lo que esta UPR evaluará detalladamente los cambios propuestos por el AEP en la Propuesta EM, de modo que no se vean afectados los CS en el acceso a estos servicios mayoristas, y que mejoren las condiciones de acceso a los mismos.

XV. SERVICIO DE CONCENTRACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Dentro de los comentarios recibidos en la Consulta Pública, en particular la contribución del participante GTV señala que el AEP ha tomado decisiones unilaterales que afectan a los CS. En muchos casos el AEP ha demostrado no estar interesado en negociar con los CS en aras de promover la competencia en el mercado y la calidad de servicio provisto a los usuarios finales. Ejemplo de esto se presenta para el SCyD, donde GTV ha invertido en múltiples NCAI y PCAI; sin embargo, en la OREDA vigente se establece que, si tras seis meses de entregado el servicio de SCyD no se han habilitado servicios SAIB, el AEP emitirá un aviso al CS al que se le tiene asignado el SCyD, para que en el curso de los siguientes tres meses realice la ocupación del servicio SAIB o, de lo contrario, al término de ese plazo, el AEP podrá proceder a la liberación de la reserva exclusiva para el CS de dicho puerto.

Respuesta de la UPR

Por lo que hace a las manifestaciones de las inquietudes planteadas por los participantes, respecto a la activación de los puertos pertenecientes a los SCyD contratados dentro de un plazo determinado esta UPR realizará las consideraciones pertinentes, así como la revisión de las condiciones vigentes en las ofertas donde actualmente no se establecen este tipo de condiciones. La práctica actual permite la contratación del SCyD sin mayores requisitos que las establecidas en los propios procedimientos de contratación donde solo se especifican, en dado caso los supuestos de ocupación de hasta el 70% de los puertos para proceder a

solicitar sus aumentos o ampliaciones de capacidad. Los CS a consideración de esta UPR podrían mantener el derecho de utilización de los puertos en tanto se sigan cumpliendo con las contraprestaciones correspondientes.

XVI. TRABAJOS ESPECIALES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Al respecto, los participantes de la Consulta Pública consideran que los Trabajos Especiales se introdujeron en la oferta con el fin de abordar obstáculos técnicos o necesidades específicas para habilitar servicios a los CS. Sin embargo, según mencionan el amplio alcance y la falta de precisión en la OREDA EM han permitido que el AEP abuse de estos Trabajos Especiales.

Grupo Televisa señala haber experimentado retrasos significativos en los plazos de ejecución de Trabajos Especiales. Menciona que según la OREDA EM, el plazo desde la solicitud hasta la notificación de inicio debe ser de 11 a 16 días hábiles, con el plazo para la entrega del trabajo dependiendo del tipo de actividades necesarias. Sin embargo, indican que el último Trabajo Especial realizado por el participante tomó un total de 114 días, con tan solo la activación del servicio tomando más de un mes, lo cual se considera desproporcionado e inviable operativamente para los CS y los usuarios finales.

Por otro lado, manifiesta que la OREDA EM permite al AEP interpretar ampliamente el alcance de los Trabajos Especiales, incorporando actividades inicialmente no previstas. Señalan que esto ha llevado a que el AEP cobre por actividades que deberían ser atribuibles a él, como lo es el mantenimiento de su propia red. Por ejemplo, señalan que la reparación de puertos de acceso dañados debería ser una responsabilidad del AEP y no un costo adicional para los CS.

De la mano con lo anterior, se señala el hecho de que el AEP aprovecha los Trabajos Especiales para hacer cobros desproporcionados a los CS por medio de tarifas no reguladas. Indica que los costos de los trabajos especiales a menudo son elevados y no están debidamente desglosados por el AEP, careciendo de detalle y justificación. Señalan que esto se contrapone al principio de transparencia de la OREDA EM, ya que la ausencia de detalle y justificación en los cobros, en conjunto con la falta de tarifas reguladas, lleva a cobros excesivos que los CS no pueden validar. De hecho, Grupo Televisa señala que incurrió en gastos de MXN12,500 para habilitar un único domicilio residencial, lo que demuestra una relación costo-beneficio desfavorable.

Finalmente, los participantes señalan que se ha invertido en Trabajos Especiales para habilitar servicios, esperando que estas inversiones resulten en la provisión efectiva de servicios para sus clientes. Sin embargo, después de completar un

Trabajo Especial, los participantes mencionan que han descubierto que el AEP pone a disposición de otros CS, incluyendo su división minorista, la infraestructura que los participantes ha financiado. Señalan que este comportamiento es problemático, ya que, si un participante realiza una inversión inicial y, posteriormente, la misma infraestructura es utilizada por otros CS sin que el participante reciba ningún tipo de compensación o reconocimiento por su inversión.

Respuesta de la UPR

Al respecto, la UPR revisará a profundidad las disposiciones relacionadas con los Trabajos Especiales en la OREDA EM, considerando los comentarios y preocupaciones planteados por los participantes de la Consulta Pública.

Por lo que hace a los Plazos para la ejecución de Trabajos Especiales la UPR evaluará los casos señalados sobre retrasos significativos en la ejecución de los mismos, donde los tiempos reportados superan ampliamente los plazos establecidos en la OREDA EM. Se analizará la necesidad de establecer controles más estrictos para garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos.

Respecto a las interpretaciones amplias del AEP sobre los Trabajos Especiales, que han derivado en la inclusión de actividades como el mantenimiento de puertos dañados, la UPR revisará las disposiciones vigentes para delimitar cuáles actividades deben ser responsabilidad del AEP como parte del mantenimiento regular de su red, evitando que estas sean transferidas a los CS como costos adicionales.

La UPR analizará las preocupaciones sobre los cobros elevados y no desglosados en los Trabajos Especiales. Se evaluará la necesidad de requerir al AEP una mayor transparencia en la presentación de los costos asociados, incluyendo un desglose y justificaciones claras que permitan a los CS validar los cargos realizados.

Ahora bien, sobre la situación reportada sobre el uso de infraestructura habilitada por inversiones de los CS para beneficio de otros CS o de la propia división minorista del AEP será revisada dado que la UPR considera que, aunque la inversión se haya realizado por un CS en específico, no es viable restringir el acceso a la infraestructura instalada al resto de los CS dado que eso estaría en contra del principio de compartición de infraestructura que persiguen las ofertas de referencia.

XVII. ANEXO A: TARIFAS

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Respecto de las manifestaciones sobre tarifas, CANETI dentro del apartado "2. *Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM*" resalta una serie de argumentos en la que hace alusión a la problemática sobre trabajos especiales en la que señala una "falta de detalle sobre este tipo de trabajos en la Oferta" lo cual a su consideración, permite al Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones (AEP) "proponer trabajos que son de su responsabilidad y a tarifas no reguladas" a lo cual, propone el establecimiento de "tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial" argumentando que "Los conceptos de cobro deben ser claros, incluyendo aspectos como ubicación, distancia, materiales y obra civil". Además, como Concesionario Solicitante, manifiesta la necesidad de "Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales", especificando que "Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión en un trabajo especial para la habilitación de un servicio, se debería aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura resultante sea de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión".

En el apartado "3. *Problemáticas resultantes de otras incidencias*", la identificación de aumentos injustificados de las tarifas poniendo como ejemplo que, "para la OREDA 2025, se están proponiendo aumentos de hasta 10 veces más en comparación con la OREDA vigente para 2024", a lo cual propone que el AEP incluya "una justificación detallada del aumento tarifario propuesto" para los concesionarios solicitantes, tomando como referente las que cobra a su propia división minorista.

Adicionalmente, CANIETI manifiesta que no concuerda con la actualización del listado de municipios con libertad tarifaria, en el que se añadieron trece municipios. Considera que "los mercados en estos municipios siguen siendo altamente concentrados", y propone la revisión periódica de la competencia en los municipios sujetos a libertad tarifaria "que reflejen la realidad de los mercados y que promuevan la competencia en estos".

Finalmente, CANIETI señala que consideran necesario que el Instituto "revise y modifique los remedios regulatorios actuales como la OREDA, adoptando las soluciones propuestas para fomentar la competencia". Resalta las "barreras impuestas por el AEP" dentro de las que se encuentran "tarifas arbitrarias", y solicita que el Instituto "garantice un trato no discriminatorio por parte del AEP, a través de un rol activo en materia de inspección, vigilancia y control para lograr un mercado más competitivo y beneficioso para los usuarios e industria".

Por su parte, GTV señala que tanto las DM como las EM aprovechan los trabajos especiales para cobrar por actividades que deben ser atribuidas a los mismos, argumenta que "la falta de especificidad en la OREDA, permite al AEP considerar

como trabajos especiales actividades que deberían ser parte del mantenimiento de su red”, como la reparación de puertos de acceso dañados, así como “la falta de un desglose detallado de costos” en un contexto en el que “no hay tarifas reguladas para los trabajos especiales, permitiendo cobros elevados impuestos a discreción del AEP”.

Asimismo, GTV manifiesta que “el AEP ha puesto a disposición de otros CS la infraestructura habilitada por GTV a través de trabajos especiales, sin reconocerle su inversión inicial”.

Las situaciones anteriores dan lugar a que GTV considere que justificar plazos dilatados y hacer cobros desproporcionados a los CS “afecta la competencia en el mercado y, en consecuencia, a los usuarios finales”.

Dicho lo anterior, GTV solicita, tanto para las DM como para las EM, acciones como el establecimiento de tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial, que incluyan precios unitarios justos y claridad en los conceptos que se cobran, con cotizaciones desglosadas que detallen clara y exhaustivamente “los elementos incluidos y cobrados en cada trabajo especial, con tarifas realistas ajustadas a la naturaleza del servicio”, añadiendo también que para el caso en que el CS realice inversiones para trabajos especiales necesarios para la habilitación de un servicio, el AEP reconozca dichas inversiones.

Con referencia a los niveles tarifarios de las DM, GTV manifiesta que “La tendencia sistemática del AEP a proponer aumentos tarifarios desproporcionados y no justificados constituye un obstáculo significativo para la correcta implementación de la OREDA”, añadiendo que “refleja una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado competitivo y equitativo”.

Adicionalmente, GTV señala que “el AEP propone incrementos de hasta 10 veces en comparación con las tarifas vigentes para 2024”, destacando “el servicio de ‘Habilitación del SRLT, SRI y SRP’, cuyo costo pasaría de MXN318.90 a MXN862.61, lo que representa un incremento del 170.54%. Adicionalmente, el servicio de ‘Atención de avería inexistente por reporte de falla’ experimentaría un aumento aún más significativo, ascendiendo de MXN693.30 a MXN2,047.86, equivalente a un incremento del 195.40%”.

En este sentido GTV remarca que lo anterior evidencia la tendencia “a imponer tarifas para actividades que anteriormente se proporcionaban sin costo”. Al respecto, GTV propone “justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta (...y proporcionando...) una justificación detallada y fundamentada para cualquier incremento tarifario propuesto. Finalmente, se deben establecer tarifas que reflejen la realidad de la

prestación de los servicios, tomando como referente las que el AEP cobra a su propia división minorista”.

Paralelamente, GTV alude a una conducta discriminatoria que obstaculiza el acceso de otros concesionarios para ofrecer servicios de telecomunicaciones, al señalar que se han identificado barreras por parte del AEP que incluyen *“el incremento arbitrario de tarifas, el cobro de servicios no especificados en la Oferta de Referencia, propuestas de eliminación de servicios en lugar de mejoras de los mismos con respecto a la oferta vigente, dificultades en la comunicación con el AEP para coordinar visitas, ambigüedad en los tiempos y falta de acuerdos en las franjas horarias para el reparo de incidencias que terminan afectando la prestación de los servicios, lo cual impacta negativamente la prestación de servicios a los usuarios finales”.*

Además, GTV manifiesta que *“se evidencia una tendencia persistente en las consultas anteriores y en la actual a imponer tarifas para actividades que anteriormente se proporcionaban sin costo”.*

Similarmente, sobre los niveles tarifarios propuestos por las EM se advierten *“aumentos tarifarios desproporcionados”* con *“incrementos de hasta 13 veces en comparación con las tarifas vigentes para 2024”* y sin justificación adecuada *“desincentivando el uso de los servicios de la OREDA por parte de los CS, y limitando, de esta manera, su capacidad operativa”*, además del hecho de que el AEP *“está agregando a la OREDA 2025 tarifas que no estaban contempladas dentro de la OREDA 2024”*, argumentando que se requieren para la recuperación de costos por las actividades relativas pero sin ofrecer mayor detalle, *“como es el caso de las tarifas para ‘Gasto de habilitación de una coubicación de interconexión para uso de Desagregación’, ‘Instalación de STDFO’ y ‘Servicio de interoperabilidad’”*. Lo anterior, señalando que *“las inclusiones y aumentos tarifarios propuestos no suponen mejoras en las condiciones o en la calidad del servicio ofrecido a los CS, ni se encuentran explicados de manera adecuada en el cuadro de justificación de modificaciones que proporciona el AEP. De hecho, para la inclusión de tarifas, el AEP argumenta que se requieren para la recuperación de costos por las actividades relativas, sin dar más detalle, lo que es poco transparente en el marco de la OREDA. La falta de mejoras en la provisión de los servicios, junto con las dificultades que enfrentan los CS para acceder a la OREDA, desincentivan la solicitud de servicios adicionales y limitan la capacidad de los CS para incrementar el volumen de sus solicitudes”.*

Al igual que con la OREDA DM, GTV propone la justificación detallada de los cambios propuestos por el AEP.

Ahora bien, en el caso particular de **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** algunos municipios, GTV opina que *“las condiciones de competencia necesarias para otorgar libertad tarifaria no se cumplen en los municipios seleccionados debido a su alta concentración de mercado”* y que *“los segmentos del mercado de telecomunicaciones son interdependientes, por lo que un fortalecimiento de la participación del AEP en el segmento de Internet fijo podría impactar de igual manera el segmento de Internet móvil”*.

GTV propone, en sus manifestaciones, *“replantear el otorgamiento de libertad tarifaria al AEP en los municipios en los que actualmente aplica (...mediante un análisis...) que no existe una relación o interdependencia geográfica con otros mercados del país y que no se verán afectados otros segmentos del mercado de telecomunicaciones”*.

Respuesta de la UPR

En relación con las tarifas propuestas para los servicios de desagregación, tanto para las ofertas de referencia de las DM como de las EM, la UPR considera pertinente analizar las observaciones planteadas por los participantes en los siguientes aspectos:

- Revisión de los niveles tarifarios propuestos: evaluar cualquier incremento tarifario y su impacto en la accesibilidad y competitividad.
- Inclusión de nuevos cargos: examinar las actividades anteriormente realizadas sin costo y las propuestas de nuevos cargos asociados.
- Definición de trabajos especiales: detallar las características, criterios y costos de estos servicios para evitar ambigüedades.
- Determinación de municipios con libertad tarifaria: actualizar las zonas geográficas bajo este régimen, considerando los criterios establecidos en la Resolución P/IFT/040821/335, mediante la cual el Pleno del Instituto emitió los “Criterios y Umbrales de los Parámetros para determinar la Libertad Tarifaria”, de conformidad con lo establecido en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA del Anexo 3 de 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”.

Estas acciones tienen como propósito mitigar aparentes barreras que los concesionarios han señalado, tales como aumentos injustificados de tarifas, cobros de servicios no especificados, eliminación de servicios, problemas de comunicación y falta de claridad en los plazos de atención.

Ahora bien, sobre la manifestación de GTV respecto de los trabajos especiales, la UPR señala que, además de los criterios establecidos en las Ofertas de Referencia para los trabajos especiales (los cuales excluyen mantenimientos, al ser responsabilidad del AEP), la Tercera Revisión Bienal contempla la posibilidad de conformar grupos de trabajo temporales que incluyan al IFT. Dichos grupos facilitarán, de manera voluntaria, la resolución de posibles desacuerdos en esta materia y funcionarían como foros en los que el IFT podría aclarar los criterios establecidos en las Ofertas de Referencia.

Con respecto a la manifestación de GTV sobre que el AEP ha puesto a disposición de otros CS infraestructura habilitada por GTV, el Instituto ya cuenta con mecanismos para la consideración de desacuerdos, mediante los cuales se valora la información y evidencia presentada por las partes para su resolución.

La UPR señala que utilizará la mejor información disponible, tanto la proporcionada por el AEP como la obtenida del mercado, para determinar las tarifas de los servicios mayoristas relacionados con las OREDA DM y EM, y considerando lo señalado en la Medida TRIGÉSIMA NOVENA de las Medidas de Desagregación y cualquiera consideración adicional sobre las condiciones comerciales que, de manera revelada, permitan la continuidad en las operaciones del AEP, a efecto de fomentar la prestación de este servicio mayorista de desagregación de la manera más competitiva en el mercado.

En suma, la UPR procederá a revisar la estructura tarifaria y los niveles propuestos a partir de la información de costos aportada por el AEP y de datos económicos actualizados. Esta revisión tomará en cuenta la información que en su caso los participantes en la Consulta Pública hayan proporcionado para propiciar que las tarifas de las OREDA estén basadas en costos y permitan al AEP la recuperación de los mismos, y con ello incentiven una competencia efectiva en el sector, promoviendo condiciones equitativas tanto para los concesionarios como para las propias operaciones del AEP, a efecto de asegurar que los servicios mayoristas contribuyan al desarrollo sostenible del mercado.

XVIII. ANEXO F: CONVENIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Resumen de comentarios de la Consulta Pública

Respecto a las garantías del convenio de la Cláusula Octava, los participantes CANIETI y MEGA CABLE observan que el AEP en los casos en que los CS suscriben una oferta y no contratan los servicios durante el año de su vigencia, no existe la posibilidad de calcular el monto de una garantía. Por lo que los participantes

hacen notar que esto no presenta con claridad la alternativa y/o propuesta que se ofrece, puesto que no se indica el importe que se propone en casos donde el CS no cuente con la utilización de esos servicios, dejando a los mismos en un estado de incertidumbre al pretender la suscripción de la Oferta de Referencia, sin una cantidad mínima. En este sentido, se hace la solicitud de que el AEP plasme un monto mínimo de \$10,000.00 M.N. para los casos en que el CS no haya utilizado los servicios, a pesar de haber firmado la Oferta Vigente, con la finalidad de cuantificar y en su caso solicitar la fianza requerida tal como se encuentra establecida en la oferta vigente del 2024.

Por otro lado, el participante Grupo Televisa considera que mantener la periodicidad anual para la negociación de las características de la garantía aporta certidumbre y agiliza los procesos de contratación. Además, según señala el participante, que plantear la posibilidad de hacer negociaciones de garantías con una periodicidad trimestral o mensual podría conllevar a prolongar los plazos para el acceso efectivo a la infraestructura del AEP. Por lo que, Grupo Televisa hace solicitud de mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.

Paralelamente, respecto a la cláusula Décima Quinta del Convenio, sobre las Relaciones Laborales, hacen notar que el AEP elimina la aclaración de tiempo de aviso de huelga a la contraparte en un periodo de 10 (diez) días de anticipación a la suspensión del trabajo. Por lo que Grupo Televisa hace la propuesta de mantener plasmado en texto el plazo de diez días hábiles previos a la suspensión del trabajo para avisar a la otra parte ya que señala que este término es relevante y aporta claridad al convenio, estableciendo la obligación de notificar en favor de mitigar afectaciones sobre los procesos de acceso efectivo a la infraestructura.

Respuesta de la UPR

Al respecto, derivado de las propuestas de los participantes de la Consulta Pública a la Cláusula Octava relacionado a las Garantías del Convenio, la UPR revisará esta cláusula para determinar el mejor mecanismo relacionado con la garantía, así como el monto para determinar su aportación y adecuación a la Medida.

Además, por la respuesta obtenida para la Cláusula Décima Quinta de Relaciones Laborales, la UPR hará el análisis de la eliminación del planteamiento de periodo de aviso para revisar que aporte o no claridad a la Oferta y de ser necesario, se hará el cambio correspondiente. Cabe señalar que se considera mantener las condiciones vigentes del Convenio para asegurar que no se trasgreda la simetría o igualdad de condiciones que deben tener las partes.