**PROPUESTA DE MODIFICACIONES Y SUS JUSTIFICACIONES PARA LA OREDA 2026**

Telmex y Telnor, en cumplimiento a la medida Quinta de las Medidas de Desagregación presenta para aprobación del Instituto, las siguientes modificaciones y actualizaciones de la Oferta de Referencia de los Servicios de Desagregación para el 2026. En virtud de lo anterior, y con el objetivo de esclarecer las condiciones propuestas mis representadas presentan las siguientes:

**CONSIDERACIONES PREVIAS**

**PRIMERO. Incentivar la venta de servicios mayoristas.**

Telmex y Telnor, en su carácter de Agente Económico Preponderante (AEP) y en cumplimiento de la regulación asimétrica aplicable, presentan la Propuesta de Modificaciones a la OREDA 2026 con el objetivo de incentivar la participación de nuevos Concesionarios Solicitantes (CS) en los servicios de Desagregación. Esta propuesta incorpora alternativas alineadas con las necesidades actuales del mercado fijo, en un entorno de competencia efectiva y orientada a garantizar los más altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.

**SEGUNDO. Establecer procesos claros y simplificados.**

Las presentes modificaciones están enfocadas en desarrollar procesos operativos claros, concisos, directos y agiles tanto para los CS como para la DM. Se ofrecen actualizaciones en diferentes etapas del proceso de contratación ya que el flujo en la OREDA vigente.

En esta propuesta se suprimen las opciones de **Instalación de la acometida por parte de los Concesionarios Solicitantes** así como la opción de **Acceso a la información en el sitio de Internet, Acceso a la información de manera presencial o medio alternativo**. Estas funcionalidades, además de no ser utilizadas por los CS, tampoco resultan útiles durante el proceso de aprovisionamiento de los servicios de Desagregación ya que interfieren en el flujo operativo y representan dependencias de factores externos, y en caso de seguir estas opciones solo complicarán las estrategias y logísticas operativas. La intención de los cambios propuestos por Telmex/Telnor es mantener los procesos operativos alineados entre el mercado mayorista y minorista, lo cual evita retrasos en la provisión de servicios y elimina puntos de riesgo durante el proceso, como pueden ser la dependencia de un tercero para la instalación de la acometida, que coincida durante la instalación con la presencia del cliente, técnico instalador y representante del CS.

**TERCERO. Homologación de criterios.**

Actualmente, existe una falta de homologación en los criterios de medición de plazos entre las distintas ofertas mayoristas, lo que ha generado complicaciones logísticas y operativas en la atención de los servicios. Esto se vuelve aún más crítico considerando que el personal operativo es el mismo que atiende tanto servicios mayoristas como minoristas. Cambiar la mecánica operativa dependiendo del tipo de servicio, mercado u oferta implica una pérdida de eficiencia y aumenta la posibilidad de errores operativos. Por ello, resulta necesario **homologar los criterios de medición de los indicadores de calidad y los mecanismos de supervisión**, de forma que se facilite una operación más coherente, eficiente y alineada con la realidad del personal técnico en campo.

**CUARTO. SOBRE EL MODELO DE COSTOS DE RETAIL MINUS PARA LA OREDA 2026.**

Es importante señalar que los servicios de telecomunicaciones que Telmex ofrece a sus clientes finales han mantenido precios fijos, contrario a los aumentos frecuentes de tarifas a los que recurre la competencia. Lo primero, por un lado, implica un beneficio evidente hacia el mercado y en términos reales se traduce en reducciones importantes en los precios que los usuarios finales pagan. Por otro lado, estos servicios constantemente muestran mejores y más beneficios, como aumentos de velocidad y simetrías en las velocidades de subida y bajada, lo que también significa un decremento directo en el precio por Mpbs. Estos beneficios también se trasladan directamente al servicio mayorista de reventa de internet y paquetes, es decir, a los competidores de Telmex y a sus clientes, ya que a través de la Oferta obtienen descuentos importantes. Sin embargo, los beneficios descritos previamente no son considerados por el modelo de costos evitados, pues este no pondera ni por las mejoras en aumentos de velocidades de bajada y subida y simetría de la oferta comercial que modela, ni por la preservación constante de precios año con año.

Por otro lado, la experiencia internacional, principalmente en la Unión Europea, muestra cómo los reguladores tienden a dejar de implementar mecanismos como el de *retail minus*[[1]](#footnote-1)o incluso, desregular. En el mismo sentido, el solo hecho de considerar los costos en los que realmente incurre Telmex**, sin recurrir a una metodología de precios implícitos**, la cual resulta exógena a la de costos evitados e incrementa arbitrariamente el descuento, reconocería la estabilidad de los precios de Telmex en su oferta comercial y los beneficios adicionales en servicios de internet en cuanto a mejores y mayores velocidades.

**CONSIDERACIONES PARTICULARES**

| No. | **Numeral Oferta** | **Tema** | **Modificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | 1.Introduccion y generales | ***Cobertura*** | 1.Introduccion y generales  …  Todos los servicios de Desagregación se prestan ~~a nivel nacional~~ **conforme a la cobertura autorizada en los Titulas de Concesión de Telmex / Telnor**, junto con sus servicios auxiliares asociados. | Se propone redacción para establecer los alcances de cobertura conforme a los Títulos de Concesión de Telmex y Telnor. La prestación de los servicios de Desagregación está sujeta a la cobertura de la red así como la disponibilidad de facilidades. |
| **2** | 1.2 Situación de la Acometida del usuario final | ***Visita en falso*** | 1.2 Situación de la Acometida del usuario final.  La acometida al domicilio del usuario final constituye el último segmento de la red para la conexión de los servicios de desagregación, ~~y a continuación se describe el alcance del servicio para los posibles escenarios que se pueden presentar.~~   1. ~~Escenario en que existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS, el servicio de desagregación se entregará con la acometida actual.~~ 2. ~~Escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar los servicios solicitados por el CS, el alcance del servicio incluirá la instalación de ésta, así como el DIT~~[[2]](#footnote-2)~~,~~ ~~bajo las condiciones que técnicamente sean factibles y con cargo al CS, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir la acometida de cobre (Bajante, DIT, Roseta) y para la acometida de fibra (Bajante óptico, Jumper, Roseta óptica)~~   Cuando Telmex / Telnor provea la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a Telmex / Telnor para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica.En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS de acuerdo con lo establecido en esta Oferta**.** En caso de visita en falso o que no se instale la acometida por responsabilidad de Telmex / Telnor, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B.Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como modificación del servicio conforme al procedimiento **y plazos** **establecidos** ~~para cada servicio~~ **para la contratación y entrega del numeral 4.7 de la presente Oferta**. Lo señalado en el presente numeral no será aplicable en caso de que: i) la acometida sea propiedad de un tercero o del CS; y/o ii) acuerdo entre las Partes. En ambos casos, quien sea propietario de la acometida será sujeto de los derechos y obligaciones que respecto de ella se establecen en la OREDA.  ~~Cuando el CS provea la acometida o adecue la existente tendrá bajo su responsabilidad todas las previsiones necesarias para su instalación incluyendo el CIC, cumpliendo con las condiciones y especificaciones técnicas para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica.~~ | Se propone eliminar la descripción de los escenarios de acometida, ya sea nueva o existente, toda vez que, independientemente de su condición, los servicios de reventa son integrales e incluyen dicha acometida de forma implícita.  ------  Se propone al Instituto aclarar que un cambio de tecnología requiere de la instalación de nueva acometida y provisión de equipo terminal (ONT), por lo tanto los plazos de atención deben ser los mismos que se aplican a una contratación nueva.  -----  En el caso de los servicios de Reventa, permitir que el CS tenga la opción de proveer o adecuar la acometida resulta completamente inoperante y contrario a la naturaleza del servicio, el cual debe ser entregado como una solución integral ('llave en mano'). Incluir dicha opción genera ineficiencias, retrasa la puesta en marcha y compromete la funcionalidad esperada del servicio. El permitir que el CS provea la acometida supone dependencias de agentes externos, coordinación de personal, dependencia de recursos técnicos y no benefician al usuario final. |
| **3** | 1.5 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor | ***Voluntad del suscriptor*** | 1.5 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor  …  ~~La verificación de la voluntad del suscriptor corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desea cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones que tiene contratados.~~ El nuevo proveedor del servicio será responsable de la verificación de la voluntad para el cambio de proveedor, así como de ejecutar la portabilidad cuando se requiera, en los términos dispuestos por las Reglas de Portabilidad Numérica publicadas el 12 de noviembre de 2014 en el Diario Oficial de la Federación, así como sus posteriores modificaciones.  …  …  …  Las solicitudes que se reciban serán atendidas como alta de servicio, por tanto, se dará de baja el servicio con el proveedor actual (donador) y se hará el cambio con el nuevo proveedor del servicio (receptor). Para realizar la verificación de la voluntad el suscriptor/usuario final se cuenta con tres escenarios **bajo los siguientes procedimientos**:   1. ~~De Telmex / Telnor a CS: El CS realiza ante Telmex / Telnor el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.~~ 2. ~~De CS a Telmex / Telnor: el CS realiza ante el proveedor actual el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones.~~ 3. ~~De CS a CS: Un CS (nuevo proveedor del servicio) realiza el cambio de proveedor del servicio de telecomunicaciones ante el proveedor actual y Telmex / Telnor. En este caso se incluirá a Telmex / Telnor para que ésta realice las adecuaciones correspondientes a los servicios de desagregación.~~   …  **~~Contratación o modificación de alguno de los servicios de telecomunicaciones del suscriptor/usuario final.~~**  **Procedimiento de verificación de voluntad del suscriptor/usuario final y cambio de Concesionario Escenarios de Telmex / Telnor al CS, del CS a Telmex / Telnor y del CS al CS (donador – receptor):**  …  …  …  En caso de que el CS desee contratar o modificar alguno de los servicios de telecomunicaciones que hubiera contratado derivado de esta OREDA **ya no será necesario solicitar nuevamente el formato de verificación de voluntad.**~~, deberá:~~   1. ~~Resguardar el documento que refleje el consentimiento por parte del suscriptor/usuario final para realizar la contratación o modificación de los servicios de telecomunicaciones.~~ 2. ~~En caso de que el CS requiera modificar servicios de desagregación para proveer los servicios de telecomunicaciones al suscriptor/usuario final, Telmex / Telnor no podrá solicitar nuevamente al CS el formato de verificación de voluntad.~~ 3. ~~Las contrataciones o modificaciones solicitadas serán atendidas conforme a los procedimientos que para cada uno de los servicios se señalan a lo largo de la presente OREDA.~~ | Se elimina esta frase que es repetitiva con el párrafo anterior.  ----  Se adecua el párrafo para simplicidad del apartado. Se eliminan los numerales de los tres escenarios para verificar la voluntad del suscriptor ya que en el procedimiento se explican dichos los escenarios.  ---  Se simplifica la redacción relativa a la verificación de voluntad en las solicitudes de modificación de servicios existentes. |
| **4** | 2. Condiciones generales para la prestaciones de los servicios | **Notificación de cierre de Centrales** | **2. Condiciones generales para la prestación de los servicios.**  **…**  **9.** Telmex / Telnor notificará a la EM, al Instituto, así como a los CS con al menos 36 meses de anticipación el cierre de una Central **cuando la EM y/o el CS tengan presencia física en dicha Central** afin de coordinar con cada uno de los CS su reubicación. Podrá acordarse un tiempo menor entre Telmex / Telnor la EM y el CS debido a un uso más eficiente o una modernización en las tecnologías de acceso, para lo cual solicitará autorización al Instituto. | Ajustes conforme a la medida TRIGESIMA del Anexo 3, 3ra revisión bienal Resolución P/IFT/301024/428 |
| **5** | 3.Información relacionada con los servicios | **Acceso a la información en el sitio de Internet** | 3. Información relacionada con los servicios La información con la que cuenta Telmex / Telnor se pone a disposición de los CS ~~a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que Telmex / Telnor publica su OREDA~~ o a través del SEG, la cual debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS, incluyendo a los concesionarios del AEP, contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.  …  ~~3.4 Procedimiento de acceso a la información contenida en el sitio de Internet~~  ~~Para el acceso a la información a través de la interfaz en la página de internet de Telmex / Telnor, el CS deberá contar con el usuario y contraseña descritos en el punto 3.1.~~  ~~Los pasos para ingresar al Sitio y realizar consultas serán los siguientes:~~   1. ~~Entrar al sitio http://www.telmex.com/~~ 2. ~~Seleccionar el apartado “Ofertas de Servicios Mayoristas”.~~ 3. ~~Seleccionar el apartado “Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local”.~~ 4. ~~Seleccionar el apartado “Consulta de Información”.~~ 5. ~~Ingresar las credenciales (Usuario y Contraseña) que le fueron otorgadas por Telmex / Telnor.~~ 6. ~~El CS deberá seleccionar el tipo de información en la cual está interesado.~~ 7. ~~En la página de internet se desplegará la información solicitada.~~ | Se solicita eliminar el acceso a la información a través del sitio de Internet, toda vez que el único medio oficial de comunicación determinado en la Medidas de Preponderancia es el SEG. Este sistema ya proporciona el acceso completo y oportuno a las bases de datos referidas en el presente numeral, por lo que mantener un canal alterno resulta redundante e innecesario. |
| **6** | 3.6 Procedimiento de acceso a la información de forma presencial y  3.7 Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno. | **Acceso a la información de manera presencial o medio alternativo** | **~~3.6 Procedimiento de acceso a la información de forma presencial~~**  ~~Este procedimiento aplicará en caso de que el acceso vía internet no esté operando adecuadamente, o cuando el CS lo requiera; para acceder al mismo se deberá llevar a cabo el siguiente procedimiento:~~   1. ~~El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telmex / Telnor (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada debidamente firmada por el representante legal del CS, en la cual se le autorice para solicitar y recibir acceso a consulta de información presencial, la cual se acompañará del acta notarial en el que conste la personalidad del representante legal del CS.~~ 2. ~~Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, éste deberá llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal de Telmex / Telnor para efectuar la validación. La solicitud de información podrá contemplar la totalidad de la información de las bases de datos establecidas en esta sección de la OREDA.~~ 3. ~~Cubierto el punto anterior, en un día hábil Telmex / Telnor entregará la información solicitada mediante discos compactos o unidades de almacenamiento digital.~~   **~~3.7 Procedimiento de acceso a la información a través del medio alterno~~**  ~~El medio alterno para que los CS accedan a la información señalada en los puntos anteriores en caso de que el SEG no se encuentre disponible, es el siguiente:~~   1. ~~El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telmex / Telnor (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06500, Ciudad de México), Piso 9, Área de Atención a Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, mostrando una identificación oficial, la credencial vigente de su empresa, y una carta membretada de autorización debidamente firmada por el representante legal del CS, acompañada del acta notarial en la que consten sus facultades.~~ 2. ~~Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, Telmex / Telnor facilitará un equipo de cómputo para que el CS realice la consulta de información.~~ 3. ~~El acceso a la información se realizará con el mismo usuario y contraseña que el CS utiliza en la interfaz de consulta a través de la página de internet de Telmex / Telnor.~~ | Se propone la eliminación de los numerales 3.6 y 3.7, que contemplan el acceso presencial a la información de las bases de datos tipo A y B, por tratarse de un mecanismo obsoleto y completamente desalineado con las prácticas actuales.  El SEG ha sido establecido como la única ventanilla oficial de atención para los servicios mayoristas, concentrando de manera eficiente, segura y centralizada toda la información relevante. Mantener procedimientos presenciales representa una duplicidad innecesaria que carece de justificación operativa.  Adicionalmente, desde el último lustro, no se ha recibido ni una sola solicitud de acceso presencial, lo que demuestra su total desuso y la falta de interés por parte de los CS.  En este sentido, y con el objetivo de simplificar y actualizar el marco operativo de la OREDA, se solicita la eliminación de los numerales referidos. |
| **7** | 4.4 Velocidades Simétricas | **Paquetes comerciales** | ~~4.4 Velocidades Simétricas~~  ~~Telmex / Telnor pondrá a disposición de los CS en el SEG, moléculas de velocidades simétricas de acuerdo con los registros de tarifas vigentes y autorizadas por el Instituto las cuales se verán reflejadas en el Anexo A y deberán estar publicadas en su totalidad en el SEG. Telmex / Telnor publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.~~  ~~Las moléculas de velocidad se proporcionarán a los CS en condiciones no discriminatorias.~~ | El catálogo de productos disponibles ya se encuentra plenamente identificado tanto en el SEG como en el Anexo A de Tarifas, por lo que esta sección resulta redundante. En consecuencia, se solicita su eliminación para evitar duplicidades y asegurar una presentación más clara y eficiente de la información para los concesionarios solicitantes. |
| **8** | 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa. (pág.37) | **Venta Módems /ONT´s Blancos** | 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa.  …  **~~Entrega de equipos vendidos por Telmex / Telnor (blanco)~~**  ~~El CS podrá adquirir, bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con Telmex / Telnor, sin logotipos o identificadores (blancos). La entrega del modem será directamente a través del técnico del AEP. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional.~~  ~~Para la provisión de los módems y ONT blancos para reventa, el CS tendrá que presentar su solicitud para que Telmex / Telnor adquiera los inventarios en las cantidades y tiempos estimados. Telmex / Telnor deberá procurar el almacenamiento y logística de entrega de los equipos contemplados en la solicitud.~~  ~~Para el caso de ONT es indispensable que sean instalados por Telmex / Telnor, por lo cual en este caso se entregarán directamente en el domicilio de los usuarios bajo los mismos procedimientos que el AEP sigue para sus propias operaciones.~~  **Mantenimiento y aplicación de garantías**  ~~Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex / Telnor otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo lo realizará vía el técnico de Telmex/Telnor.~~  **Compra de Módems y ONT por lote**  […]  En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Usuario** | **Equipo Terminal** | **Modalidad de entrega** | | Equipo del AEP (Módem / ONT) | | | | Existente | Módem del AEP | Se utiliza el Módem del AEP en operación con el usuario final. | | Existente | ONT del AEP | Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final. | | Nuevo | Módem del AEP | Técnico | | Nuevo | ONT del AEP | Telmex / Telnor entrega e instala el ONT equipo terminal al usuario final. | | **~~Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)[[3]](#footnote-3)~~** | | | | ~~Existente~~ | ~~Módem Blanco~~ | ~~Técnico~~ | | ~~Existente~~ | ~~ONT Blanco~~ | ~~Telmex / Telnor entrega e instala el ONT equipo terminal al usuario final.~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~Módem Blanco~~ | ~~Técnico~~ | | ~~Nuevo~~ | ~~ONT Blanco~~ | ~~Telmex / Telnor entrega e instala el ONT equipo terminal al usuario final.~~ | | Se propone eliminar la venta de módems blancos, ya que este producto no ha generado interés entre los CS. En los últimos cinco años no se ha recibido ninguna solicitud de compra, lo que demuestra que no responde a las necesidades del mercado.  Los CS actualmente demandan soluciones integrales y gestionadas, más que la compra de equipos individuales como módems / ONT´s. La permanencia de esta oferta va en contra de la tendencia de servicios llave en mano. |
| **9** | 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa (pág. 43 a 45) | **Ideas repetidas** | 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa  […]   |  |  | | --- | --- | | **Etapa** | **Descripción** | | **Autorización del suscriptor/usuario final** | Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. Aplica sólo usuarios existentes.  La presentación también podrá ser en formato electrónico cargado en el SEG (PDF o .jpg legible). | | **Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud**  (No aplica a SRL) | […]   * Seleccionar programación de cita (fecha y hora o fecha y rango de horario) para la atención del servicio.   La ONT y el Módem siempre se entregarán en el domicilio del usuario el día de la instalación.  **~~\*\*La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación.~~**  … | | Se propone la eliminación del párrafo ya que se duplica en la idea con el párrafo inmediato anterior. |
| **10** | 4.9 Parámetros e Indicadores de calidad para los servicios de Reventa | **Metodología de medición** | Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa  En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad referentes a la provisión, continuidad y atención de fallas del Servicio de Reventa. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con una periodicidad ~~trimestral~~ **anual** por **todos** **los servicios provistos** a ~~cada uno de~~ los CS.  **Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio**  […]   * Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en ~~cuatro~~ **48** horas a partir de las solicitudes realizadas. | Se solicita modificar el criterio de aplicación de los parámetros e indicadores de calidad, de manera que la evaluación se realice considerando el universo total de solicitudes gestionadas de forma agregada, sin segmentarlas individualmente por CS. Esta modificación permitiría generar métricas más representativas, consistentes, eliminando distorsiones que suelen surgir al analizar muestras pequeñas o con comportamientos atípicos o estacionales. Evaluaciones desagregadas por CS pueden inducir conclusiones erróneas, especialmente en casos con bajo volumen de operaciones o condiciones operativas particulares. Una medición centralizada garantiza mayor objetividad, reduce la variabilidad estadística artificial y facilita una supervisión más eficiente orientada a la mejora continua del servicio.  Adicionalmente, se considera adecuado que los parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa se soliciten con una periodicidad anual, con base en los siguientes elementos técnicos, regulatorios y de referencia internacional:   * **Estabilidad estructural del servicio:** Los indicadores de calidad en servicios mayoristas como el de Reventa suelen presentar estabilidad operativa en el tiempo, ya que están soportados por infraestructura madura, procesos normalizados y marcos contractuales definidos. En este contexto, evaluaciones trimestrales tienden a subreaccionar ante fluctuaciones marginales sin relevancia estadística ni operativa, mientras que una medición anual refleja mejor la tendencia real del desempeño. * **Mejores prácticas regulatorias internacionales**: Existen precedentes relevantes en otros marcos regulatorios:   + En el caso de Ofcom (Reino Unido), el operador Openreach publica reportes anuales sobre sus estándares de calidad, disponibles en su sitio oficial: https://www.ofcom.org.uk/\_\_data/assets/pdf\_file/0015/222121/openreach-performance-reports.pdf   + En Qatar, la Communications Regulatory Authority (CRA) publica reportes anuales de indicadores clave para servicios mayoristas para apoyar la competencia y la transparencia: https://cra.gov.qa/en/Reports/Qatar-Telecommunications-Annual-Report/   + Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32018L1972 * **Principio de proporcionalidad:** Conforme a este principio regulatorio, la intensidad de la supervisión debe guardar proporción con el nivel de riesgo o impacto. Dado que los servicios mayoristas de Reventa ya se encuentran regulados en otros aspectos sustanciales (como tarifas y condiciones de acceso), una frecuencia anual resulta razonable, evitando una carga administrativa innecesaria y permitiendo al regulador concentrarse en los aspectos de mayor impacto.   En conjunto, estos elementos sustentan técnica y jurídicamente la conveniencia de establecer una **metodología de evaluación anual, consolidada y no segmentada**, que garantice representatividad, eficiencia regulatoria y alineación con estándares internacionales.  ----  Homologación de parámetros de medición para solicitudes de suspensión y reactivación  Actualmente, los parámetros e indicadores de calidad contemplan dos niveles de cumplimiento: un primer porcentaje asociado a un plazo más corto, y un segundo porcentaje vinculado a un plazo más amplio. Sin embargo, en el caso específico de las solicitudes de Reactivación, se ha establecido que el 60% debe ser atendido en un día hábil, y el 40% restante en un tiempo aún menor (4 horas), lo cual resulta contradictorio y operativamente inadecuado.  Este diseño de medición es inconsistente con el enfoque aplicado a otros servicios comparables y genera una exigencia desproporcionada para el 40% de los casos, al requerir atención en un plazo más estricto que el establecido para el porcentaje mayoritario.  Por lo anterior, se solicita la homologación de los criterios de medición para las solicitudes de Suspensión y Reactivación, de manera que ambos servicios se evalúen bajo los mismos parámetros:   * 60% de las solicitudes atendidas en 1 día hábil * 40% restantes atendidas en un plazo máximo de 48 horas   Esta propuesta busca garantizar coherencia regulatoria, viabilidad operativa y alineación con prácticas técnicas razonables para la atención de solicitudes mayoristas. |
| **11** | Anexo “A” | **Tarifas** | …  ***- ~~Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad~~***   |  |  | | --- | --- | | ~~Tecnología~~ | ~~Precio~~ | | ~~ADSL~~ | ~~688.80 MXN~~ | | ~~VDSL~~ | ~~1,378.45 MXN~~ | | ~~ONT~~ | ~~1,921.55 MXN~~ | | En consistencia con la solicitud 8 del presente documento de eliminar la venta de modem blanco por pieza, se eliminan sus respectivas tarifas.  Por otro lado se solicita al Instituto que se considere un descuento del 14.13% único para todos los servicios de reventa, el cual se encuentra alineado con los niveles de costos evitados que Telmex y Telnor efectivamente erogan, y cuya trazabilidad está debidamente documentada. Las modificaciones presentadas en el Anexo “A”, también derivan de la actualización de los servicios autorizados por el Instituto vigentes hasta la fecha de emisión de la presente propuesta de la oferta.  Por razones de economía procesal, no se detallan en este cuadro todos los cambios realizados, los cuales pueden consultarse en los apartados específicos correspondientes. |
| **12** | Anexo B | **Penas convencionales** | **Penas Convencionales**  Telmex / Telnor realizará el aprovisionamiento y atención de reportes de incidencias o fallas de los servicios dentro de los tiempos establecidos en la presente oferta y en caso de incumplimiento. Salvo los casos que eximan de responsabilidad a Telmex /Telnor, se aplicarán las siguientes penas convencionales tomando en cuenta que en ningún caso la pena aplicable deberá superar el valor del servicio (gastos de habilitación + renta mensual) donde aplique esta base.  **Aprovisionamiento de servicios**  **Validación y factibilidad**  […]   * Para aquellos servicios donde aplique la validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 95% de las solicitudes en máximo de T1 días naturales. El 5% restante en un máximo de T2 días naturales.  1. En caso de que no se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días naturales y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud. 2. En caso de que se cumpla el 95% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días naturales y se aplicará una pena de 50% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Validación de solicitud junto con verificación de la factibilidad** | | | |  | T1 | T2 | | Usuarios existentes[[4]](#footnote-4): SRL, SRI, SRP, ~~SRMLT~~ | 1 | 2 | | | | Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP, ~~SRMLT~~ | 1 | 2 | | Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo) | 10 | 15 |   **Habilitaciones**  **Las penas convencionales para la habilitación de usuarios existentes (línea activa) o la habilitación en fechas específicas acordadas (usuarios nuevos), se aplicará una pena calculada de acuerdo con la siguiente ecuación:**  ~~Los parámetros e Indicadores de calidad correspondientes a la habilitación de los servicios objeto de la Oferta, son los siguientes:~~  ~~En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con usuarios existentes, aplicables a SRL, SRI, SRPI, SRMLT:~~   * ~~Habilitación para usuarios existentes (línea activa) en tiempo: 90% en un máximo de T1 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de T2 días hábiles.~~  1. ~~En caso de que no se cumpla el 100% o el 90% del indicador, según corresponda. Telmex / Telnor será acreedor a una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:~~  * ~~Cuando exista un retraso que sea menor al 20% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 30% del costo de la renta mensual correspondiente~~ * ~~Cuando exista un retraso comprendido entre el 20% y el 40% del plazo establecido, se aplicará una pena equivalente al 60% del costo de la renta mensual correspondiente.~~ * ~~Cuando el retraso sea mayor al 40% del plazo establecido, se aplicará una pena calculada de acuerdo con la ecuación:~~   ~~"Pena = (60% + Retraso%) × Renta Mensual"~~   1. ~~En caso de que se cumpla el 90% del indicador, Telmex / Telnor será acreedor a una pena por la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:~~   ~~"Pena = (60% + Retraso%) × Renta Mensual"~~   | **~~Habilitación y entrega de servicios~~** | | | | --- | --- | --- | |  | ~~T1~~ | ~~T2~~ | | ~~Usuarios nuevos y existentes: SRL, SRI, SRP (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa)~~ | ~~6~~ | ~~8~~ | | ~~Usuarios nuevos y existentes: SRL, SRI, SRP (El AEP entrega algún equipo a solicitud del CS)~~ | ~~8~~ | ~~10~~ | | ~~Usuarios existentes: SRMLT (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa)~~ | ~~6~~ | ~~8~~ | | ~~Usuarios existentes: SRMLT (El AEP entrega algún equipo a solicitud del CS)~~ | ~~8~~ | ~~10~~ | | ~~Usuarios nuevos: SRMLT~~  ~~(Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo)~~ | ~~6~~ | ~~8~~ | | ~~Usuarios nuevos: SRMTL~~  ~~(Con acometida y recursos de red con provisión de equipo)~~ | ~~8~~ | ~~10~~ | | ~~Usuarios nuevos sin acometida SRMLT~~  ~~(Sin provisión del equipo)~~ | ~~6~~ | ~~8~~ | | ~~Usuarios nuevos sin acometida SRMLT~~  ~~(Con provisión del equipo)~~ | ~~8~~ | ~~10~~ | | ~~Trabajos especiales (Servicios habilitados en tiempo)~~ | ~~Plazo compromiso~~ | ~~50% extra del plazo compromiso~~ |   (…)  **~~Habilitación en fechas específicas acordadas~~**  ~~Cuando el CS solicite una fecha específica para la habilitación de los servicios, que exceda los plazos establecidos en la OREDA (Due date), los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con servicio no activo (ya sea que cuente con acometida o no cuente con ella, pero sí con recursos de red), aplicables a SRL SRI, SRPI, SRMLT son:~~   * ~~Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud.~~   ~~Serán acreedores de una pena los eventos que se realicen posteriormente a la fecha que el CS indique en la solicitud, calculada según lo siguiente:~~   * ~~Habilitación para usuarios nuevos en la fecha indicada por el CS: 90%.~~ * ~~En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 2 días hábiles adicionales y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:~~   ~~Pena = Renta mensual + Gasto de habilitación del servicio~~  ~~En estos casos el CS re-agendará la cita o podrá cancelar el servicio y Telmex / Telnor no cobrará la habilitación del servicio. Si nuevamente Telmex / Telnor no se presenta a la habilitación del servicio el CS podrá entender que se está denegando el servicio por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Telmex / Telnor.~~ […] | No hay proporcionalidad en las penas convencionales vigentes, alta complejidad de cálculo y se solicita homologar la mecánica de Oferta de Referencia de Enlaces de la División mayorista (2.7 Penalizaciones) vigente.  Se propone que el monto de la pena sea la parte proporcional diaria del monto de la renta mensual por cada día de retraso en la atención en habilitaciones, tanto de los usuarios existentes como de los nuevos. |

1. BEREC Report Regulatory Accounting in Practice 2023, pág. 45, disponible en: <https://www.berec.europa.eu/system/files/2023-12/BoR%20%2823%29%20196%20BEREC%20Report%20Regulatory%20Accounting%20in%20Practice%202023.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. La provisión del equipo terminal blanco, se deberá de realizar una vez concluida la desagregación. [↑](#footnote-ref-3)
4. Mismas condiciones de servicio. [↑](#footnote-ref-4)