PROPUESTA DE MODIFICACIONES A LA ORE 2026

Telmex y Telnor, en cumplimiento de lo dispuesto en la Medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 de la Tercera Resolución Bienal, presentan al Instituto para su aprobación las siguientes modificaciones y actualizaciones a la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, aplicables para el año 2026. Con el propósito de brindar contexto y sustento a las modificaciones propuestas, se formulan a continuación las siguientes consideraciones generales:

**PRIMERA. Impulso a la contratación de servicios mayoristas**

Telmex y Telnor, en estricto cumplimiento de la regulación asimétrica vigente, presentan esta propuesta con el objetivo de fortalecer y dinamizar el interés de los Concesionarios Solicitantes (CS) en los servicios de Enlaces Dedicados. Las modificaciones planteadas buscan ofrecer soluciones tecnológicas actualizadas y competitivas, alineadas con las tendencias del mercado fijo, que promuevan un entorno más eficiente y transparente para la provisión mayorista.

**SEGUNDA. Procesos operativos más claros, ágiles y homogéneos**

Las actualizaciones propuestas también están orientadas a simplificar y estandarizar los procesos operativos asociados a la provisión de servicios, considerando todos los niveles de velocidad y diferenciando el medio de acceso —cobre o fibra óptica— tanto para los CS como para la propia División Mayorista.

Se propone, además, incorporar mejoras sustantivas en distintas etapas del ciclo de contratación y atención, incluyendo ajustes en la gestión de fallas, homologación de criterios para plazos de reparación, adecuación de los tiempos de traslado conforme a las condiciones reales del país, y la definición de parámetros de disponibilidad más realistas, reflejando con fidelidad la calidad del servicio efectivamente prestado.

**TERCERA. Ajuste de tarifas con base en variaciones de costos**

La presente propuesta de tarifas para el servicio de Enlaces Dedicados considera los incrementos reales en los costos incurridos entre junio de 2024 y junio de 2025, derivados del incremento inflacionario acumulado del 4.32%; un aumento salarial del 5.1% aplicado al personal activo y jubilado; y un ajuste del 5.21% por concepto de aumento arancelario y otros costos operativos relevantes, incluyendo insumos tecnológicos, soporte técnico, mantenimiento de red, energía, permisos y derechos, entre otros. La combinación de estos factores refleja un incremento global del 15.35% en los costos de provisión del servicio. En este contexto, las tarifas propuestas tienen como único propósito garantizar la recuperación razonable de costos conforme a los principios de sostenibilidad financiera, equidad regulatoria y continuidad del servicio, sin margen de rentabilidad adicional ni afectación al usuario final.

| **Tema** | **Sección** | **Modificación** | **Justificación** |
| --- | --- | --- | --- |
| **#1**  **Plazos máximos de entrega de servicios** | OFERTA  2.4.1.1  *PÁG. 11* | 2.4.1.1…   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **Denominación** | **Capacidad** | **Plazos máximos** | | **Entre Localidades / Larga distancia** | | Ethernet / Cobre | 1 a 6 Mbps | 35 días hábiles | | ~~Ethernet~~ | ~~2 Mbps~~ | ~~35 días hábiles~~ | | ~~Ethernet~~ | ~~4 Mbps~~ | ~~35 días hábiles~~ | | ~~Ethernet~~ | ~~6 Mbps~~ | ~~35 días hábiles~~ | | Ethernet / FO | ~~8~~ 1 Mbps a 100 Gbps | 60 días hábiles | | Derivado de la evolución tecnológica en las redes de telecomunicaciones, la mayoría de los servicios de baja velocidad (1, 2, 4 y 6 Mbps) actualmente se entregan sobre infraestructura de fibra óptica, la cual es la misma que se utiliza para la provisión de servicios de mayor capacidad. En particular, al tratarse de servicios con interfaz Ethernet, las tareas técnicas y operativas necesarias para su habilitación no difieren de las requeridas para enlaces de mayor velocidad.  En caso de que el enlace se provea mediante infraestructura de cobre, se mantiene el plazo actualmente vigente, atendiendo a las particularidades técnicas de dicha tecnología.  No obstante, por las particularidades de la fibra óptica, con independencia de la velocidad, resulta necesario un trato distinto, por lo que se solicita que para esta tecnología se considere como plazo 60 días hábiles. |
| ANEXO “C”  Apartado B  *PÁG. 41* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| **#2**  **Proyectos Especiales** | OFERTA  2.5.6  *PÁG. 16* | 2.5.6 Proyectos Especiales.  ~~La División Mayorista de Telmex/Telnor podrá ofrecer la prestación del servicio de enlaces dedicados entre localidades y/o de larga distancia internacional a través de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial, cuando en el insumo de la red de acceso se presenten los siguientes casos:~~  ~~• Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.~~  ~~• Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme o poste de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.~~  ~~• Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.~~  ~~• Cuando no se cuente con infraestructura existente, en la red de acceso en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, División Mayorista Telmex/Telnor justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.~~  ~~Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nueva infraestructura de red de acceso, en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.~~  En caso de que la División Mayorista no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura como las que de manera enunciativa mas no limitativa a continuación se describen, se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial:  Red de Acceso (Incluye planta externa):  • Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.  • Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.  • Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. habiendo condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.  • Cuando no se cuente con infraestructura existente en la red de acceso en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, la División Mayorista justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante  • Cuando no se cuente con infraestructura existente en la red de agregación o distribución para solicitar servicios de 2 Gbps o mayores, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona. En este supuesto, División Mayorista Telmex/Telnor justificará los costos asociados a la parte proporcional de la obra, construcción o implementación de la nueva infraestructura necesaria para la prestación del servicio solicitado por el Concesionario o Autorizado Solicitante.  • Cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante solicite una solución técnica en la red de acceso que requiera duplicar la infraestructura parcial o totalmente.  Red de Transporte (Incluye Carrier Ethernet, Alta Capacidad y Larga Distancia):  Para la Red de Transporte Local y Zonal se considerarán Proyectos Especiales los siguientes casos:  1.- En el transporte Carrier Ethernet:  • Cuando los equipos no cuenten con capacidad y/o puertos disponibles hacia los equipos de acceso, entre los propios equipos de un clúster o hacia las conexiones con la Red Dorsal de Alta Capacidad.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) equipamiento de puertos nuevos en tarjetas existentes; 2) cambio por tarjetas de alta densidad; 3) nuevo equipo de agregación; 4) inserción de dos equipos de distribución de alta densidad en el clúster; e 5) inserción de un nuevo clúster.  En los casos de capacidad no disponible entre agregador y distribuidor o en las conexiones con la Red Dorsal de Alta Capacidad se aumentarán dos conexiones para respetar la protección estructural de la arquitectura.  • Cuando la central de acceso que atiende al sitio donde se requiere el enlace Ethernet no cuente con equipamiento o capacidad Carrier Ethernet.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) Equipar la central con tecnología Carrier Ethernet; y 2) Construir los medios de transmisión Ethernet con sistemas de radios, fibra óptica y/o Multiplexores por División en Longitudes de Onda (WDM).  2.-En el transporte de alta capacidad o xWDM  • Cuando entre el origen y el destino del servicio solicitado no existen puertos y/o capacidad en las topologías xWDM para suministrar el servicio.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Se deben adquirir las tarjetas y puertos lado cliente y lado línea a través de la trayectoria del servicio en las topologías involucradas.  • Cuando no se cuente con equipo terminal en el sitio y/o fibras ópticas adicionales para su interconexión a la red.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: 1) Equipar la central con tecnología xWDM; y 2) Construir los medios de transmisión ópticos y/o xWDM.  3.-Para el transporte de Red de Larga Distancia xWDM  • Cuando entre el origen y el destino del servicio solicitado no existen puertos y/o capacidad en las topologías xWDM para suministrar el servicio.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Se deben adquirir las tarjetas y puertos lado cliente y lado línea a través de la trayectoria del servicio en las topologías involucradas.  • Cuando no se cuente con equipo terminal en el sitio.  En todos los casos se observará siempre el principio de equipamiento mínimo requerido: Equipar la central con tecnología xWDM.  4.-Adecuaciones  • Cuando hay introducción de nuevos equipos, se deben considerar adecuaciones de salas (escalerillas, canaletas, DFO’s, etc.) en todos los casos.  • Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nueva infraestructura en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores, serán tratadas como un Proyecto Especial, lo cual se notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante a través del SEG, anexando la justificación técnica y la cotización para poder proporcionar los enlaces solicitados.  • Los Enlaces Dedicados a 100 Gbps requieren forzosamente la realización de un Proyecto Especial en la red de transporte, dado que 100 Gbps es la unidad básica de transporte para crecimiento en la red, se requiere la capacidad completa en el servicio solicitado. | Se solicita al Instituto la autorización e incorporación de los cambios propuestos a fin de que Telmex y Telnor puedan cotizar y recuperar los costos relacionados con los elementos de red de transporte que resultan indispensables en la implementación de Proyectos Especiales. Estos proyectos han sido concebidos como una solución excepcional para atender requerimientos específicos de los Concesionarios Solicitantes en zonas o condiciones donde no existe infraestructura disponible, lo que implica la necesidad de realizar construcciones, adecuaciones o despliegues adicionales tanto en la Red de Acceso como en la Red de Transporte. No obstante, en el Modelo de Costos de Enlaces Dedicados de la DM resuelto por el Instituto no se identifica ningún rubro que contemple explícitamente este tipo de expansiones o desarrollos de infraestructura, a pesar de tratarse de costos reales, inevitables y no recuperables que asumen Telmex y Telnor.  Es indispensable que los costos asociados a los Proyectos Especiales sean cubiertos íntegramente por el Concesionario Solicitante que los demande, en virtud de que la infraestructura implementada responde exclusivamente a sus necesidades comerciales y técnicas. De lo contrario, se está trasladando a Telmex y Telnor la carga económica de desarrollar redes específicas que, por diseño, no estarán disponibles para otros operadores, lo cual constituye un subsidio en favor de competidores.  Es importante señalar que, la propia determinación del Instituto de no permitir recuperar los costos relacionados con los elementos de red de transporte que resultan indispensables en la implementación de Proyectos Especiales, ha generado distorsiones en el mercado que: (i) constituyen subsidios en favor de estos concesionarios, (ii) han limitado el crecimiento de otros operadores, e (iii) impacta de forma negativa la reducción de las tarifas para los usuarios finales, lo que genera de forma directa una afectación al interés público.  Así, ante la imposibilidad de Telmex/Telnor de recuperar los costos relacionados con los elementos de red de transporte transgrede el contenido de derechos humanos materialmente constitucionalizado en el artículo 1° de nuestra Carta Magna, al no verse reflejados los costos directamente relacionados con la prestación del servicio, eliminando la posibilidad de que Telmex/Telnor obtengan una justa retribución a cambio de la prestación de un servicio o la provisión de un bien, que por lo menos les garantice la recuperación de los costos en los que incurrió su actividad comercial, sin el cual, la libertad de comercio no podría tenerse por dada. Esto en contravención a lo establecido en el artículo 5° de nuestra Carta Magna, vulnerando así, el núcleo esencial del derecho a la libertad de comercio.  En este orden de ideas, bajo la interpretación más estricta de la libertad comercial que tienen Telmex/Telnor de dedicarse a la actividad comercial de prestación de servicios de telecomunicaciones, cuyo fin último, es beneficiar al usuario final al recibir servicios de telecomunicaciones. El limitarlo a recuperar costos en aras de no lesionar un interés individual, como lo es el de los Concesionarios Solicitantes, genera una violación mayor al afectar en una proporción mayor el beneficio de la colectividad, es decir, a los usuarios finales que reciben los servicios de telecomunicaciones en mejores condiciones en precio, calidad y diversidad.  Con lo anterior, el propio Instituto violenta lo señalado por el Constituyente, en el que determinó en el artículo 6º de la norma fundamental, que las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado deberá garantizar que sean prestados en **condiciones de competencia**, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre **y sin injerencias arbitrarias**.  En conclusión, a efecto de no continuar violentando los derechos fundamentales de Telmex/Telnor relativos a la libertad comercial y poder competir así en condiciones de competencia, se solicita al Instituto la autorización e incorporación de los cambios propuestos a fin de que mis mandantes puedan cotizar y recuperar los costos relacionados con los elementos de red de transporte que resultan indispensables en la implementación de Proyectos Especiales.  Adicionalmente, se solicita a ese Instituto que de no aceptar los cambios propuestos, desglose de conformidad con el modelo de costos, la forma en la que considera que esta incluido la recuperación del transporte en proyectos especiales. |
| OFERTA  2.5.6.1  *PÁG. 16* | 2.5.6.1 Requisitos que deberán reunir las cotizaciones de los Proyectos Especiales.  Toda cotización de un Proyecto Especial deberá contener, como mínimo, información desagregada de lo siguiente:  a) Planta Externa  b) Red de Acceso  c) Transporte Carrier Ethernet  d) Transporte Alta Capacidad  e) Larga Distancia  ~~c~~)f) Adecuaciones | Se propone al Instituto incorporar los rubros relacionados con la red de transporte que se requiere sean considerados en las cotizaciones de Proyectos Especiales, por todo lo expresado en el apartado anterior. |
| OFERTA  2.5.6.4 | 2.5.6.4 No se considerarán Proyectos Especiales, los siguientes casos:  (i) Cuando División Mayorista Telmex/Telnor preste o haya prestado servicios al Concesionario o Autorizado Solicitante en un determinado domicilio, utilizando la misma tecnología requerida, siempre y cuando se cuente con infraestructura disponible para proporcionar el servicio;  ~~(ii) Cuando únicamente se requiera utilizar un equipo con diferente tecnología. En este caso será procedente el cobro de los gastos de instalación de dicho equipo y la renta mensual asociada a dicho enlace, de conformidad con los precios y tarifas de la presente Oferta;~~ | Para el inciso i) es necesario especificar que se condicione a contar con disponibilidad de infraestructura, pues un cambio significativo de 1 Mbps a 100 Gbps en el mismo domicilio, utilizando la misma tecnología Ethernet requiere analizar las condiciones de infraestructura existentes ya que los demarcadores, capacidades y equipos en la central están previamente diseñados para proporcionar el primer servicio contratado por el Concesionario, y no los subsecuentes.  Para el inciso ii) se propone eliminar el párrafo, ya que más bien, la restricción debería aplicarse cuando se usa el mismo equipo, pero no basta con analizar si cambia o no la tecnología del equipo para determinar si una solicitud es un Proyecto Especial, se deben revisar todas las condiciones generales del servicio existente y compararlas con lo que está solicitando el Concesionario. |
| ANEXO “C”  Apartado B  *PÁG. 47* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] | Igual que las justificaciones previas de los numerales 2.5.6, 2.5.6.1, 2.5.6.2, 2.5.6.4 asociadas a este tema. |
| **#3**  **Plazos máximos de reparación de incidentes; porcentajes de disponibilidad en los servicios y tiempos de traslado para la atención de fallas** | OFERTA  2.6.2  2.6.5  *PÁG. 19 y*  ANEXO “I”  *PÁG. 22* | 2.6.2  …  En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, la División Mayorista de Telmex/Telnor se compromete a solucionarlos considerando su ubicación y gravedad, contados a partir de la debida y formal notificación a la División Mayorista de Telmex/Telnor, de conformidad con los siguientes plazos:     |  |  | | --- | --- | | Plazos Máximos de Reparación TDM  Para Enlaces Dedicados | | | Tipo de incidencia:  Prioridad 1  Prioridad 2  Prioridad 3 | Como consecuencia de la obsolescencia tecnológica mundial de TDM, fin de soporte técnico, falta de refacciones y suministro de equipos, no es posible calcular un plazo máximo de reparación, ni garantizar parámetros de disponibilidad. Por lo que los plazos de reparación para los Enlaces Dedicados con tecnología TDM se atenderán bajo el concepto de “Best Effort” (Mejor Esfuerzo). |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Plazos Máximos de Reparación Ethernet  Para Enlaces Dedicados | | | | | Tipo de incidencia | El 30% | El 50% | El 90% | | Prioridad 1 | 6 horas | 8 horas | 10 horas | | Prioridad 2 | (No aplica) | 12 horas | 24 horas | | Prioridad 3 | (No aplica) | (No aplica) | 48 horas |   **Anexo “I”**  Se modifican los tiempos de traslado en áreas urbanas, suburbanas y poblaciones que no se encuentran descritas.    \*\*El tiempo de traslado para las poblaciones que no se encuentran descritas en el presente Anexo I, será de ~~2~~4 horas.  2.6.5  2.6.5 La División Mayorista de Telmex/Telnor garantizará el cumplimiento Anual de los siguientes parámetros de calidad para cada uno de los Enlaces Dedicados:  Servicios TDM:  • Como consecuencia de la obsolescencia tecnológica mundial de TDM, fin de soporte técnico, falta de refacciones y suministro de equipos, no es posible calcular un plazo máximo de reparación, ni garantizar parámetros de disponibilidad. Por lo que no existe garantía en la disponibilidad de los Enlaces Dedicados sin redundancia y con redundancia para esta tecnología.  Servicios Ethernet:    • Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.5~~83~~% (noventa y nueve punto cinco ~~ochenta y tres~~ por ciento).  • Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.7~~905~~% (noventa y nueve punto siete ~~novecientos cinco~~ por ciento). | En el numeral 2.6.2, se propone que los plazos máximos de reparación para los Enlaces Dedicados que aún operan con tecnología TDM queden establecidos bajo el concepto de “Best Effort” (“Mejor Esfuerzo”). Para ello, se sugiere incorporar en el recuadro correspondiente a la reparación de enlaces TDM, sin importar el nivel de prioridad, el siguiente texto:  *“Como consecuencia de la obsolescencia tecnológica mundial de TDM, fin de soporte técnico, falta de refacciones y suministro de equipos, no es posible calcular un plazo máximo de reparación, ni garantizar parámetros de disponibilidad. Por lo que los plazos de reparación para los Enlaces Dedicados con tecnología TDM se atenderán bajo el concepto de “Best Effort” (Mejor Esfuerzo).”*  Esta propuesta se sustenta en el hecho de que, tal como lo han señalado diversos fabricantes, la tecnología TDM ha cesado su desarrollo, manufactura y soporte técnico, debido a su reemplazo por tecnologías propias de Redes de Nueva Generación (NGN). Incluso en aquellos casos excepcionales en los que algún proveedor o fabricante asociado a Telmex ha ofrecido soporte limitado para esta tecnología, lo ha hecho expresamente bajo el esquema de “Best Effort”, lo que implica que Telmex y Telnor enfrentan un riesgo operativo permanente ante la posible falta de refacciones o soporte técnico en caso de falla.  En relación con los Enlaces Dedicados Ethernet, se solicita al Instituto que permita aplicar el mismo criterio en materia de plazos de reparación que ya fue expresamente aprobado por el propio Instituto en la Oferta de Referencia mayorista de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V[[1]](#footnote-2). En dicha resolución, el IFT validó expresamente los plazos diferenciados de atención previstos en el Apéndice 16.5 inciso a) del numeral 5.3 “Acuerdo de Nivel de Servicios y Gestión de Incidencias”, aplicables a los servicios LAN TO LAN. Donde establece tres niveles de atención con tiempos de reparación distintos, lo que permite una gestión más realista y adecuada a las condiciones técnicas y operativas del país.  Esta condición fue aprobada por el Instituto mediante la Resolución P/IFT/210218/119, emitida el 21 de febrero de 2018.  A continuación, se transcribe el fragmento relevante:  “*5.3 Indicadores de Calidad de la Resolución de Incidencias.*  *a) Se definen los siguientes indicadores de calidad para la resolución de incidencias:*  “  Adicionalmente, se solicita al Instituto considerar que, más allá de que ya ha aprobado plazos de reparación más amplios en la Oferta de Referencia mayorista de Altán, uno de los factores más críticos que actualmente limita la capacidad de atención en campo por parte de Telmex y Telnor es el creciente nivel de inseguridad en diversas regiones del país.  De acuerdo con el Informe de Incidencia Delictiva del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (corte a mayo de 2025), México registra un promedio diario de 64.5 homicidios dolosos. Este fenómeno se concentra principalmente en siete entidades federativas —Guanajuato, Baja California, Estado de México, Chihuahua, Sinaloa, Guerrero y Jalisco— que en conjunto representan el 51% del total nacional.  Este entorno de riesgo constante impacta directamente al personal técnico encargado de la instalación y mantenimiento de los Enlaces Dedicados, ya sea con tecnología TDM o Ethernet, pues implica desplazamientos a múltiples zonas, muchas de ellas con altos niveles de violencia y riesgo operativo. Por ello, se considera necesario que el Instituto valore este contexto como un elemento adicional que justifica la adopción de plazos de reparación más realistas y adaptados a la realidad nacional.  En este sentido, se propone también la ampliación en los tiempos de traslado a sitio establecidos en el Anexo “I” de la Oferta, de manera que el tiempo considerado para atención en zona urbana se incremente de una a dos horas, y en zona suburbana, de dos a cuatro horas. Estas modificaciones buscan reflejar de forma objetiva y verificable las condiciones reales de movilidad y seguridad bajo las cuales se presta el servicio técnico en campo.  Asimismo, se destaca que el Instituto ha aprobado no solo plazos diferenciados de reparación, sino también rangos de cumplimiento porcentual en diversas Ofertas de Referencia, lo que permite establecer metas operativas realistas sin menoscabar la trazabilidad y supervisión regulatoria. La misma lógica aplicada a Altán ha sido aprobada por el Instituto en la Oferta de Referencia de Desagregación (OREDA) y en la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura (ORCI) de Telmex y Telnor, donde el Instituto ha validado umbrales porcentuales de cumplimiento respecto a tiempos de instalación, reparación y respuesta, reconociendo así las limitaciones operativas que pueden surgir en distintos contextos técnicos, geográficos y sociales. Por tal motivo, se solicita expresamente que en la presente propuesta se utilicen los mismos rangos de cumplimiento porcentual que los aprobados por el Instituto para Altán Redes, en el entendido de que dichos umbrales han demostrado ser técnicamente viables, proporcionales a las capacidades reales de atención en campo, y adecuados para garantizar la supervisión y evaluación regulatoria de los niveles de servicio.  ---  Finalmente, respecto al numeral 2.6.5, se propone eliminar la medición del parámetro de “Disponibilidad” anual para los Enlaces Dedicados que operan con tecnología TDM, ya que no es técnicamente viable aplicar dicho indicador a una tecnología obsoleta. Resulta aún menos adecuado exigir que cumpla con los mismos niveles de disponibilidad establecidos para tecnologías de nueva generación, con realidades operativas tan distintas no solo resulta improcedente, sino que distorsiona la evaluación del servicio y genera obligaciones imposibles de cumplir.  Para los Enlaces Dedicados que operan con tecnología Ethernet, se propone ajustar el mismo porcentaje de disponibilidad aprobado por el Instituto para la Oferta de Referencia mayorista de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. En dicha oferta para los servicios mayoristas LAN TO LAN, específicamente el Apéndice 16.5 “Acuerdo de Nivel de Servicios y Gestión de Incidencias”, el inciso c) del numeral 2.2, establece un nivel de disponibilidad del 99.5%, texto que se transcribe a continuación:  “*c) Altán estará obligada a la siguiente disponibilidad para el Servicio de gestión mayorista:*  ”  Dicho umbral refleja un estándar razonable y equilibrado para servicios basados en tecnología Ethernet, compatible con las condiciones reales de operación, y ya validado por el propio Instituto como referencia técnica aceptable para servicios equivalentes. |
| ANEXO “C”  Apartado A  *PÁG. 36* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| ANEXO “E”  Numeral 6  *PÁG. 55* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| **#4**  **Penalizaciones** | OFERTA  2.7.1  2.7.2  2.7.4  2.7.5  *PÁG. 23* | 2.7 Penalizaciones.  2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces, conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando la parte proporcional del mes sobre el monto económico correspondiente ~~al 10% de la renta mensual~~ por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas vinculantes, o fechas compromiso (Due Date) del servicio en cuestión, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:    donde i es el enlace solicitado  2.7.2 La parte proporcional del mes ~~El 6%~~ de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, esto es que el enlace no se encuentre disponible con los parámetros de calidad con los que fue contratado el servicio, hasta por un máximo de 1 (una) renta mensual.    donde i es el enlace solicitado | Respecto al numeral 2.7.1 se propone que las penalizaciones por entregas fuera de plazo se calculen de forma proporcional al número de días hábiles de retraso respecto al mes en curso, lo cual permite una fórmula justa, transparente y alineada con la magnitud real del incumplimiento.  De igual forma, en el caso del numeral 2.7.2 penalizaciones por fallas, se propone que éstas se apliquen con base en la proporción de horas afectadas respecto al total de horas del mes observado. Esta metodología asegura que las compensaciones reflejen con precisión el impacto efectivo del retraso o interrupción, evitando excesos desproporcionados y promoviendo un equilibrio operativo entre calidad de servicio y responsabilidad contractual.  Es importante destacar que la Suprema Corte de Justicia de la Nación en la tesis 2a./J. 167/2017 (10a.) se pronunció respecto la importancia del artículo 22 constitucional y ha señalado que dicho precepto constitucional “*prohíbe las multas excesivas, lo que implica que debe existir una relación entre las posibilidades económicas del infractor, la gravedad de la conducta y la sanción procedente*”. En este sentido la penalización establecida en la ORE no es acorde con el artículo 22 constitucional, es decir no resulta razonable y no corresponde con la afectación causada, por lo que a efecto de que sea proporcional debe atender a los días de retraso de conformidad con los días que tiene cada mes, ya que la penalización corresponde a una renta mensual, lo que conlleva que 10 días de retraso alcancen el 100% de la renta mensual, lo que evidencia la desproporcionalidad de la penalización. Misma desproporcionalidad se evidencia en la penalización conforme a las horas.  Asimismo, cabe mencionar que el Instituto ha permitido el pago de las penalidades de manera proporcional a otros concesionarios, a manera de ejemplo se menciona el CONTRATO MARCO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES de ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V.:  *Clausula CUARTA. Estructuras Tarifarias; Tarifas; Medición; Penalidades; Facturación; Garantías.*    *4.3 Las Partes se obligan a pagar las* ***penalidades que por incumplimiento en sus respectivas obligaciones*** *se establezcan en los Anexos de Servicios correspondientes.*  *APÉNDICE 7.5 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS INTERNET HOGAR Y TELEFONÍA SIM ALTÁN*  *TERCERA. Penalizaciones*  *3.1 En caso de que para un determinado mes calendario la disponibilidad del servicio de gestión mayorista esté por debajo del valor definido en la tabla del apartado 2.2, inciso c) anterior, se aplicará una penalización que será resultante de aplicar el porcentaje de diferencia entre el compromiso de disponibilidad del Servicio y la* ***disponibilidad mensual****, multiplicado por la cantidad monetaria, antes de impuestos, de la última factura mensual emitida por parte de Altán al Cliente.*  En este mismo sentido, como lo establecen las normas de protección al consumidor las penalidades deben ser proporcionales, lo que va acorde con lo ya expuesto, como ejemplo la NOM-184-SCFI-2018 establece que:  **“*9 De las devoluciones y bonificaciones***  *Establecer que en caso de que el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, no se preste o proporcione por causas imputables al Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones,* ***éste debe compensar al Consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones por el tiempo y/o periodo que se dejó de prestar***, (…)”.  De lo anterior se evidencia que la pena que el proveedor debe pagar debe ser proporcional, tal y como ya se refirió y explicó.  A efecto de que las penalizaciones sean justas para ambas partes conforme al tiempo excedido en el mes, se debe aplicar solo la parte proporcional que fue afectada. |
| ANEXO “C”  Apartado C  *PÁG. 48* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| **#5**  **Responsable de la falla** | OFERTA  2.6.6  *PÁG. 19* | 2.6.6 Para efectos de la medición de los parámetros e indicadores de reparación y disponibilidad de la División Mayorista de Telmex/Telnor, no se considerarán aquellas fallas atribuibles a fenómenos imprevisibles o de fuerza mayor, a causas imputables a terceros, o a fallas que sean responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. | Como es de conocimiento de esa autoridad existen excluyentes de responsabilidad establecidos en la propia oferta, dado que es evidente que si por algún **evento ajeno a Telmex/Telnor** se complica la prestación del servicio (reparación y disponibilidad) resultaría **desproporcional** que se les atribuya responsabilidad para la contabilización de plazos.  En este sentido, resulta igualmente **desproporcional** que si dichos eventos no son atribuibles a Telmex/Telnor, se consideren para medir los parámetros e indicadores de calidad, por la propia naturaleza de las **excluyentes de responsabilidad**.  Cabe resaltar que dichas excluyentes eliminan, precisa y exclusivamente, la culpabilidad del agente que ha cometido una conducta. Esto, **por considerar en sentido amplio que no le era exigible otra conducta**[[2]](#footnote-3), lo anterior resulta aplicable de conformidad con los principios del derecho penal[[3]](#footnote-4).  En este sentido, el cumplimiento de Telmex/Telnor está condicionado a que recaiga específicamente en su **esfera de responsabilidad, es decir que le sea exigible,** de lo contrario se excluye para el cumplimiento de los plazos establecidos y por consiguiente en la medición de los parámetros e indicadores de calidad.  Es importante resaltar que de conformidad con la ORE vigente las causas de la falla se clasifican, de forma general en las siguientes categorías:   1. Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a la División Mayorista de Telmex/Telnor ni al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. 2. Cualquier causa imputable al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante o su cliente final. 3. Causas imputables a terceros.   Derivado de lo transcrito, cualquier evento que ocurra por las causas anteriores, resulta en una excluyente para Telmex/Telnor.  Cabe precisar que de conformidad con la propia oferta, existen herramientas diversas en la prestación de servicios, en particular la conciliación de penalizaciones por los incumplimientos del CS o de Telmex/Telnor con relación a la prestación de los servicios.  Derivado de dicha conciliación se identifica en conjunto con los CS la causa de la falla y así se coloca en el SEG (una vez conciliada). Lo que corrobora a quien es atribuible, este procedimiento, transparenta las responsabilidades de cada una de las partes y la atribución de la falla, así como la existencia de alguna otra causa.  Por lo que, en la práctica resulta natural excluir de la responsabilidad de Telmex/Telnor aquellas fallas que no le son atribuibles para la correspondiente penalización.  En conclusión, la adición de dicho párrafo además de ser congruente con la naturaleza de las excluyentes de responsabilidad resulta armónico con la operación actual, da claridad a la industria y resulta acorde con el enfoque de otras Ofertas de Referencia en el mercado nacional que el propio Pleno del Instituto ha aprobado, como:   1. La OREDA vigente, particularmente en el numeral 4.9 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa, el cual establece de manera explícita que deben excluirse del cómputo de los indicadores de reparación aquellas fallas que no sean atribuibles a Telmex o Telnor. 2. La oferta de Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. en el Apéndice 16.5 “ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS” inciso b) del numeral 2.2 menciona que **no se considerarán como causales de indisponibilidad atribuibles a Altán y por lo tanto no están sujetas a los indicadores de calidad de servicio** las labores de mantenimiento correctivo ocasionadas por hechos o actos no atribuibles a Altán (para Telmex/Telnor es lo definido como responsabilidad atribuible a Terceros o Fuerza Mayor) y las fallas imputables al cliente (para Telmex/Telnor es lo definido como responsabilidad atribuible al Concesionario), tal como se transcribe a continuación:   “*El tiempo de indisponibilidad inicia desde el momento en que sea confirmada por el Centro de Operaciones (NOC). Al respecto,* ***no se considerarán como causales de indisponibilidad atribuibles a Altán y, por lo tanto, no están sujetas a los indicadores de calidad del Servicio, las siguientes****:*  *i. Las fallas producidas en equipos y componentes diferentes a los* *suministrados por Altán.*  *ii.* ***Fallas imputables al Cliente en los elementos o plataformas de los que el Cliente es responsable.***  *iii.* ***La indisponibilidad debida*** *a todas las labores de mantenimiento preventivo y* ***a las labores de mantenimiento correctivo ocasionadas por hechos o actos no atribuibles a Altán.***”  Derivado de lo expuesto, la incorporación de este numeral tiene como finalidad dar sustento normativo a un procedimiento que ya se aplica de forma operativa, fortalecer la transparencia, estandarizar criterios técnicos, homologar las ofertas mayoristas del AEP y brindar mayor claridad y certeza a todas las partes en la medición de la calidad del servicio y disponibilidad. |
| ANEXO “C”  Apartado A  *PÁG. 36* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| **#6**  **Eliminación de contenido sin uso** | OFERTA  2.4.1.2  *PÁG. 11*  En un punto previamente contratado | 2.4.1.2 ~~En caso de que un Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante requiera la entrega del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Entre Localidades y/o de Larga Distancia Internacional en un punto donde previamente tenga contratado dicho servicio, los plazos de entrega aplicables serán los siguientes:~~  ~~El 50% (cincuenta por ciento) del plazo original de entrega (tabla del numeral 2.4.1.1) cuando no se requiera la modificación del medio o del equipo de transmisión.~~  ~~El 75% (setenta y cinco por ciento) del plazo original de entrega (tabla del numeral 2.4.1.1) cuando se requiera la modificación del medio o del equipo de transmisión.~~  ~~El 100% (cien por ciento) cuando se requiera la ampliación de los medios y de los equipos de transmisión.~~ | Se solicita al Instituto considerar que, cuando un Concesionario requiera la provisión de un servicio en un punto donde ya exista un servicio contratado previamente, y sea necesario ampliar tanto los medios físicos del enlace contratado, como los equipos utilizados para asegurar una implementación adecuada y eficiente del nuevo servicio. En consecuencia, no resultará aplicable la reducción de plazos basada en los porcentajes del 50% y 75% establecidos para entregas iniciales, de esta manera se garantiza la calidad y la transparencia en la prestación del servicio. |
| ANEXO “C”  Apartado B  *PÁG. 45* | [Réplica de las modificaciones antes descritas] |
| **#7**  **Firma electrónica** | CONVENIO  DECLARACIONES | III.- Las PARTES, por conducto de sus representantes legales y bajo protesta de decir verdad, declaran que:    ~~Único~~Primero. - Para la aplicación del presente CONVENIO, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, sus anexos, ACUERDOS ESPECÍFICOS y la OFERTA.  Segundo. - Con fundamento en los artículos 78, 89 y 97 del Código de Comercio, así como 1803 y 1834 bis del Código Civil Federal de aplicación supletoria al primero, las Partes acuerdan que este Convenio y cualquier documento que se derive del mismo, pueden ser firmados electrónicamente y dichas firmas electrónicas producirán los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa, siendo admisibles como prueba en juicio. | Con la finalidad de agilizar la suscripción de Convenios se solicita adicionar los fundamentos del Código de Comercio y del Código Civil Federal en la parte de las declaraciones para que puedan ser firmados de manera electrónica. Lo anterior beneficia a las partes dado que se optimizan los recursos, se obtiene sostenibilidad ambiental y se facilita la inscripción del Convenio en ventanilla electrónica del IFT, conforme lo ordenado por el Instituto. |
| **#8**  **Tarifas** | CONVENIO  Anexo “A”  Tarifas | [Ver modificaciones en la propuesta ORE 2026] | Las tarifas que en este acto se someten a revisión y aprobación del Instituto únicamente reflejan el incremento que se ha verificado en los costos que enfrentan mis representadas para estar en posibilidad de proveer los servicios.  Esta propuesta de Tarifas para el Servicio de Enlaces Dedicados entre Localidades y de larga Distancia Internacional que se presenta, considera los incrementos de varios factores que inciden en los costos de los insumos que se presentaron durante el 2024 y lo que va del 2025:   * El 4.32% de inflación acumulada entre junio de 2024 y junio de 2025 * Aumento anual salarial del personal del 5.1% * Aumento arancelario y otros, del 5.21%   El aumento inflacionario del 4.32% registrado en el período de junio de 2024 a junio de 2025 es una señal de la persistente presión sobre los precios en la economía. Este incremento importante en el índice de precios al consumidor tiene implicaciones significativas en diversos aspectos socioeconómicos y requiere una atención cuidadosa, por parte de las autoridades, principalmente cuando los precios se determinan a través de modelos de costos.  La inflación desincentiva la inversión a largo plazo y puede llevar a un mayor endeudamiento para cubrir las necesidades financieras actuales.  De igual forma, puede generar incertidumbre para las empresas en sus procesos de planificación y toma de decisiones. Los costos de producción y operación pueden aumentar, lo que puede impactar los precios de venta y los márgenes. Esto puede llevar a una mayor volatilidad y dificultad para la toma de decisiones a largo plazo.  En adición a lo anterior, el aumento inflacionario en los últimos 3 años (15.04%) ha ejercido una notable presión sobre el sector de telecomunicaciones, llevando a que los competidores en esta industria hayan incrementado significativamente sus precios, con ajustes considerables en sus tarifas mensuales desde 2022 y, en lo que va del año 2025.  • Adicionalmente, Telmex otorgó un incremento salarial del 5.1% para los empleados activos y jubilados.  • Finalmente, es importante considerar otros factores igualmente importantes que inciden en el incremento de costos de los servicios de enlaces dedicados, como son:   1. Aumento de aranceles en fibra óptica, principalmente 2. Herramientas y equipo especializado para el personal que opera en campo 3. Renovación tecnológica y soporte 4. Vandalismo o siniestros que afectan a la empresa y al servicio de enlaces dedicados (daño a la red por vandalismo y causas de fuerza mayor) 5. Mantenimiento preventivo y correctivo 6. Gestión de premisos y pago de derechos 7. Gestión para el equipamiento en la red 8. Energía eléctrica, automotriz, gasto de sistemas, entre otros   Al ponderar estos factores adicionales, se obtiene un incremento en costos del 5.21%.  Aplicando tanto el incremento de la inflación, el incremento al salario referido y un aumento en costos diversos, **se obtuvo un aumento de los costos del 15.35%**, el cual se le aplicó a las tarifas vigentes aprobadas por el Instituto en la oferta vigente.  En tal virtud, sólo a través de dichas tarifas Telmex y Telnor estarían en posibilidad de recuperar, cuando menos, los costos reales en los que incurren por la prestación de los servicios. |

1. https://www.altanredes.com/oferta-de-referencia.php [↑](#footnote-ref-2)
2. VOTO PARTICULAR QUE FORMULA LA MINISTRA NORMA LUCÍA PIÑA HERNÁNDEZ, EN EL AMPARO EN REVISIÓN 585/2020, RESUELTO POR LA PRIMERA SALA DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN, EN SESIÓN DE ONCE DE MAYO DE DOS MIL VEINTIDÓS. [↑](#footnote-ref-3)
3. Tesis: P./J. 99/2006 con registro digital: 174488 y robustecida con la tesis: I.1o.A.E.235 A (10a.) [↑](#footnote-ref-4)