

RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA RESPECTO A LAS "PROPUESTAS DE OFERTAS DE REFERENCIA PRESENTADAS POR EL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES"

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el "Instituto") en atención a lo establecido en el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, la "Ley"), que señala que para la emisión y modificación de reglas, lineamientos o disposiciones administrativas de carácter general, así como en cualquier caso que determine el Pleno, el Instituto deberá realizar consultas públicas bajo los principios de transparencia y participación ciudadana, sometió a consulta pública las "Propuestas de Ofertas de Referencia presentadas por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones" durante el periodo comprendido del 14 de julio al 12 de agosto de 2015 (30 días naturales).

Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas sobre la "Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Usuario Visitante" (en lo sucesivo, la "Oferta de Referencia") que forma parte de la consulta pública de mérito, se informa que el Instituto atendió los temas recibidos y que, todas las opiniones y pronunciamientos recibidos, se encuentran disponibles para su consulta en la página de internet del Instituto.

Durante el periodo de la consulta pública de mérito, se recibieron 4 participaciones de personas morales:

1. Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V. ("MCM");
2. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información. ("CANIETI);
3. Operbes, S.A. de C.V., Bestphone, S.A. de C.V., Cablevisión, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Cable y Comunicación de Campeche, S.A. de C.V. y Cablevisión Red, S.A. de C.V. ("Televisa");
4. Pegaso PCS, S.A. de C.V./Grupo de Telecomunicaciones Mexicanas, S.A. de C.V. ("GTM");

El presente informe presenta un análisis de los diferentes comentarios de la industria con base en la respuesta realizada por el Instituto en el documento de resolución que acompaña la oferta de referencia publicada.

Con el fin de facilitar la lectura del documento se ha incluido un resumen de la Cláusula de la Oferta de Referencia, un resumen de los comentarios de la industria y la respuesta a los mismos según la repuesta en la resolución del Instituto.

El presente documento está estructurado como sigue:

- La *Sección 1* describe los comentarios realizados a las Cláusulas de la Oferta de Referencia.
- La *Sección 2* describe los comentarios realizados a los Anexos de la Oferta de Referencia.

1 Comentarios a las Cláusulas

Cláusula Primera. Definiciones y Glosario.

Resumen de la Cláusula

La Cláusula Primera establece las definiciones, términos y acrónimos que se considerarán a lo largo del mismo.

Comentarios de la industria

Los comentarios realizados por la industria hacen referencia a la existencia de algunas definiciones incorrectas dentro del documento.

Respuesta a los comentarios de la industria

Con base en el requerimiento realizado a Telcel se modificaron las siguientes definiciones: Atención de Incidencias: Caso Fortuito o Fuerza Mayor, Ley de Telecom y/o LFTR, Ley Anticorrupción, Ley de Datos Personales, LFPC, Oferta de Interconexión, Parte Emisora, Parte Receptora, Plan de Calidad, Red Pública de Telecomunicaciones y/o Red, Señalización, Servicio de Mensajes Cortos (SMS) y Suspensión Total.

Adicionalmente, se agregaron las siguientes definiciones que se identificaron como faltantes dentro de la Oferta: Días naturales, LAC, Plan de Señalización, RAC, TAC y Usuarios Finales y/o Usuarios del Concesionario.

Cláusula Cuarta. Contraprestaciones.

Resumen de la Cláusula

La Cláusula Cuarta se refiere a las contraprestaciones. En las contraprestaciones se determinan los principios con que las tarifas aplicables a los servicios de usuario visitante tienen que cumplir. Se especifica la vigencia de las tarifas y el incumplimiento de pago, así como el lugar y la forma de pago.

La Cláusula también regula el esquema de pospago, en términos de:

- Lugar y forma de pago
- Facturas objetadas
- Resultado de las objeciones
- Interés moratorios
- Refacturación y ajustes

- Incumplimiento reiterado

Finalmente, al numeral 5, se regula el esquema de pago anticipado.

Comentarios de la industria

Los comentarios de la industria se enfocan sobre la metodología de cálculo de las tarifas, que tendrían que ser establecidas utilizando una metodología de costos incrementales, conforme a lo dispuesto en el Anexo 1 de la Oferta.

La industria señala que las garantías de pago deben estar circunscritas a la fianza o a elección del concesionario solicitante, y su valor no debe ser superior al 100% de un mes de consumo de los servicios de Oferta.

Respecto al esquema de pago anticipado, la industria propone hacer un pago por anticipado por el derecho del servicio como depósito en garantía. El consumo debe facturarse de manera mensual.

La industria sugiere que el AEP no debería cobrar penas convencionales por las adecuaciones que realice en su red pública de telecomunicaciones relacionadas con las solicitudes de servicios de la Oferta realizadas y aceptadas por el concesionario. En su lugar, se propone establecer un depósito en garantía para este fin. Adicionalmente, se considera necesario definir los montos de los depósitos en garantía por parte del IFT.

Respuesta a los comentarios de la industria

El comentario de la industria referente al cálculo de tarifas no se puede atender dentro de la oferta de referencia ya que queda fuera del alcance de la misma.

Con respecto a las garantías, éstas suelen estar constituidas por un monto fijo determinado por el operador, o en un monto equivalente a una proporción del tráfico previsto en un tiempo determinado, tal y como se observa en la siguiente figura:

Figura 4.1: Importe y tiempos de la garantías aplicables (Fuente: Analysys Mason, 2015)

	Oferta de Referencia OMV / UV, México	Oferta de Referencia, Chile	Oferta de Referencia, Noruega	Operador europeo 1
Importe	120% del valor de 3 meses de tráfico	1000 UF*	Garantía por valor de 3 meses de tráfico	Garantía por valor de 3 meses de tráfico
Tiempos de garantías	10 días	45 días	Sin especificar	15 días (actualizaciones)

*Equivalentes a ~USD37 300 a octubre de 2015

Con respecto al hecho de eliminar el esquema de pago anticipado sugerido por la industria no consideramos que el hecho de dar otras posibilidades pueda ser perjudicial para un Concesionario Solicitante por lo que se acepta que esté en la oferta.

Cláusula Quinta. Diversas Obligaciones a Cargo de las Partes.

Resumen de la Cláusula

En la Cláusula Quinta se trata de las diversas obligaciones a cargo de las partes, se especifican las condiciones en las que Telcel tiene que proveer el servicio, así como las responsabilidades del concesionario. Finalmente se delimitan las responsabilidades recíprocas de ambas las partes.

Comentarios de la industria

La industria señala la necesidad de incluir en la Oferta un supuesto en el que Telcel asuma la responsabilidad en caso de que la calidad y la cobertura del servicio se vean afectados cuando no se exceda la demanda real de los servicios de la Oferta utilizados por el concesionario.

También se requiere que el AEP comparta con los concesionarios solicitantes los mapas de cobertura para garantizar la correcta identificación de traslapes con la red del concesionario solicitante de acceso. Adicionalmente, no se acepta la solicitud del AEP de compartir información de cobertura y actualización de mapas de la red del concesionario solicitante, ya que no este tipo de información no necesaria para la implementación del servicio mayorista de usuario visitante.

Respuesta a los comentarios de la industria

Los parámetros de calidad que ha de asegurar el AEP son los mismos que cualquier Concesionario en el mercado mexicano en los términos que indica el Plan Técnico Fundamental de Calidad del servicio móvil.

En relación con los mapas de cobertura, se considera que Telcel tiene obligación de publicar sus mapas de cobertura y adicionalmente se le ha requerido compartir los mismos con el IFT por lo que dicha información estará a disposición de los Concesionarios que la soliciten.

Cláusula Sexta. Intercambio de Información.

Resumen de la Cláusula

En la Cláusula Sexta se establecen las condiciones para el tratamiento de la información y el procedimiento para el intercambio de la misma entre Telcel y el Concesionario Solicitante.

Comentarios de la industria

La industria señala que en la Oferta no establece un pago determinado como pena convencional en caso de divulgación de información, situación que debería estar especificada, considerando los parámetros generales que se puedan tomar de referencia en el supuesto de incumplimiento mencionados.

Respuesta a los comentarios de la industria

La información incluida en esta Cláusula hace referencia a la información confidencial necesaria para llevar a cabo los servicios y está en línea con lo establecido en la Ley de Propiedad Industrial por lo que se considera adecuada.

Cláusula Séptima. Continuidad y Suspensión de los Servicios de la Oferta.

Resumen de la Cláusula

La Cláusula Séptima se enfoca sobre la continuidad de los servicios de la oferta y la suspensión temporal de los mismos. Se especifican en particular los casos en que Telcel no será responsable por la suspensión de los servicios.

Finalmente se trata de la suspensión de los servicios de la oferta por falta de pago, que especifica que en este caso Telcel operará la suspensión inmediata de los Servicios de la Oferta sin necesidad de notificación judicial o administrativa alguna, previo aviso al Instituto hasta en tanto el Concesionario realice el pago total de las cantidades adeudadas.

Comentarios de la industria

En los comentarios remitidos por la industria se señala la necesidad de especificar las acciones de terceros que pueden llegar a impedir temporalmente a Telcel prestar total o parcialmente los servicios de la Oferta y que por consiguiente pueden conllevar al cese del Convenio, pues de lo contrario faculta a Telcel a justificar con motivo de ese supuesto la posible suspensión total o parcial de los servicios, sin responsabilidad alguna para Telcel.

Respuesta a los comentarios de la industria

Las acciones de terceros que pueden causar la suspensión temporal de los servicios están contempladas en el Anexo IX Caso Fortuito o Fuerza Mayor, y en el Anexo VIII Procedimiento de Atención de Incidencias, de esta misma Oferta de Referencia, por tanto se considera que se contemplan los motivos por los que se puede suspender el servicio.

Cláusula Decimotercera. Trato No Discriminatorio.

Resumen de la Cláusula

Las Partes convienen que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los Servicios de la Oferta.

Comentarios de la industria

La industria señala que la obligación de ofrecer y dar trato no discriminatorio recae en el AEP, y no en el concesionario solicitante.

Respuesta a los comentarios de la industria

La Oferta contempla el hecho que Telcel actuará sobre la bases de trato no discriminatorio. No obstante dicha Cláusula ha sido modificada con el objetivo de que las condiciones que hayan sido ofrecidas a un Concesionario puedan ser aplicadas a otro Concesionario.

Cláusula Decimocuarta. Causas de Terminación Anticipada.

Resumen de la Cláusula

En la Cláusula Decimocuarta se refiere a las causas de terminación anticipada, que son las siguientes.

- Terminación de las concesiones de Telcel, ya sean de Redes públicas de Telecomunicaciones o de bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico vinculadas a la prestación de los Servicios de la Oferta.
- Terminación de cualesquiera de los títulos de Concesión del Concesionario.
- Insubsistencia de la Resolución de Preponderancia y/o las Medidas relacionadas con el Convenio de esta Oferta, ya sea de manera total o parcial.
- Destrucción total o parcial de la infraestructura.
- Terminación del convenio por parte del concesionario, con una previa notificación a Telcel de al menos 180 días naturales.
- Fin del plazo establecido en el artículo 119 de la LFTR desde la fecha de suscripción del presente Convenio.

Comentarios de la industria

La industria propone que el AEP notifique a los concesionarios solicitantes la terminación anticipada del Convenio con entre 90 y 120 días de antelación.

Adicionalmente, la industria solicita incluir como causa de terminación anticipada la emisión de una resolución administrativa o judicial en la que se decrete que la Resolución de Preponderancia y /o las Medidas Móviles que tengan que ver con la prestación del servicio mayorista de usuario visitante queden insubsistentes y/o termine o quede sin efectos la calificación o determinación del AEP. En ese sentido, se debe señalar que dichas resoluciones tienen que ser firmes.

Por último, la industria señala que las Medidas Móviles tienen que ser de aplicación exclusiva al servicio mayorista de usuario visitante, y no al servicio de comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones.

Respuesta a los comentarios de la industria

Se considera que el plazo para la terminación anticipada especificado en 180 días naturales de antelación está en línea con otras ofertas presentadas ante el Instituto, por este motivo se considera que es correcta en los términos en los que se especifica.

Se ha incluido como causa de terminación anticipada la emisión de una resolución administrativa o judicial en la que se decreta que la Resolución de Preponderancia y /o las Medidas Móviles que tengan que ver con la prestación del servicio mayorista de usuario visitante queden insubsistentes y/o termine o quede sin efectos la calificación o determinación del AEP.

Por último, se ha modificado la oferta para dejar claridad sobre el hecho que las Medidas Móviles son de aplicación exclusiva al servicio mayorista de usuario visitante, y no al servicio de comercialización o reventa de servicios de telecomunicaciones, como estaba indicado anteriormente.

Cláusula Vigésimoprimera. Diversos.

Resumen de la Cláusula

La Cláusula Vigésimoprimera trata de temas como la interpretación del convenio, la renuncia de inmunidad, la ley sustantiva, propiedad industrial, impuestos, datos personales, anticorrupción, entre otros.

Comentarios de la industria

Según la industria es necesario establecer un supuesto en la Oferta en el que la información que se transmita a Telcel sobre los usuarios no incluya datos personales, sino simplemente su DNS. Adicionalmente, la posible responsabilidad de indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a Telcel como consecuencia de reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales debe ser acotado y no tan amplio como se propone en la Oferta, ya que menciona que esa responsabilidad la otorga el concesionario sin límite alguno.

Respuesta a los comentarios de la industria

No se tiene en cuenta el comentario de la industria ya que no se puede obligar a Telcel a no realizar acciones comerciales sobre otros clientes, siempre y cuando no vaya en contra de ninguna de las disposiciones vigentes.

2 Comentarios a los Anexos

Anexo I. Oferta de Servicios.

Resumen del Anexo

En el Anexo I se encuentran informaciones sobre el servicio de oferta y la vigencia de la misma.

Comentarios de la industria

En los comentarios se indica la solicitud de que se especifique la posibilidad para el Concesionario Solicitante de solicitar la prestación del servicio de usuario visitante en aquellas zonas geográficas o agrupaciones de celdas que el Concesionario Solicitante requiera.

Asimismo, solicitan que se detalle en la Oferta de Referencia todo el procedimiento para la solicitud de esta modalidad desagregada en cobertura del servicio de usuario visitante. Para la exitosa solicitud y prestación del servicio es fundamental que el Concesionario Solicitante pueda tener acceso a toda la información necesaria, incluyendo mapas de cobertura, localización y tipo de radiobase de la red del AEP.

Adicionalmente, solicitamos que se introduzca un mecanismo de coordinación radio entre el AEP y el Concesionario Solicitante de manera que, obteniendo información sobre los niveles de señal, se puedan tomar decisiones de qué red utilizar en cada momento para el usuario del Concesionario Solicitante.

Respuesta a los comentarios de la industria

La obligación regulatoria para Telcel es la prestación del servicio de usuario visitante de manera regulada sólo en las zonas en las que el Concesionario Solicitante no tenga cobertura. En el resto de zonas Telcel ofrecerá el servicio pero con tarifas comerciales que deben ser acordadas con el Concesionario Solicitante.

Con respecto a la información solicitada por parte del Concesionario Solicitante se ha modificado la Oferta de Referencia con el objetivo de que toda la información necesaria para el Concesionario Solicitante esté disponible, entre la que se encuentran los mapas de cobertura y las áreas de localización.

Anexo II. Acuerdos Técnicos.

Resumen del Anexo

En el Anexo II se muestran los diagramas técnicos acerca de conexión directa y indirecta, así como se regula el intercambio de información técnica.

Además, se detallan los requisitos técnicos a cumplir por parte del concesionario, los procedimientos de entrega de CDRs y EDRs.

Finalmente, se presentan los procesos de pruebas, los servicios, la autenticación, las reglas de redireccionamiento de tráfico a la red del concesionario, la atención a clientes, las tecnologías disponibles, los mapas de cobertura y la vigencia.

Comentarios de la industria

En los comentarios se pide que si Telcel puede soportar CAMEL Fase 3, debería soportar también CAMEL Fase 1 y CAMEL Fase 2. Al ser compatible en funciones básicas, el uso de CAMEL Fase 3 no debería ser condicionante para proporcionar el servicio.

Por otro lado, se propone que en caso de saturación de los servicio, el AEP deberá notificar al IFT y al CS sobre dicha situación, indicando las zonas afectadas. En caso de no obtener una solución según los estándares de servicio que el AEP y el CS acuerden, entonces el CS podrá solicitar 30 días para el cierre del servicio de la zona afectada.

En los comentarios se propone que la entrega de mapas de cobertura sea mensual o cada vez que haya una actualización en la cobertura del AEP.

Por último, en referencia al alta y baja coberturas, se solicita que el AEP pueda dar cobertura por zonas de servicio (LAC's) desde el 1° de enero próximo sin ninguna excusa como lo marca la LFTyR. Es injustificable un retraso adicional de 12 meses en su implementación. El dar roaming nacional en toda la cobertura es el principal inhibidor al servicio de roaming nacional.

Respuesta a los comentarios de la industria

Dado que pueden existir Concesionarios que no cuenten con CAMEL Fase 3, Telcel ha considerado necesario proporcionar también el protocolo CAMEL Fase 2. Sin embargo, se ha desestimado el hecho de proporcionar también CAMEL Fase 1 ya que precisaría de inversiones en la red de Telcel y, en este caso, si un Concesionario Solicitante concreto no quiere actualizar su protocolo CAMEL estará en desventaja respecto de otros Concesionarios Solicitantes que sí lo actualicen o que ya hayan implementado Fases posteriores.

Con respecto a la Cláusula de los mapas de cobertura, estos se entregarán al IFT siempre que haya actualizaciones de la misma, los Concesionarios Solicitados podrán acceder a dicha información.

En relación al alta y baja de coberturas, Telcel ofrece su servicio separado por LACs, independientemente de que tenga la red completamente abierta, este servicio estará disponible a los Concesionarios solicitantes al ser el modo estándar

de ofrecer dicho servicio. En caso de que un Concesionario Solicitante solicite una solución no estándar, esos serán los casos en los que, tras la modificación realizada a la Oferta de Referencia, se deberán acordar los tiempos de implementación de la solución entre las Partes.

Anexo VII. Calidad del servicio.

Resumen del Anexo

El Anexo VII trata de la calidad del servicio, y se enfoca en los siguientes temas:

- Proyecciones de demanda y sus implicaciones para la calidad de servicio
- Calidad de los elementos solicitados por el Concesionario a Telcel para el acceso a los Servicios de la Oferta
- Factores externos que afectan el Servicio de la Oferta
- Vigencia.

Comentarios de la industria

Se solicita que el AEP incluya cuáles son los parámetros de servicio que aplica a sus suscriptores.

Respuesta a los comentarios de la industria

En esta Oferta de Referencia existe una Cláusula referida al trato no discriminatorio que indica que los usuarios del Concesionario Solicitante tendrán la misma calidad de servicio que los usuarios finales de Telcel, por lo que se considera que, en cumplimiento del Plan Técnico Fundamental del Servicio Móvil, se considera que el Anexo está correcto en los términos en los que se ha modificado.

Anexo VIII. Procedimiento de la Atención a Incidencias.

Resumen del Anexo

El Anexo VIII explica el procedimiento de la atención a las incidencias. Se detalla, en particular, el procedimiento para levantare el Reporte de Incidencias del Concesionario, la atención del reporte, los tipos de Reportes, acciones para la Atención y/o Solución de Incidencias, el cierre del reporte y la Atención de emergencias y de afectaciones masivas.

Finalmente se detallan las ventanas de mantenimiento, el caso fortuito o de fuerza mayor, y la matriz de escalamiento.

Comentarios de la industria

La industria señala que en la siguiente nota en la que se menciona a la Comisión, se debería nombrar en realidad al 'Instituto': *"6.2 En caso de presentarse fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación de servicio ofrecido en una población o a un número estimado de más de 2,000 usuarios, en ambos casos durante más de 30 minutos, el concesionario deberá reportarlo a la*

Comisión dentro de las siguientes 24 horas, contadas a partir del momento en que se inició la falla ..”

Adicionalmente, la industria comenta que el numeral 9 del citado anexo no indica los contactos para escalamiento en caso que Telcel no observe los tiempos establecidos en cada uno de los reportes.

Asimismo, la Oferta deja sin definir los plazos de atención al 10% de las incidencias que no tienen un tiempo establecido de atención. Otro punto importante es el nivel de atención, ya que el AEP requiere al menos dos días hábiles para obtener un número de folio para recibir atención, lo que es excesivo, debiendo ser la asignación inmediata a través del sistema Electrónico de Gestión.

Por último, la industria señala la necesidad de establecer el procedimiento a seguir en el caso de que por cualquier motivo no funcione el Sistema Temporal de Trámites (STT), así como el tiempo para la resolución del problema con este sistema.

Respuesta a los comentarios de la industria

Con respecto a los comentarios referidos a este Anexo, se ha añadido una Matriz de Escalamiento con los contactos requeridos, para que haya mayor certidumbre a la hora de conocer el procedimiento de escalamiento.

En relación a los plazos para atención de fallas, se ha definido un proceso en el que están incluidos todos los pasos necesarios para dar continuidad al servicio. En él se han incluido los plazos para la atención de las mismas, así como los porcentajes de cumplimiento a los que se compromete Telcel.

Anexo XI. Procedimiento de Solicitud de Servicios.

Resumen del Anexo

Se detalla el procedimiento de solicitud de servicios, y en particular: el procedimiento de solicitud de los servicios de la oferta la recepción y validación de la solicitud de los servicios y el acuerdo de los servicios de la oferta.

Comentarios de la industria

Se solicita especificar el periodo de tiempo para abrir y poner en producción una LAC (zona de servicio de usuario visitante).

Respuesta a los comentarios de la industria

Con respecto a este Anexo, se considera que tal y como está especificada la Oferta de Referencia en los términos actuales por lo que no se considera que sea necesario añadir nada adicional.

Anexo XII. Sistema Electrónico de Gestión.

Resumen del Anexo

En este anexo se define el Sistema Electrónico de Gestión (SEG o STT), y se presentan sus funcionalidades, condiciones de uso, alta y baja del mismo.

Comentarios de la industria

La industria exige que el registro del usuario en el sistema debe ser acompañado por fedatario público y establece que el costo de dicho trámite tiene que ser a cargo de Concesionario lo cual excede a lo establecido conforme a la Medida Decimosexta de Preponderancia, pues establece requisitos que son innecesarios para la eficiente prestación del servicio por lo que no debería ser exigible el costo al Concesionario y debería de establecerse otro método confiable para el alta de usuarios.

Respuesta a los comentarios de la industria

En la Oferta se menciona que el proceso de alta de usuarios en el STT va acompañado de un fedatario público, en línea con los que se ha comentado por parte de la industria.