**RESPUESTAS GENERALES QUE BRINDA EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES A LAS MANIFESTACIONES, OPINIONES, COMENTARIOS Y PROPUESTAS CONCRETAS, PRESENTADAS DURANTE LA CONSULTA PÚBLICA DE LA** *“****PROPUESTA DE OFERTA DE REFERENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MAYORISTA DE ARRENDAMIENTO DE ENLACES DEDICADOS LOCALES, ENTRE LOCALIDADES Y DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL PARA CONCESIONARIOS DE REDES PÚBLICAS DE TELECOMUNICACIONES Y AUTORIZADOS DE TELECOMUNICACIONES”*.**

Con relación a las manifestaciones, opiniones, comentarios y propuestas concretas sobre la Propuesta de la **Oferta de Referencia para la Prestación de Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones, presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.**, (en lo sucesivo conjuntamente, “Telmex”) integrantes del Agente Económico Preponderante (en lo sucesivo, el “AEP”) en el sector de las Telecomunicaciones, materia de la consulta pública de mérito, recibidas durante el periodo comprendido del 24 de agosto al 25 de septiembre 2017, se informa que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, 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 8 participaciones, por parte de las siguientes personas morales:

1. AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V., AT&T Norte, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y AT&T Desarrollo en Comunicaciones de México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo, “AT&T”);
2. Axtel, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, “Axtel”);
3. Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (en lo sucesivo, “CANIETI”);
4. Level 3 México Landing, S. de R.L. (en lo sucesivo, “Level3”);
5. Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V. (en lo sucesivo, “Maxcom”);
6. Mega Cable, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Megacable”);
7. 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., TV Cable de Oriente, S.A. de C.V. y Cablevisión Red, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Grupo Televisa”);
8. Pegaso PCS, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, “Telefónica”);

En este sentido, se señala que el orden en que son abordados cada uno de los temas y numerales genéricos mencionados, obedece primordialmente al orden en que cada uno de éstos aparecen en la Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones y Autorizados de Telecomunicaciones, presentadas por el Agente Económico Preponderante en el Sector de las Telecomunicaciones.

Asimismo, para efectos del presente documento el Anexo 2 de la “*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014*” se entenderá como “Medidas Fijas”.

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

## OFERTA DE REFERENCIA

## Numeral 1 Oferta

**AT&T**

Menciona que el concepto de área de cobertura no está definido para redes fijas lo que puede dar lugar a confusión y ambigüedades, de igual modo se hace el mismo comentario para los puntos 1.2. y 1.3. En este sentido, se sugiere incorporar el concepto de “concesión” en las definiciones de los servicios de enlaces establecidas en los numerales 1.1, 1.2 y 1.3 de la Oferta.

Asimismo, manifiesta que no existe una definición de “localidad”, por lo que propone la siguiente:

*“Localidad: una ciudad, población o área metropolitana. Por ejemplo: las áreas metropolitanas de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.”*

*Consideraciones del Instituto*

Al respecto, con el propósito de determinar con claridad que las áreas de cobertura a las que se refiere dicho numeral son las establecidas por los títulos de concesión otorgados y no por las áreas de cobertura de la infraestructura existente, en la definición de los servicios de los numerales 1.1, 1.2 y 1.3 se especificó que dichos servicios son prestados dentro de las áreas de cobertura establecidas en los títulos de concesión.

Con relación a la definición de “Localidad”, a efecto de eliminar cualquier ambigüedad en la prestación de la modalidad de los servicios de Enlaces Dedicados, ésta se incorporó en las definiciones del Convenio, a saber:

*“Localidad: Poblaciones que se ubican y son atendidas por la misma o distintas redes urbanas, en el entendido de que en aquellas localidades que sean atendidas por una misma red urbana se contratarán Enlaces Dedicados Locales, mientras que en las localidades que intervengan diferentes redes urbanas se contratarán Enlaces Dedicados Entre Localidades (anteriormente Enlaces Dedicados de Larga Distancia)”.*

# **Servicio Comercial de Telecomunicaciones**

## Numeral 2.1 Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

**AT&T**

Solicita agregar la velocidad de Ethernet de 100 Gbps en los numerales 2.1 y 2.3, ya que se ha convertido en un estándar de la industria y se requiere para concentrar enlaces en puntos de conmutación.

*Consideraciones del Instituto*

El AEP actualmente ofrece a sus usuarios finales la velocidad de 100 Gbps tal como se observa en el documento identificado con el folio 52300 del Registro Público de Concesiones. De lo cual, a efecto de dar cumplimiento a la Medida Décimo Quinta de las Medidas Fijas, se incluye la velocidad de 100 Gbps en los numerales 2.1, 2.3 y 2.4.1.1 con el objetivo de que los concesionarios solicitantes o autorizados solicitantes estén en condiciones de comercializar las mismas velocidades que Telmex ofrece a sus usuarios finales.

**AXTEL**

En el numeral 2.1 se deben homologar las interfaces para los enlaces E1 en la modalidad PMP y para los enlaces Ethernet con capacidad de 2 Mbps, 4 Mbps, 6 Mbps y 8Mbps, ya que en algunos apartados se ofrece la interfaz para todos estos enlaces mientras que en otros no.

En la Oferta solo se consideran las velocidades de 2 Mbps, 34 Mbps, 155 Mbps y 622 Mbps para la provisión de Enlaces Punto Multipunto (PMP). Asimismo, la Oferta considera la provisión de enlaces Ethernet con capacidades de 2 Mbps, 4 Mbps, 6 Mbps y 8 Mbps tal como se puede observar en el anexo de “A” Tarifas.

## Numeral 2.2 Pronóstico de Servicios

**AT&T**

Sugiere eliminar el párrafo “*en caso de que no exista pronóstico de servicios, los plazos de entrega podrán ser acordados entre las Partes*”, porque por un lado los plazos de entrega siempre podrán ser acordados por las partes sin necesidad de indicarlo y, por otra parte, se presta a confusión porque parece invalidar los plazos máximos de entrega para enlaces sin pronóstico que se indican más adelante.

*Consideraciones del Instituto*

En el numeral 2.1 el Instituto previó la modalidad de entrega Due Date (fecha compromiso) tomando en consideración las necesidades del concesionario solicitante. Sin embargo, se elimina el segundo párrafo del numeral 2.4.3.5 para evitar confusiones respecto a los plazos de entrega bajo el esquema Due Date tal como se muestra a continuación:

*“2.4.3.5 En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, los Enlaces excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso (Due Date). Situación que será informada al Instituto, junto con las nuevas fechas de entrega.*

*~~En caso de no existir un acuerdo entre las partes para establecer la fecha compromiso (Due Date), prevalecerán los siguientes plazos: Tratándose de velocidades de NX64 hasta E2 dicha fecha compromiso no podrá exceder de 40 días hábiles para enlaces locales y de 50 días hábiles para enlaces entre localidades; mientras que para velocidades de STM-1 hasta STM-256 y enlaces Ethernet no podrá exceder de 120 días hábiles tanto para enlaces locales como para enlaces entre localidades~~.”*

*(Énfasis añadido)*

**AXTEL**

Menciona que en la oferta se indica que los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato contenido en el Anexo “G”. Solicita incluir el siguiente texto: “*o mediante el Sistema Electrónico de Gestión*”.

*Consideraciones del Instituto*

De acuerdo a lo establecido en la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas la cual establece que el Sistema Electrónico de Gestión (en lo sucesivo, el “SEG”) será el mecanismo de comunicación del AEP con los concesionarios solicitantes, se modifica el numeral 2.2 para establecer que los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato del Anexo G a través del SEG, tal como se muestra a continuación:

*“Los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato contenido en el Anexo “G” de esta Oferta a través del Sistema Electrónico de Gestión (en lo sucesivo, el “SEG”). En la inteligencia de que Telmex, el Concesionario Solicitante y el Autorizado Solicitante siempre estarán obligados a utilizar el SEG en todo lo relacionado con la Oferta de Referencia, por lo cual Telmex no dará trámite a solicitudes de servicios ni reportes de incidencias que se realicen por otros medios salvo que exista la imposibilidad técnica para su acceso y operación en el mismo.”*

*(Énfasis añadido)*

**MAXCOM**

Indica que el pronóstico de demanda de servicios que envíen los concesionarios que requieran el servicio, no debe ser tomado en cuenta para que el AEP determine los plazos de entrega, ya que estaría en contra de los principios de igualdad y trato no discriminatorio.

*Consideraciones del Instituto*

Los pronósticos son necesarios para la debida planeación del crecimiento de las redes, mismos que son acordes a las mejores prácticas internacionales, evitando retrasos en las instalaciones y congestionamiento de las redes. Por ello, resulta congruente que los plazos comprometidos estén sujetos a la entrega de pronósticos.

**MEGACABLE**

Solicita que la presentación del pronóstico se realice de forma trimestral y no semestral ya que los plazos trimestrales permiten a los concesionarios un mejor y más eficiente manejo de programación de pronósticos de servicios.

Asimismo, indica que no resulta eficiente ni justificable la ratificación de los servicios pronosticados ya que esto solo atrasa la entrega de servicios y afecta directamente al CS, es necesario eliminar esta parte que solo representa un obstáculo más para la entrega de servicios.

Es necesario establecer los plazos máximos de entrega, los cuales no podrán ser mayores de 6 meses por servicio, ya que en caso de ser mayores 6 meses esto resultaría inviable para proyectos de cualquier concesionario.

Con la finalidad de otorgar certeza sobre los plazos a todos los concesionarios se requiere establecer plazos que aplicarán de forma unificada a todos los concesionarios y no a manera discrecional.

**GRUPO TELEVISA**

Propone incluir un único pronóstico de servicio en la Oferta de Referencia con tres meses de antelación para los seis meses siguientes, y eliminar el requerimiento de realizar un nuevo pronóstico. Este requisito sólo debería aplicar para nuevos concesionarios solicitantes. Para aquellos que hayan contratado servicios a través de la Oferta actual se podría considerar como pronóstico el comportamiento histórico o, a su elección, enviar un pronóstico.

Un cambio en los tiempos de entrega debería estar justificando únicamente cuando a) existe una demanda excepcional más allá de los pronósticos presentados por los concesionarios solicitantes (ej. superior al 20% para todos los concesionarios) y b) tras la aceptación por parte del Instituto.

*Consideraciones del Instituto*

Respecto a las fechas y plazos para presentar los pronósticos la Oferta es congruente con lo establecido en la Medida Decimoquinta de las Medidas Fijas:

*“DECIMOQUINTA.-*

*(…)*

*El Agente Económico Preponderante intercambiará con los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes información referente a las proyecciones de demanda de los Servicios Mayoristas de Enlaces Dedicados, para cada uno de los servicios, de conformidad con el siguiente calendario:*

|  |  |
| --- | --- |
| *Fecha límite* | ***Pronóstico*** |
| *30 de junio* | *enero-junio del año inmediato posterior.* |
| *31 de diciembre* | *julio-diciembre del año inmediato posterior.* |

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

Asimismo, no se considera que la ratificación de los servicios pronosticados retrase la entrega de los mismos ya que no impacta en los plazos para su entrega, su objetivo es proporcionar al concesionario solicitante un mecanismo de actualización de los pronósticos presentados con anterioridad, de tal forma que pueda ajustar los mismos a la demanda real que presenta al momento de la ratificación.

Finalmente, sobre que el requisito de un nuevo pronóstico solo aplique para nuevos concesionarios solicitantes y para aquellos que hayan contratado servicios a través de la Oferta actual se podría considerar como pronóstico el comportamiento histórico o, a su elección, enviar un pronóstico se señala que la responsabilidad de conocer la demanda actual, así como la proyección a futuro corresponde al concesionario solicitante pues el AEP desconoce los planes o estrategias comerciales que pretenda implementar. En este sentido, los pronósticos son necesarios para la debida planeación del crecimiento de las redes, mismos que son acordes a las mejores prácticas internacionales, evitando retrasos en las instalaciones y congestionamiento de las redes. Por ello, resulta congruente que la presentación de los pronósticos la realice el concesionario solicitante y no es posible considerar como pronóstico de demanda del servicio un comportamiento histórico.

## Numeral 2.3 Capacidad de Servicios

**MAXCOM**

Indica que el concesionario solicitante deberá informar al AEP sobre los acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de estos, mediante un escrito manifestando con quién se haya celebrado algún acuerdo, más no se tendrá la obligación de entregar copia de los convenios o acuerdos a los que lleguen tanto el concesionario solicitante como los demás concesionarios.

*Consideraciones del Instituto*

El numeral 2.3 se modificó a efecto de reflejar lo anterior, en el siguiente sentido:

*“El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante informará a Telmex sobre aquellos acuerdos alcanzados con otros concesionarios para el uso compartido de la infraestructura de éstos, presentando para tal efecto un escrito en el cual aquel concesionario con quien haya celebrado algún acuerdo autorice al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante el uso de tal infraestructura a fin de que, en caso de ser necesario, se tengan elementos que permitan deslindar responsabilidades respecto al uso compartido de esa infraestructura.”*

**MEGACABLE**

Se debe establecer claramente que los Servicios Ethernet, pueden ser de cualquier capacidad de entre los 2 Mbps y 10 Gbps.

*Consideraciones del Instituto*

En la tabla del numeral 2.3 se establece que los servicios Ethernet se proporcionan entre 2 Mbps y 100 Gbps. Adicionalmente, en el Anexo “A” Tarifas del Convenio, también se establecen los precios de los enlaces Ethernet de cualquier capacidad de entre los 2 Mbps y 100 Gbps, por lo que el comentario anterior se encuentra atendido en la Oferta.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que se vuelva a incluir la posibilidad de que los servicios de enlaces dedicados puedan entregarse en los puntos de interconexión para el tráfico público conmutado.

En línea con lo establecido en el segundo párrafo de la Medida de Preponderancia Vigésima Segunda, solicita que se incorpore en la Oferta de Referencia un Anexo con toda la información relativa a los Puntos de interconexión y que la misma se encuentre actualizada en el SEG para que el CS tenga absoluta claridad de la factibilidad técnica de los puntos de interconexión y no deba asumir retrasos ni demoras por parte del AEP.

Como medida complementaria a las dos ya mencionadas, y en línea con la afirmación de la Medida Vigésima Segunda considera necesario incluir en la OR una afirmación que aclare que en los puntos donde el CS tenga cualquier servicio mayorista contratado con el AEP (p.ej. tráfico público conmutado, datos, enlaces, coubicación, etc) el CS podrá reutilizar su infraestructura arrendada para proveer cualquier otro servicio.

La Oferta de Referencia debe incluir una definición más detallada de la afirmación “técnicamente factible” para que los CS tengan claridad sobre los niveles de disponibilidad y las características que debe tener un punto de interconexión.Lo anterior para que los CS solicitantes puedan validar en el SEG la factibilidad de su plan de negocio, sin tener contratiempos ni demoras innecesarias por parte del AEP.

Por último, solicita que sea eliminada la consideración de que solo aplica para servicios nuevos, ya que en el momento en que un CS y el AEP firman el Convenio, ambas partes firman un contrato de adhesión mercantil que cubre todos los servicios que sean ofrecidos bajo la Oferta.

*Consideraciones del Instituto*

En cumplimiento a las Medidas Quinta y Vigésimo Segunda de las Medidas Fijas, se adicionan el segundo y tercer párrafo al numeral 2.3 para permitir que los Servicios Mayoristas de Enlaces Dedicados puedan entregarse en los Puntos de Interconexión definidos por el Instituto en el *“ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DEFINE LOS PUNTOS DE INTERCONEXIÓN A LA RED PÚBLICA DE TELECOMUNICACIONES DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE”* (en los sucesivo, el “Acuerdo de Puntos de Interconexión”). Asimismo, se estableció la posibilidad de que la infraestructura arrendada en dichos sitios pueda ser reutilizada tal como se muestra a continuación:

*“A petición del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, los servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y/o de Larga Distancia internacional podrán entregarse al Concesionario Solicitante en el punto de conexión de los servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, incluyendo aquellos coincidentes con los puntos de Interconexión definidos por el Instituto en el "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones define los puntos de interconexión a la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante". A partir de ese punto el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante lo transportará por su cuenta.*

*En caso de que el Concesionario Solicitante ya cuente con infraestructura arrendada para el intercambio de Tráfico público conmutado en los Puntos de Interconexión ubicados en el mismo domicilio que el punto de conexión del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, ésta podrá ser reutilizada para la provisión de los Servicios, cuando sea técnicamente factible.”*

Sobre la incorporación de un Anexo con toda la información relativa a los Puntos de interconexión y que la misma se encuentre actualizada en el SEG, se señala que la información que debe contener el SEG se encuentra fuera del alcance de la presente oferta.

**MEGACABLE**

Menciona que es necesario delimitar los detalles y características de cuando un servicio no es técnicamente factible, asimismo se deben establecer dichos casos dentro de una condición independiente con condiciones especiales y plazos específicos. Por otra parte, en tanto no se establezcan esos casos, se tiene que eliminar esa parte de la redacción, pues de lo contrario cualquier servicio puede ser tomado como que no es técnicamente posible.

*Consideraciones del Instituto*

La factibilidad técnica para la reutilización de la infraestructura dependerá de las condiciones particulares de la infraestructura que se desea reutilizar, como lo son la capacidad disponible, la posibilidad de instalar capacidad adicional, entre otras por lo que no es posible establecer todos los casos que se pueden considerar técnicamente factible.

## Numeral 2.4 Plazos de Entrega de los Servicios

**AT&T**

Para poder comprobar el cumplimiento de los plazos es conveniente que existan acuses de recibo. Por lo tanto, se sugiere la siguiente modificación:

*“Al recibir una solicitud Telmex entregará el correspondiente acuse de recibo, sin embargo, las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes.”*

*(Énfasis añadido)*

*Consideraciones del Instituto*

Al respecto se señala que el acuse de recibo se encuentra considerado en la Oferta, al señalar que las mismas deben realizarse a través del SEG. Dicho sistema debe almacenar todas las solicitudes de servicio que se registraron a través del mismo, independientemente del plazo necesario para considerarse exigibles.

**Numeral 2.4.1 Plazos de entrega**

## Numeral 2.4.1.

**GRUPO TELEVISA**

Propone eliminar el texto del numeral 2.4.1 de la Oferta de Referencia, ya que no existen precedentes con respecto a las disposiciones tan estrictas recogidas en esta cláusula.

## Numeral 2.4.1.1

**AT&T**

Sugiere que los plazos de entrega indicados en el numeral 2.4.1.1 y en el Anexo C se midan por trimestre calendario, y que los plazos de entrega de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico no podrán excederse en 20%.

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

*Consideraciones del Instituto*

La medición de los plazos de entrega para el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados ya se encuentra definido en la Medida Décimo Sexta de las Medidas Fijas:

*“DECIMOSEXTA.-*

*(…)*

*Los plazos de entrega definidos en la Oferta de Referencia se medirán en forma trimestral sobre el total de enlaces que hayan sido entregados durante el trimestre, y para cada uno de los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

Respecto a los plazos para la entrega de enlaces sin pronóstico, se señala que se consideran los mismos porcentajes de la oferta vigente en términos de la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas.

**AT&T**

Con respecto a los plazos de entrega con pronóstico indicados en el numeral 2.4.1.1 y en el Anexo C, señala que estos resultan excesivos tomando en cuenta la cantidad de motivos por los que Telmex puede “detener el reloj” y que no tiene que cumplir en el 100% de los casos. Por lo que sugiere la siguiente reducción de los plazos de entrega: 13 días hábiles para la entrega de los enlaces locales E1, E2, 21 días para los enlaces E3, E4, STM-1, y 30 días hábiles para STM-4, STM-16, STM-16, STM-256, Ethernet.

Así como 18 días hábiles para la entrega de los enlaces entre localidades E1, E2; 35 días hábiles para E3, STM-1 y 45 días hábiles para STM-4, STM-16, STM-16, STM-256, Ethernet.

**AXTEL**

Los tiempos de entrega de servicios Ethernet de capacidades menores a 20 Mbps deben ser iguales a los tiempos de enlaces SDH/TDM. Dado que los enlaces Ethernet de velocidad equiparable pueden utilizar el mismo medio físico que los enlaces SDH/TDM de velocidades equiparables.

Adicionalmente, cuando el medio físico es fibra óptica, no se justifica un tiempo mayor al tiempo de los enlaces SDH/TDM, cuando ya existe el recurso de fibra óptica en la cobertura de la central de la cual depende el servicio solicitado. Estos comentarios también los realiza para el Anexo “C”, Apartado B.

**LEVEL3**

Solicita modificar la tabla del numeral 2 cambiando los plazos máximos de los enlaces con tecnología Ethernet para establecerlos como 25 días en enlaces Locales y 35 días para enlaces de larga distancia. Esto por cuanto un plazo de 120 días hábiles para un servicio no provisionado es un plazo excesivo e inmanejable en una relación comercial.

Se sugiere incluir debajo de la tabla del numeral 2) una cláusula que obligue al proveedor a remitir información del estado de la instalación, al menos con una periodicidad de 15 días.

**MAXCOM**

Menciona que los plazos de entregan no deben estar condicionados a lo establecido en el pronóstico de los servicios y no deben variar los plazos al doble del plazo. Los plazos de entrega planteados por el AEP son excesivos, en virtud a que en la mayoría de los casos Telmex se encuentran acometidos en los edificios o puntos de interés.

Los plazos de entrega de enlaces dedicados por parte de los concesionarios distintos al AEP, en el 90% de Ios casos, se realizan en un plazo que va de 4 a 6 semanas máximo, y para los casos en los que ya se encuentran acometidos en algún punto cercano se tardan un plazo de 2 semanas. A diferencia de los plazos establecidos por el AEP que pueden ser hasta 3 meses naturales para entregar un servicio de Ethernet Local, lo cual resulta excesivo.

Estos comentarios también los realiza sobre el Anexo C, inciso B.

**MEGACABLE**

Propone reducir los porcentajes y los plazos de entrega que son los tiempos que realmente requiere la industria:

*1) El 90% (noventa por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento).*

*2) El 65% (sesenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).*

Así como 20 días hábiles para la entrega de los enlaces locales E1, E2, E3, E4, STM-1, y 40 días hábiles para STM-4, STM-16, STM-16, STM-256, Ethernet.

Así como 30 días hábiles para la entrega de los enlaces entre localidades E1, E2, E3, E4, STM-1, y 50 días hábiles para STM-4, STM-16, STM-16, STM-256, Ethernet.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que la Oferta de Referencia sea muy clara en reiterar que los tiempos de entrega establecidos en la tabla son plazos máximos, para evitar una interpretación errónea por parte del AEP. Se deberá incluir un numeral que garantice que el AEP está entregando los servicios bajo el esquema del mejor esfuerzo.

Sugiere que se adopten los tiempos de entrega máximos establecidos en las Medidas Fijas para los enlaces dedicados pero que se omita el cumplimiento en dos plazos del 85% y del 100%. Adicionalmente, considera que los tiempos de entrega deberían calcularse en días calendario.

Menciona que el Instituto debería auditar el rendimiento real del AEP- especialmente cómo el AEP provisiona los servicios para sus filiales minoristas - y tratar de establecer nuevos estándares en la siguiente revisión de la Oferta de Referencia.

Para que lo anterior se pueda ejecutar, el AEP como todos los CS (indiferentemente que sean facciones minoristas del mismo) deberán registrar todas las interacciones, precios, solicitudes, fallas e incidencias, nuevos proyectos, etc. en el SEG con el objetivo de poder auditar y determinar que el AEP está siendo transparente y ofreciendo condiciones equitativas y no discriminatorias a todos sus clientes minoristas. En caso de que la auditoría refleje comportamientos anti competitivos por parte del AEP, se deberá sancionar al mismo e inmediatamente ofrecer las mismas condiciones a todos los CS.

*Consideraciones del Instituto*

Como se ya se mencionó anteriormente, para dar cumplimiento a la Medida Décimo Quinta de las Medidas Fijas, se incluye la velocidad de 100 Gbps en los numerales 2.1, 2.3 y 2.4.1.1 con el objetivo de que los concesionarios solicitantes o autorizado solicitantes estén en condiciones de comercializar las mismas velocidades que Telmex ofrece a sus usuarios finales.

Además, en cumplimiento a la Medida Décimo Sexta de las Medidas Fijas, se modifican los plazos máximos de entrega establecidos en el numeral 2.4.1:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Denominación** | **Capacidad** | **Plazos máximos** |
| **Locales** | **Entre Localidades/ Larga distancia** |
| Nx 64 kbps(N=1…16) | 64Kbps a 1024 Kbps | 13 días hábiles | 18 días hábiles |
| E1 | 2.048 Mbps | 13 días hábiles | 18 días hábiles |
| E2 | 8.448 Mbps | 13 días hábiles | 18 días hábiles |
| E3 | 34.368 Mbps | 21 días hábiles | 35 días hábiles |
| E4 | 139.264 Mbps | 21 días hábiles | 35 días hábiles |
| STM-1 | 155.52 Mbps | 21 días hábiles | 35 días hábiles |
| STM-4 | 622.08 Mbps | 60 días hábiles | 60 días hábiles |
| STM-16 | 2,488.32 Mbps | 60 días hábiles | 60 días hábiles |
| STM-64 | 9,953.28 Mbps | 60 días hábiles | 60 días hábiles |
| STM-256 | 39,813.12 Mbps | 60 días hábiles | 60 días hábiles |
| Ethernet | 2 Mbps a 100 Gbps | 60 días hábiles | 60 días hábiles |

Adicionalmente, se modifica el numeral 2.9 de la Oferta para establecer que el AEP deberá proveer la información referente al avance en la instalación de un servicio en un plazo no mayor a 24 horas mediante el SEG:

*“El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de los servicios en proceso de instalación mediante el Sistema Electrónico de Gestión.*

*Telmex proporcionará la información necesaria mediante el SEG, en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la solicitud de aclaración o informe del avance de la instalación”*

*(Énfasis añadido)*

Asimismo, para garantizar que el AEP otorgue a los Concesionarios y Autorizados Solicitantes los mismos plazos y condiciones que éste ofrezca a su propia operación o a sus empresas filiales o subsidiarias, se adicionaron los siguientes párrafos al numeral 2.4.1.1:

*“En el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores estas deberán cumplir con el criterio de Replicabilidad técnica.*

*Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en las medidas DECIMOSEXTA y TRIGESIMA QUINTA en materia de equivalencia de insumos.”*

## Numeral 2.4.1.2

**MEGACABLE**

Indica que la Oferta debe señalar que una vez entregado el servicio este se validará a través de la firma de un Acta de Entrega, asimismo que la facturación deberá iniciar a partir de la firma de la carta de entrega, por virtud de la cual se entrega el servicio y no antes. Esta condición no está establecida claramente en la oferta y es un punto clave de la misma.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifica el numeral 2.4.1.2 conforme a la Medida Cuadragésima Segunda para permitir la trazabilidad del servicio. Asimismo, el uso de medios electrónicos debe considerase en los procedimientos ya que las herramientas tecnológicas incrementan la eficiencia:

*“Una vez entregado el Servicio, este se validará a través de la suscripción de un Acta de Entrega o bien mediante el envío de un correo electrónico, o cualquier medio fehaciente que demuestre la aceptación del servicio, debiendo quedar constancia de dicha aceptación por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, de conformidad con el Anexo "A" de la presente Oferta. Una vez entregado el Servicio, Telmex adjuntará dicha Acta, correo electrónico u otro medio fehaciente en el SEG.”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 2.4.1.3

**AT&T**

Plantea modificar el texto para que, en los casos en la entrega de enlaces de forma anticipada, el conteo del tiempo de entrega no podrá exceder de la mitad de los plazos máximos establecidos y deberá cumplirse al 100% de los casos. Ello, a efecto de brindar una mayor claridad sobre cuáles son los plazos que aplican.

**MEGACABLE**

Solicita que para los casos en que el Concesionario Solicitante requiera Enlaces de manera anticipada los cargos adicionales sean del 15% adicional del costo de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace, no al costo de la infraestructura requerida para reducir los tiempos de instalación como indica la oferta.

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que su consideración sobre el concepto de Enlaces de Manera Estandarizada (sic) es que debe ser eliminado de la Oferta de Referencia, basándonos en que los plazos establecidos en la Tabla 2.4.1 son plazos máximos y no estándar. El AEP no puede establecer que las solicitudes con plazos inferiores a los de la tabla deben ser considerados entrega anticipada y además cobrar cargos adicionales equivalentes al doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace.

Solicitamos que las siguientes consideraciones sean tenidas en cuenta por parte de la autoridad a la hora de respetar los principios de no discriminación, transparencia y trato equitativo por parte del AEP con sus CS:

* el AEP debe ofrecer un trato equitativo a todos los CS, sin diferenciar que sean subsidiarias, filiales u otras empresas de su grupo de interés económico,
* que el propio AEP refleje en el SEG todos los pedidos de enlaces dedicados, los procesos y tiempos de entrega de sus enlaces,
* que el Instituto audite los pedidos de enlaces tanto de los CS como del AEP,
* que el AEP intente los tiempos de entrega mejores que pueda y que no vaya sistemáticamente a tiempos de entrega máximos,
* y que esto no suponga sobrecosto alguno para los CS.

*Consideraciones del Instituto*

No es procedente la solicitud de modificación de los plazos para entrega anticipada de los Enlaces, ya que el numeral en cuestión es congruente con la Medida Décimo Sexta de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMOSEXTA.-*

*(…)*

*El plazo por la entrega anticipada de Enlaces Dedicados no podrá exceder de la mitad de los tiempos establecidos en la Oferta de Referencia, y deberá de cumplirse en el 100% (cien por ciento) de los casos. Los términos y condiciones bajo los cuales el Agente Económico Preponderante podrá proveer Enlaces Dedicados de manera anticipada deberán estar definidos en la Oferta de Referencia.*

*(…)”*

Como ya se mencionó anteriormente, para garantizar que el AEP otorgue a los Concesionarios y Autorizados Solicitantes los mismos plazos y condiciones que éste ofrezca a su propia operación o a sus empresas filiales o subsidiarias, se adicionaron los siguientes párrafos al numeral 2.4.1.1:

*“En el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores estas deberán cumplir con el criterio de Replicabilidad técnica.*

*Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en las medidas DECIMOSEXTA y TRIGESIMA QUINTA en materia de equivalencia de insumos.”*

Asimismo, no es procedente la eliminación del cargo adicional en caso de que el Concesionario o Autorizado Solicitante requieran la entrega de los Enlaces Dedicados de manera anticipada, ya que este se encuentra de conformidad a lo establecido en la Medida Décimo Sexta de las Medidas Fijas:

*“DECIMOSEXTA.-*

*(…)*

*En caso de que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante requiera la provisión de los Enlaces Dedicados de manera anticipada a los plazos previstos en la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante podrá cobrar un cargo adicional, previamente autorizado por el Instituto, por la entrega anticipada.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 2.4.1.4

**GRUPO TELEVISA**

Sugiere eliminar el servicio de enlaces dedicados de larga distancia internacional de la Oferta de Referencia. Para evitar confusiones, el AEP debe prestar el servicio de enlaces dedicados desde el punto que le indique el concesionario solicitante hasta la ubicación de la pasarela internacional (International Gateway por sus siglas en inglés) que este último elija, a través del servicio de enlaces dedicados nacionales.

*Consideraciones del Instituto*

Para brindar certeza al Concesionario o Autorizado Solicitante, se modifica el numeral en cuestión para establecer plazos de entrega respecto al tramo del enlace que se encuentra en el área de concesión de Telmex:

*“2.4.1.4 En el caso de los enlaces para larga distancia internacional se debe considerar la instalación en dos partes, la primera correspondiente al enlace en el área de concesión de Telmex hasta la frontera cuyo plazo no podrá exceder lo establecido en la tabla del numeral 2.4.1.1, y el segundo tramo correspondiente al enlace suministrado por el operador internacional cuyo plazo será proporcionado por el mismo.”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 2.4.1.5

**GRUPO TELEVISA**

Se debe incluir una cláusula en la Oferta, la cual permita la terminación del contrato en el caso de que el AEP no cumpla de manera recurrente con los niveles de calidad de servicio que le han sido impuestos, y también es necesario incluir una cláusula por la cual el concesionario solicitante pueda rescindir el contrato tras un periodo mínimo inicial.

*Consideraciones del Instituto*

Respecto al establecimiento de una cláusula de terminación anticipada por incumplimiento en los niveles de calidad se señala que en el Anexo C se establecen las penalidades por incumplimiento en los niveles de calidad del servicio. Asimismo, el CS podrá dar por terminado el contrato en el momento que lo considere independientemente de la causa.

Por otra parte, en el numeral 15.3 Duración de los servicios se señala que los servicios requeridos a mediante el Convenio tendrán la vigencia mínima forzosa será la que el Concesionario Solicitante y el AEP determinen.

## Numeral 2.4.3.1

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que la Oferta de Referencia debería eliminar dentro de causas imputables a terceros, todos los permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acceso en zonas ejidales o comunales; así como no dejar entrever otras causas a las que se contemplan específicamente (plantones en vía pública y situaciones de inseguridad). Estas situaciones deberán también documentarse en el SEG en primera instancia con la documentación o soporte correspondiente.

La Oferta de Referencia debería incluir una cláusula en la que se disponga que el AEP será el responsable de obtener los permisos de obra en la vía pública correspondientes, y que involucrará al concesionario solicitante siempre y cuando éste pueda ayudar a acelerar la obtención de los permisos.

*Consideraciones del Instituto*

En el numeral 2.4.3.1 se establece que no se computarán los días de retraso atribuibles a terceros una vez demostrado fehacientemente el motivo de dicho retraso, dado que la demora en la expedición de permisos de trabajo no depende de Telmex. Lo anterior, es consistente con la práctica internacional ya que, como lo corrobora el propio Grupo Televisa en la sección 4 Niveles de Calidad de la ORLA 2017 se señala que los tiempos relacionados con la atención de la solicitud de servicio no incluyen los tiempos necesarios para la obtención de los permisos de obra correspondientes, lo cual es consistente con la Oferta de Enlaces.

Asimismo, en el numeral 2.4.3.1 inciso b) se especificó que Telmex solamente está obligado a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada:

*“b) Cualquier causa imputable al Concesionario Solicitante final, entre otras:*

*Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio Concesionario Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos. Esto es, Telmex solo está obligado a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada.”*

*(Énfasis añadido)*

Finalmente, sobre la inclusión del documento de soporte a través del SEG, la Oferta ya considera que a través del SEG se muestre la evidencia correspondiente.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que las mediciones se realicen individualmente para cada enlace y trimestralmente para todos los enlaces. Estas mediciones se tienen que realizar para cada concesionario solicitante.

Adicionalmente, propone eliminar de la Cláusula 2.4.3.1 las causas de no contabilización de días de retardo e incluir en la Oferta de Referencia una cláusula similar a la de la ORLA de Telefónica por la que se especifique que las únicas causas de parada de reloj (no conteo de días de retraso) sean las siguientes:

* los tiempos necesarios para la consecución de los permisos de obra correspondientes (cuya tramitación será realizada por el AEP con la máxima diligencia o será penalizado),
* los retrasos motivados por causa del operador autorizado, o los retrasos motivados por causa del cliente final ni por otras causas de fuerza mayor. En su caso, el AEP dispondrá de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

A su vez, señala que solicita que se eliminen de la OR los puntos mencionados en el apartado anterior (accidentes, embargos y demoras), ya que el proveedor de servicios mayoristas podría apalancarse en estos para retrasar los plazos de entrega, la medición de los tiempos de reparación de cada una de las fallas y la disponibilidad de los enlaces.

Cuando exista un retraso por parte del AEP motivado por la obtención de los permisos de obra, el AEP deberá documentar claramente dicho retraso en el SEG e informar al Concesionario Solicitante a la hora de ajustar los tiempos necesarios para la consecución de los permisos de obra correspondientes. Asimismo, estos comentarios también los realiza sobre los numerales 2.3.4.1 apartado b) y 2.6.4 apartado c) de la Oferta.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificaron los numerales 2.4.3.1 inciso a) y 2.6.4 a efecto de eliminar los términos de accidente, actos de gobierno y embargo como casos fortuitos o fuerza mayor, ya que estos resultan ambiguos y otorgan un grado de discrecionalidad en su aplicación al AEP:

*“a) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telmex ni al Concesionario Solicitante*

*Los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, incendios, huelgas, motines, sismos, terremotos, explosiones, guerra, insurrección, disturbios y condiciones climatológicas adversas que retrasen los trabajos de instalación del servicio.”*

Asimismo, en el numeral 2.4.3.1 inciso b) se especificó que Telmex solamente está obligado a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada:

*“b) Cualquier causa imputable al Concesionario Solicitante o su cliente final, entre otras:*

*Los retrasos imputables al Concesionario Solicitante en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio Concesionario Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos. Esto es, Telmex solo está obligado a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada.”*

*(Énfasis añadido)*

Además, las mediciones de los plazos de entrega se encuentran definidos en la Medida Décimo Sexta.

Finalmente, sobre la inclusión del documento de soporte a través del SEG, la Oferta ya considera que a través del SEG el AEP adicione la evidencia que corrobore el motivo del retraso correspondiente.

## Numeral 2.4.2.2

**GRUPO TELEVISA**

Considera que al eliminar una acotación máxima de los plazos de servicios que se han reprogramado se abre la posibilidad de una entrega indefinida, o que se abuse en las fechas de compromiso al no tener estas un plazo máximo. Considera que un plazo máximo equivalente al doble de los plazos normales, es justo y suficiente para que se pueda hacer una reprogramación exitosa.

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se adiciona el siguiente párrafo al numeral 2.4.2.2:

*“Para los casos descrito en el numeral 2.4.2., los plazos de entrega sujetos a fecha compromiso no podrán exceder el doble de los plazos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1, contados a partir de la fecha de la solicitud de reprogramación.”*

## Numeral 2.4.3.2

**MEGACABLE**

Respecto a la detención del conteo del plazo de instalación cuando se requieran permisos de autoridades federales si el despliegue está destinado en zonas residenciales, se sugiere eliminar la condición de 500 metros lineal, dejándolo solo a un kilómetro lineal.

*Consideraciones del Instituto*

Esta condición considera los escenarios de alta concentración demográfica como las zonas turísticas o comerciales, por lo que se debe diferenciar de la obtención de permisos en zonas poco pobladas por lo que es correcta la condición de 500 metros lineales establecida en la Oferta.

## Numeral 2.4.3.4

**GRUPO TELEVISA**

Sugiere revisar los numerales 2.5 y 2.4.3.4 de la Oferta de Referencia para incluir el texto del documento de las Medidas de Preponderancia Fijas. Esto es, se requiere que no exista ambigüedad sobre la fecha a partir de la cual se computa el plazo de entrega de los Enlaces Dedicados.

**MAXCOM**

Indica que el plazo de entrega debe ser medido hasta que el concesionario solicitante suscriba el acta de entrega del servicio y no con la notificación del AEP que ya entregó el servicio, puesto a que en muchas de las ocasiones no se ha probado ni entregado y ya se toma en cuenta como entregado e incluso se empieza a facturar sin la aprobación del concesionario solicitante, por lo que se deberá incluir como documentación en el SEG para facturar el acta de entrega / recepción, una vez aceptado por el concesionario solicitante.

**MEGACABLE**

Solicita la ampliación del plazo para realizar las pruebas de transmisión para concluir la entrega del servicio a 5 (cinco) días, a diferencia de la Oferta que señala 2 días. Asimismo, respecto a que en caso de que dicha prueba no se realice por causas imputables al Concesionario Solicitante y se venza este plazo, Telmex deberá entregar pruebas de que el servicio cuenta con la capacidad solicitada e iniciará la facturación correspondiente.

*Consideraciones del Instituto*

El numeral en cuestión es congruente con la Medida Décimo Sexta de las Medidas Fijas, la cual establece que el plazo de entrega de servicios se computará desde la solicitud del enlace hasta que el AEP lo notifique al CS:

*“DECIMOSEXTA.-*

*(…)*

*El plazo de entrega de Enlaces Dedicados se computará desde el día que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante hace del conocimiento del Agente Económico Preponderante, la solicitud de enlaces a través del Sistema Electrónico de Gestión, hasta el día en que el (los) Enlace(s) Dedicado(s) está(n) disponible(s) para su uso, entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar Tráfico; para ello se deberá haber notificado tal situación al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante y éste deberá validar la disponibilidad respectiva.*

*(…)*

*(Énfasis añadido)*

Sin embargo, como ya se mencionó anteriormente, se modificó el numeral 2.4.1.2 para permitir la validación fehaciente del servicio y la aceptación por parte del Concesionario o Autorizado Solicitante:

*“Una vez entregado el Servicio, este se validará a través de la suscripción de un Acta de Entrega o bien mediante el envío de un correo electrónico, o cualquier medio fehaciente que demuestre la aceptación del servicio, debiendo quedar constancia de dicha aceptación por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, de conformidad con el Anexo "A" de la presente Oferta. Una vez entregado el Servicio, Telmex adjuntará dicha Acta, correo electrónico u otro medio fehaciente en el SEG.”*

*(Énfasis añadido)*

**Numeral 2.4.3 Medición del Cumplimiento de los Plazos de Entrega**

**Numeral 2.4.3.5**

**AT&T**

Resulta extremadamente difícil entregar un pronóstico preciso de las necesidades de enlaces y aceptando la dificultad que esto genera para Telmex se establecieron plazos consistentes entre lo que aquí se plantea y lo que se indica en el punto 2.4.1.1. Por ello, propone los siguientes plazos máximos (fecha compromiso acordada) establecidos en los numerales 2.4.3.5 y en el Anexo C: cuando se excedan en más de 20% los pronosticados: no podrá exceder de 26 días hábiles para enlaces locales de NX64 hasta E2 y de 36 días hábiles para enlaces entre localidades; mientras que para velocidades de STM-1 hasta STM-256 y enlaces Ethernet no podrá exceder de 60 días hábiles para enlaces locales y de 90 días hábiles para enlaces entre localidades.

**MEGACABLE**

En el segundo párrafo del numeral 2.4.3.5, referente al plazo de entrega para los servicios que sobrepasen el 20% del pronóstico, se deben establecer los mismos términos tanto para los servicios Ethernet como TDM, por lo cual se propone la siguiente modificación:

*“En caso de no existir un acuerdo entre las partes para establecer la fecha compromiso (Due Date), prevalecerán los siguientes plazos: Tratándose de velocidades de NX64 hasta E2 dicha fecha compromiso no podrá exceder de 40 días hábiles para enlaces locales y de 50 días hábiles para enlaces entre localidades; mientras que para velocidades de STM-1 hasta STM-256 y enlaces Ethernet no podrá exceder de los mismos tiempos que los servicios TDM en días hábiles tanto para enlaces locales como para enlaces entre localidades.”*

*(Énfasis añadido)*

**GRUPO TELEVISA**

Solicitamos al Instituto que los plazos de instalación de enlaces excedentes para las velocidades comprendidas entre STM-1 hasta STM-256 y enlaces Ethernet sea de 60 días como en la Oferta de Referencia Vigente, y sin excepciones tal y como se establece en la Medida Decimosexta.

*Consideraciones del Instituto*

Como ya se mencionó anteriormente, se elimina el segundo párrafo del numeral 2.4.3.5 para evitar confusiones respecto a los plazos de entrega bajo el esquema Due Date, tal como se muestra a continuación:

*“2.4.3.5 En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, los Enlaces excedentes serán instalados en un plazo definido por mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso (Due Date). Situación que será informada al Instituto, junto con las nuevas fechas de entrega.*

*~~En caso de no existir un acuerdo entre las partes para establecer la fecha compromiso (Due Date), prevalecerán los siguientes plazos: Tratándose de velocidades de NX64 hasta E2 dicha fecha compromiso no podrá exceder de 40 días hábiles para enlaces locales y de 50 días hábiles para enlaces entre localidades; mientras que para velocidades de STM-1 hasta STM-256 y enlaces Ethernet no podrá exceder de 120 días hábiles tanto para enlaces locales como para enlaces entre localidades~~.”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 2.5 Proceso de Validación de las Solicitudes de Servicios

## Numeral 2.5.3

**MEGACABLE**

Solicita reducir de 4 a 3 los días que tendrá Telmex para realizar la visita una vez que el Concesionario otorgue acceso al sitio.

*Consideraciones del Instituto*

El plazo para realizar la visita es igual al establecido en el Anexo G del Acuerdo Marco de Interconexión, referente a la prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Interconexión, por lo cual se mantiene el plazo de 4 días para que exista congruencia entre ambas Ofertas.

## Numeral 2.5.5

**AT&T**

Se propone la modificación al numeral 2.5.5 con el fin de hacerlo consistente con el resto del documento, indicando que un plazo de 25 días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 622.08 Mbps y superiores.

**MEGACABLE**

Respecto al plazo para notificación de la fecha de entrega vinculante de los servicios solicita la reducción del mismo a un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles para enlaces de velocidades 8.448 Mbps, de 7 (siete) días hábiles para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps y de 10 (diez) días hábiles para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, en la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un plazo máximo de 3 (tres) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia.

*Consideraciones del Instituto*

Al respecto se considera que los plazos considerados para la notificación de la fecha de entrega vinculante permite la entrega de los servicios dentro de un plazo razonable, acorde a lo establecido en las Medidas Fijas.

Lo anterior dado que, incluso en los casos en que se solicite el servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio se debe realizar el análisis de disponibilidad y factibilidad para atender dicha solicitud. En este sentido, los plazos para el análisis son iguales a los que se requieren para la contratación de un enlace en locaciones que no cuenten con el servicio previamente.

## Numeral 2.5.6

**AT&T**

Respecto a la realización de Proyectos Especiales, indica que el plazo de 10 (diez) días hábiles, para que el Concesionario Solicitante notifique la aceptación del Proyecto Especial, debe considerar que el concesionario informe en su momento a Telmex cuando esté el acondicionamiento del sitio listo, no dentro de los 10 días señalados. El sitio deberá estar listo antes de recibir el enlace, pero no al momento de contratarlo.

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se modifica el numeral en cuestión en los siguientes términos:

*“La cotización entregada al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su notificación, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos, e informará posteriormente cuando el acondicionamiento del sitio esté listo. En caso de no recibir respuesta o no realizar el pago dentro del plazo de vigencia de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y oferta.”*

*(Énfasis añadido)*

**MEGACABLE**

En el segundo párrafo del numeral 2.5.6, referente a los términos de los Proyectos Especiales (cuando no existan las condiciones de infraestructura para los servicios), se solicita la reducción de los tiempos para la notificación de los términos del Proyecto Especial de cinco días hábiles, y la vigencia de la oferta comercial a 15 días hábiles.

**AXTEL**

El AEP no debe cobrar Proyectos Especiales en aquellos casos en los que el sitio del usuario final se encuentre dentro de la cobertura de la central. Cuando el medio físico sea cobre esto debe ser un radio de 5 km y cuando sea Fibra Óptica (FO) un radio mínimo de 20 km, conforme lo establece la UIT para TDM y GPON. Para FO el radio podría ser de hasta 70 km, dado que, para enlaces, se utilizan interfaces Giga Ethernet punto a punto y/o punto multipunto. Este comentario también lo realiza para el Anexo “C”, apartado B.

Agrega que el modelo de costos considera este criterio para la cobertura y expansión de la red, por lo que, al estar considerado en el CAPEX proyectado en el modelo de costos, no deben ser cobrados proyectos especiales, dado que ya se le permite al AEP recuperar la inversión necesaria para crecimiento de la red a través de las tarifas resultantes del modelo. En todo caso debería cobrar sólo el costo de instalación del medio físico, de forma similar a lo que se cobra en el mercado masivo por la instalación del servicio.

Sólo para aquellos casos en los que se justifiquen proyectos especiales, Telmex debe tener la obligación de notificar las cotizaciones en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la validación de la solicitud del Servicio. En caso, de no cumplir, se debe establecer una penalización por ello, para lo que se propone: “*10% de descuento sobre el costo total del proyecto especial por cada día de retraso*.” No es aceptable que el AEP simplemente no cumpla con esta obligación, sin tener alguna consecuencia, ya que se impacta al usuario final al no cumplirle con los tiempos de entrega e informarle de manera extemporánea de un costo excesivo adicional si continuara requiriendo el servicio.

Realiza el mismo comentario para el apartado B del Anexo “C”.

**CANIETI**

Considera que no debe existir un cobro por proyectos especiales cuando estos se encuentran dentro de la cobertura de la central, dado que el modelo de costos ya considera un incremento en la demanda, por tanto el modelo ya considera que los precios fijados permitirán realizar la inversión necesaria para incrementar la cobertura de la red, por lo que no es justificable que el AEP realice cobro alguno cuando los proyectos suceden dentro de un rango de 5 kilómetros para una central de cobre y de 20 kilómetros en una central de fibra óptica.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que el AEP elimine lo siguiente: “*En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura (tales como instalación de equipos nuevos, exceder la distancia de la última milla establecido por el diseño de los equipos terminales para la correcta operación de un servicio, o que el Concesionario Solicitante requiera algún medio de transmisión en particular diferente al existente, entre otros), la acción para solucionar esta situación será tratada como Proyecto Especial*” ya que no toda instalación de nuevos equipos, etc. significa que se requiere un trabajo especial.

Menciona también que el Instituto obligue al AEP a incluir en su oferta de referencia una cláusula similar a la recogida en la ORLA de Telefónica por la cual se obliga a justificar de manera detallada y más allá de toda duda razonable la necesidad de realizar un proyecto especial, identificando claramente los elementos de posible cobro, unidades y precios unitarios en moneda nacional.

Igualmente solicita que se especifiquen en la Oferta de Referencia todos los elementos que en ningún caso pueden ser cobrados por el AEP en los proyectos especiales. Entre estos elementos se hallan la instalación de los equipos electrónicos y adecuaciones a la infraestructura pasiva.

Adicionalmente, requiere que el costo de los proyectos especiales que realicen se incluya en las facturas mensuales, las cuales como ya hemos explicado en otras partes del documento, solicitamos que se envíen a mes vencido y estén sujetas a un proceso de reconciliación.

**TELEFÓNICA**

Menciona que Telmex pretende cobrar la instalación del servicio como Proyecto Especial cuando la infraestructura no esté bajo las condiciones requeridas por el concesionario solicitante. Lo anterior, señala el concesionario, puede afectar a la industria de telecomunicaciones al ser imposible una adecuada migración de tecnologías, sino también:

* Produce incertidumbre a los Concesionarios Solicitantes, toda vez que en la oferta no existe la definición de Proyecto Especial ni se establecen las condiciones de la infraestructura de Telmex que le impiden proveer el servicio de forma adecuada, por lo que determinar si el requerimiento de un Concesionario Solicitante será o no considerado como Proyecto Especial, es una decisión unilateral de Telmex, sin la intervención u opinión del Concesionario Solicitante o del Instituto.
* En las Ofertas no se establecen los supuestos específicos por los cuales Telmex cobrará por el Proyecto Especial.

Menciona que lo anterior, genera incertidumbre, en el entendido de que Telmex técnicamente está cobrando por cualquier adecuación a la contratación del servicio inicial, es decir, no se está dando oportunidad al Concesionario Solicitante de adecuar y mejorar los servicios sin que éstos sean considerados como Proyecto Especial, tal es el caso, que Telmex no específica que supuestos recaen en el “entre otros”, lo que hace suponer que cualquier tipo de modificación podría ser catalogada y cobrada como Proyecto Especial.

Asimismo, la figura de Proyecto Especial produce barreras para que los Concesionarios Solicitantes puedan migrar a diversos tipos de tecnologías que, contribuirán a la prestación de servicios de telecomunicaciones de mayor calidad.

Por ejemplo, comenta que, ha tenido acercamientos con Telmex para realizar la migración de enlaces entre localidades de E1’s a enlaces Ethernet, Telmex argumenta que esa migración tendrá el carácter de Proyectos Especiales aun cuando se trata de enlaces en operación que solo requieren de un cambio de tecnología. En estos supuestos, Telmex está cotizando precios desmesurados por la instalación de cada enlace, lo que genera que sea casi imposible realizar la migración de los cerca de 138 enlaces que actualmente se tienen contratados.

Telefónica señala que se encuentra en una situación de desventaja, al poder realizar la migración de dichos enlaces a una mejor tecnología, le genera barreras para proveer servicios de mejor calidad a sus usuarios finales, así como también genera la imposibilidad de que pequeños concesionarios o nuevos entrantes puedan acceder a dichos servicios.

Menciona que la imposición del cobro del Proyecto Especial cada vez que se pretenda cambiar de tecnología produce distorsiones en el mercado, en el entendido de que Telmex será el único Concesionario capaz de utilizar tecnología Ethernet ya que impide a los demás Concesionarios de migrar su tecnología TDM a la misma que utiliza Telmex sin cubrir gastos desmedidos, lo que afectará seriamente a la prestación de servicios con mayor calidad y por ende, generará una mala percepción del público consumidor.

También, se considera que no debe existir un cobro por Proyectos Especiales cuando estos se encuentran dentro de la cobertura de la central, dado que el modelo de costos ya considera un incremento en la demanda, por tanto el modelo ya considera que los precios fijados permitirán realizar la inversión necesaria para incrementar la cobertura de la red, por lo que no es justificable que Telmex realice cobro alguno cuando los proyectos suceden dentro de un rango de 5 kilómetros para una central de cobre y de 20 kilómetros en una central de fibra óptica.

Por lo anterior, señala que el Instituto debe de evaluar y en su caso, eliminar o determinar específicamente los casos por los que Telmex pudiera cobrar Proyecto Especial y, a qué costo. Asimismo, Telmex estará abusando de su posición en el mercado, ya que casi todos los Concesionarios cuentan con enlaces arrendados de Telmex que se encuentran sujetos a plazos forzosos y que deben continuar en operación.

*Consideraciones del Instituto*

De conformidad con lo establecido en las Medidas Décimo Séptima y Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, se modifica el numeral en cuestión para establecer de manera específica las condiciones y características de los proyectos especiales:

*“2.5.6 En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura tales como las que a continuación se describen entre otras:*

*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. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.*

*Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona.*

*Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un proyecto especial.*

*En los casos en los cuales Telmex preste o haya prestado servicios en el domicilio con la misma tecnología requerida no podrá cobrar proyecto especial.*

*(…)”*

## Numeral 2.5.7

**AT&T**

Es práctica común en la industria permitir los aumentos de velocidad (que muchas veces conlleva un aumento del precio mensual pagado por el cliente) sin penalidad por plazo forzoso, por lo tanto, en el caso de los aumentos de velocidad que no impliquen cambio de tecnología sino solamente cambio o modificación en los equipos terminales, no existirá penalidad por el incumplimiento del plazo forzoso del enlace anterior en tanto el plazo forzoso del nuevo enlace que lo sustituye sea mayor al tiempo remanente del enlace anterior.

**AXTEL Y CANIETI**

Solicita que se incluyan los procedimientos de solicitud de cambios de domicilio, cambios de modalidad y cambios de configuración técnica. Esto se solicita dado que actualmente sólo se permite alta, baja y cancelación, lo que implica que:

1. Se pierde antigüedad de los servicios.
2. Obliga al pago de gastos de instalación del nuevo enlace, dependiendo de la vigencia del contrato del usuario final. Aun cuando sólo sean incrementos de capacidad.
3. Riesgo de penalizaciones por baja anticipada.
4. Riesgo de pago de 2 rentas para un mismo servicio, dado que se debe solicitar un nuevo enlace para el mismo cliente sin que se haya dado de baja el enlace anterior.
5. No está considerado el cambio de configuración técnica, por ejemplo, cambio de PMP o cambio de interfaz. Realizar uno de estos cambios implicaría un enlace nuevo más gastos de instalación.

Lo anterior, es ineficiente e implica altos costos.

**MEGACABLE**

Menciona que es importante diferenciar entre los tiempos aplicables a un cambio de domicilio a los cambios de velocidad o cambios de servicios; lo anterior pues el cambio de domicilio efectivamente implicaría más tiempo por la revisión de rutas de la fibra; Sin embargo, el cambio de velocidad o servicios agregado, se debería realizar en un plazo no mayor a 7 días naturales, siempre que no se cambie el medio o equipo terminal.

**LEVEL3**

Solicita añadir al final del numeral 2.5.7 de la oferta lo siguiente: “*en este caso no se aplicará penalización por baja del servicio sustituido”*.

Lo anterior, en razón de que se trata de una mudanza o ampliación de ancho de banda y la baja del servicio es solamente parte del procedimiento para implementar la modificación y no una baja real del mismo.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita sea incluido un procedimiento claro en lo que respecta y bajas de los servicios. Este procedimiento deberá incluir los plazos, penalizaciones, cargos de instalación y otros procesos relacionados para evitar tratos abusivos por parte del AEP.

Por otra parte, sugiere que en el numeral 2.4.1.5, en el Anexo C y en la Cláusula Décima se incluya una aclaración donde se especifique que los únicos cargos que deberá pagar el CS en caso de cancelar una solicitud de servicio después de la entrega de la fecha vinculante o dar de baja un servicio antes de que concluya el periodo contratado serán los gastos de instalación y de ninguna manera se incluirán las rentas futuras no devengadas.

**LEVEL3**

Menciona que, bajo el esquema planteado en la oferta de referencia, ya no hay portabilidad o movilidad, por lo cual, si un cliente desea ampliar su ancho de banda o mudarse a otra dirección durante el término contratado el AEP obliga a la cancelación del servicio aplicando penalidad y la contratación del nuevo con nuevo término, lo anterior no es estándar en el mercado y además implica una penalización injustificada.

*Consideraciones del Instituto*

La metodología de costos incrementales totales de largo plazo utilizados en la presente Oferta considera que los gastos de instalación forman parte de los costos que se deben recuperar para la prestación del servicio, lo cual difiere de la metodología de costos evitados empleada anteriormente, en la cual los costos de instalación forman parte de una política comercial. Derivado de lo anterior, el numeral en cuestión se mantiene en los términos de la Oferta.

Asimismo, se consideran los estándares tecnológicos que permiten que a través de un mismo equipo y el mismo medio de transmisión se puedan brindar distintas velocidades como el estándar IEEE 802.3, por lo cual Telmex puede ofrecer enlaces de mayor capacidad sin necesidad de realizar actualizaciones en los equipos. Por lo tanto, se adiciona el siguiente párrafo al numeral 1.3 del Anexo “A” Tarifas para establecer que en los casos en que el Concesionario o Autorizado Solicitante requiera un aumento de velocidad, no se deberá cobrar gastos de instalación cuando dichas velocidades tengan correspondencia con los gastos de instalación de los equipos anteriormente utilizados:

*“Para los numerales 1.1,1.2 y 1.3 anteriores, no se cobrarán gastos de instalación para incrementos de velocidad en un enlace previamente contratado, cuando el precio del*

*gasto de instalación del nuevo enlace sea el mismo al del que tiene contratado.”*

## Numeral 2.6 Operación y Mantenimiento

## Numeral 2.6.2

**AXTEL**

En la oferta vigente el plazo máximo para atender las incidencias con Prioridad 3 es de 10 horas y en la Oferta propuesta menciona 24 horas, sin justificación alguna.

Este comentario también lo realiza para el Anexo “D”, numeral 6.

**MEGACABLE**

Menciona que se debe establecer que los plazos para la atención de afectaciones, serán tomados como naturales (horas naturales).

Se realiza el mismo comentario para el Anexo C, Numeral 1.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que los plazos máximos de reparación de los enlaces sean los que se incluyeron en las Medidas de Preponderancia Fijas, en concreto en su Medida Vigésima.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifican los plazos máximos de atención a incidencias en congruencia con la Medida Vigésima de las Medidas Fijas:

|  |
| --- |
| Plazos máximos |
| Tipo de incidencia | Enlaces locales, entre Localidades y larga distancia internacional |
| Prioridad 1 | 4 horas |
| Prioridad 2 | 8 horas |
| Prioridad 3 | 10 horas |

## Numeral 2.6.3

**AT&T**

Respecto a las prioridades de las fallas del servicio establecidas en el numeral 2.6.3 y en el Anexo C, señala que, si un circuito con redundancia tiene afectadas ambas rutas, este debe considerarse prioridad 1.

**GRUPO TELEVISA**

En la Oferta de Referencia, numeral 2.6.3 se definen los tipos de prioridad para cada incidencia. Clasifican como prioridad 2, entre otras, la siguiente:

“Corte permanente de circuito con redundancia.”

Sugiere que se explique de manera clara a qué se refiere la incidencia mencionada anteriormente. Asimismo, se respeten los casos ya definidos en la Medida Vigésima, así como considerar el caso de “Pruebas solicitadas por el Concesionario Solicitante en ventanas de mantenimiento”.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifica la definición de Prioridad 2 con el fin de brindar claridad a los Concesionarios y Autorizados Solicitantes:

*“Prioridad 2: Se considerarán con tal carácter a las que consistan de lo siguiente:*

* *Cortes intermitentes o errores en circuito sin redundancia no suponiendo incomunicación sino degradación del servicio.*
* *Corte permanente de circuito con redundancia, en caso de que la redundancia se encuentre operando sin afectación. En este sentido, si un circuito tiene afectadas ambas rutas, principal y redundancia, se considera Prioridad 1.”*

*(Énfasis añadido)*

**Numeral 2.6.4**

**MEGACABLE**

Solicita que el tiempo de suministro de equipos por parte de proveedores, cuando la falla requiere el remplazo del equipo completo o refacciones, se especifique que son “horas naturales”. Asimismo, manifiesta que las incidencias deben contabilizarse mensualmente. Se realiza el mismo comentario para el Anexo C.

*Consideraciones del Instituto*

Los plazos contabilizados en horas que se señalan en la Oferta se refieren a horas naturales.

**AXTEL**

Indica que los tiempos relacionados con suministros de refacciones y con el soporte de proveedores para poder dar solución a incidentes, son totalmente atribuibles a Telmex, asimismo se debe considerar que estas acciones ya afectaban antes de implementación de las medidas de preponderancia y el AEP cumplía en un mayor porcentaje dentro de los tiempos acordados, ahora estos conceptos sólo son utilizados por el AEP para relajar sus obligaciones.

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que se elimine el Apartado d) del numeral 2.6.4 y se refleje en la Oferta de Referencia que el AEP está obligado a mantener un stock adecuado de componentes y equipos activos para atender las nuevas instalaciones y las reparaciones de enlaces en operación.

*Consideraciones del Instituto*

Contar con un stock adecuado de componentes y equipos activos para atender fallas en el equipo es una buena práctica en materia de operación y mantenimiento de redes. No obstante, habrá casos en los que no se cuenta con el equipo en el stock por lo que en estos casos, la Oferta considera que no se contabilizarán los plazos correspondientes.

**Numeral 2.6.5**

**AT&T**

Se solicita la siguiente modificación tanto al numeral 2.6.5 como al apartado A del Anexo C, ya que realizar la medición de los parámetros de cumplimiento de forma anual para toda la red de Telmex ocasiona que estos sean inoperantes e imposibles de medir:

*“2.6.5 Telmex garantizará el cumplimiento mensual por cada enlace de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados:*

*Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).*

*Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.98% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).”*

*(Énfasis añadido)*

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que la Cláusula 2.6.5 debería modificarse para garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad para los enlaces dedicados y reportado de manera mensual.

Adicionalmente, la Oferta de Referencia debería definir más explícitamente los procedimientos de monitorización a seguir. Los datos deberían reportarse con carácter mensual, tanto para cada concesionario solicitante como para el propio AEP y para este último se debería comparar con la de sus propias raciones minoristas.

El Instituto debe monitorizar y auditar los procesos de reporte y asegurarse que los métodos de medición y reporte que aplique el AEP sean consistentes para los servicios mayoristas y minoristas.

*Consideraciones del Instituto*

El numeral en cuestión es congruente con lo establecido en la Medida Décimo Novena de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMONOVENA.- El Agente Económico Preponderante garantizará el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad.*

* *Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).*
* *Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).*
* *Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:*
* *Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento).*

*– Con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).*

*Estos parámetros de calidad deberán cumplirse de forma anual y para cada uno de los Enlaces Dedicados.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

Por lo anterior, lo establecido en la Oferta es acorde al marco regulatorio vigente.

**AT&T**

Indica que la pérdida máxima de paquetes de 10-7 es el mínimo para los enlaces digitales, no tiene sentido cambiar este parámetro porque vuelve inoperantes los enlaces.

*Consideraciones del Instituto*

El valor establecido para la pérdida máxima de paquetes en enlaces digitales establecido en la Oferta es congruente con lo establecido en la Medida Décimo Novena de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMONOVENA.-*

*(…)*

*Tratándose de Enlaces Ethernet, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad:*

* *Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10-4.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

Por lo anterior, lo establecido en la Oferta es acorde al marco regulatorio vigente.

**AT&T**

Una vez reparada la falla, Telmex notificará al concesionario con la finalidad de que este realice las pruebas correspondientes. Por lo que se debe considerar que si al terminar las pruebas resulta que la falla no ha quedado solucionada o se repite en las siguientes 48 horas, se sumará al siguiente reporte el tiempo del reporte anterior. Por otra parte, tiene que tomarse en cuenta la situación de las fallas repetitivas que no hayan sido reparadas de forma adecuada.

**GRUPO TELEVISA**

Indica que el AEP debe obligatoriamente notificar la resolución de la incidencia al CS antes de cerrar ningún ticket para dar tiempo a comprobar si efectivamente la incidencia está resuelta. La forma de actuar del AEP puede generar reprocesos, retrasos y problemas en la calidad del servicio que está ofreciendo el CS a sus usuarios finales. Se debería incluir en la Oferta de Referencia un procedimiento (p.ej. penalización por retraso en la reparación de fallas, este tema será analizado a profundidad en la Sección 1.11.3) para desincentivar este tipo de actuaciones por parte del proveedor de servicios mayoristas.

*Consideraciones del Instituto*

Para asegurar una eficiente prestación de los Servicios, se modificó el numeral para incluir la conformidad del concesionario o autorizado solicitante antes del cierre del reporte:

*“Una vez reparada la falla Telmex notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes por lo que contará con un plazo máximo de 4 horas para confirmar que su servicio se encuentre operando correctamente. En caso de no recibir esta notificación se dará por aceptado que la falla ha sido reparada y se procederá con la liquidación del ticket. El tiempo durante el cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante lleve a cabo dichas pruebas no será tomado en cuenta para el cómputo del plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas. Para el cierre de tickets abiertos con motivo de reporte de fallas, Telmex deberá contar a través del SEG con la conformidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante de que dicha falla está solventada.*

*(Énfasis añadido)*

De acuerdo a lo anterior, la contabilización del plazo de reparación de fallas se realizará desde el levantamiento del reporte hasta la solución real de la falla, con lo cual se evita el reinicio de la contabilización.

**LEVEL3**

Menciona que la prueba RFC 2544 para la validación de la calidad de Enlaces Ethernet no es suficiente para enlaces que operan sobre capa 3. Por lo que sugiere agregar la prueba de ping- ping, considerando que las pruebas se pueden realizar de forma simultánea y no implica costos adicionales para el proveedor.

*Consideraciones del Instituto*

El objetivo de las pruebas de Ping es determinar el retardo en las redes, y toda vez que el numeral en cuestión ya considera pruebas de retardo en base al estándar RFC 2544, no se justifica realizar dos pruebas distintas para determinar un mismo parámetro.

**MEGACABLE**

Se solicita modificar los porcentajes de los parámetros de calidad de enlaces, de conformidad al estándar internacional para enlaces locales a 99.9% la disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia y 99.99% la Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia, y el retardo de transmisión de trama menor a 3 mili segundos para enlaces Ethernet.

*Consideraciones del Instituto*

La Oferta se modifica de acuerdo a lo establecido en la Medida Décimo Novena de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMONOVENA.- El Agente Económico Preponderante garantizará el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad.*

* *Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).*
* *Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).*
* *Disponibilidad del Enlace Dedicado de Interconexión:*
* *Sin redundancia: 99.92% (noventa y nueve punto noventa y dos por ciento).*

*– Con redundancia: 99.9595% (noventa y nueve punto nueve mil quinientos noventa y cinco por ciento).*

*Estos parámetros de calidad deberán cumplirse de forma anual y para cada uno de los Enlaces Dedicados.*

*(…)”*

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que los parámetros de calidad del servicio Ethernet deberían ser los mismos que los establecidos en la Medidas de Preponderancia Fijas de 2014.

En lo que respecta a servicios Ethernet de mayor velocidad, estos deberían redefinirse como Fast-Ethernet y Gigabit-Ethernet y deberían adoptarse los parámetros de calidad recogidos en la ORLA de Telefónica en España.

Debe introducirse un producto agregado Fast/Gigabit-Ethernet, en línea con el producto ofrecido por Telefónica en España y recogido en la ORLA de Telefónica.

Solicita también que se aumente el tamaño máximo de trama Ethernet a 9,600 para permitir la prestación de ciertos servicios de datos comunes en México.

*Consideraciones del Instituto*

Los valores propuestos para los servicios de Ethernet en la Oferta corresponden a los establecidos en la Medida Decimonovena de las Medidas Fijas.

**Numeral 2.7 Penalizaciones**

**Numeral 2.7.1**

**AT&T**

En el apartado de penalizaciones, se propone que no se modifique la penalización por entregas tardías respecto a la Oferta vigente, a efecto de que estas se calculen considerando el monto económico correspondiente, al 10% de la renta mensual del enlace en cuestión por cada día hábil de retraso de la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión.

**GRUPO TELEVISA**

Indica que en la Oferta se disminuye significativamente la penalización, causando menor incentivo para entregar el servicio a tiempo por parte del AEP, por lo que recomienda seguir los lineamientos especificados en la Medida Octava de la Declaratoria de Poder Sustancial, la cual señala que el operador regulado deberá pagar automáticamente una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso. También requiere incluir que se hará efectivo en el momento en que el AEP sobrepase los tiempos máximos establecidos en la Oferta.

Solicita que el SEG cuente con las herramientas necesarias para calcular automáticamente las penalizaciones de entrega, disponibilidad y retrasos y pueda arrojar a final de mes los resultados en la facturación.

Por otra parte, en caso de que eI AEP sea omiso en responder los cálculos de las penalizaciones aplicables en un plazo determinado (sugerimos 18 días calendario), el Concesionario tendrá la facultad de enviar las facturas correspondientes y el procedimiento será mutis mutandis como las facturas de cargos por parte del AEP.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificó el numeral 2.7 de la Oferta en congruencia con la Medida Cuadragésima primera de las Medidas Fijas, por lo que se incorporaron penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio, como la entrega tardía de los enlaces e incumplimiento en los niveles de disponibilidad. Para tal fin, se incluyó un método de cálculo de las penalizaciones:

*“2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando 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 6 rentas mensuales. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:*

*Monto de penalización¡- (Días de retraso,) x (0.1) x (Renta mensual¡)*

*donde i es el enlace solicitado”*

Asimismo, respecto a que el SEG cuente con las herramientas necesarias para calcular automáticamente las penalizaciones de entrega, disponibilidad y retrasos y pueda arrojar a final de mes los resultados en la facturación, se señala que la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas establece que a través del SEG, se podrá realizar la contratación de los servicios mayoristas regulados objeto de las presentes medidas, reportar y dar seguimiento a las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados, realizar consultas sobre el estado de sus solicitudes de contratación y todas aquellas que sean necesarias para la correcta operación de los servicios. De lo cual se observa que dentro de las funciones del SEG no se encuentra la del cálculo de penalizaciones.

**Numeral 2.7.2**

**AT&T**

Menciona que, con la propuesta de Telmex, un enlace puede fallar por tres meses seguidos y aun así seguir pagando las rentas con un descuento del 1.25%. Por lo tanto, realiza la siguiente propuesta:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rango indisponibilidad mensual sin redundancia | Rango indisponibilidad mensual con redundancia | Porcentaje de la renta mensual del servicio con falla |
| Menor a 73 minutos | Menor 10 minutos | 0% |
| Por cada dos horas adicionales | Por cada 10 minutos adicionales | 1% |

Con esta propuesta, un enlace con redundancia que falla durante 17 horas en un mes ya no paga renta, mientras que un enlace sin redundancia que falla por 8 días al mes ya no paga renta.

**LEVEL3**

Con el fin de ajustar los niveles de calidad aplicado se sugiere modificar la tabla de penalizaciones de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rango disponibilidad anual sin redundancia | Rango disponibilidad anual con redundancia | Porcentaje de la renta trimestral del servicio con falla |
| 99.83% a 99% | 99.95% a 99% | 30% |
| 98% a < 99% | 98% a < 99% | 50% |
| < 98% | < 98% | 75% - 100% |

Indica que el nivel de calidad debe ser por enlace y no por el total de los enlaces.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que sea modificado el numeral 2.7.2 de la Oferta y se incluya de manera explícita una penalidad por indisponibilidad que esté alineada con lo planteado en la Medida Décima de la Declaratoria de Poder Sustancial que señala que “*deberán pagar al concesionario solicitante, el 6 por ciento de la Renta mensual del enlace por cada hora o fracción que el enlace no se encuentre totalmente disponible a la velocidad contratada y con los parámetros de calidad contratados*”.

Asimismo, señala que las penalidades asociadas a los retrasos o repetición de fallas debería ser de al menos el 10% de la cuota mensual limitada a 3 meses de cuota por falla individual.

**MAXCOM**

Menciona que las penalizaciones para el AEP son prácticamente inexistentes, que a los que se enfrenta el concesionario solicitante que son mucho más agresivos en cuestión de penalizaciones por incumplimiento de plazos de entrega y principalmente de servicio.

El AEP tiene como pena máxima el 1.25% de la renta trimestral del servicio con falla, y lo anterior no va acorde con las exigencias del mercado en donde las penalizaciones son cada vez más agresivas incluso con lo solicitado ante PROFECO.

Las penalizaciones con concesionarios distintos al AEP son variables, sin embargo, ante fallas al SLA comprometido puede darse hasta el 100% de la renta mensual de los servicios. Estos comentarios también los realiza sobre el Anexo C, inciso C.

Este comentario también se realiza respecto al inciso C del Anexo C.

**MEGACABLE**

Solicita el incremento de las penas convencionales por incumplimiento a los parámetros de disponibilidad bajo una medición mensual a 3%, 5% y 10%.

*Consideraciones del Instituto*

Para asegurar el mayor esfuerzo para la continuidad en la prestación de los servicios, se modifica el numeral 2.7.2 para establecer penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio del 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción en el incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, y del 10% de la renta mensual por cada día de retraso en la entrega de los enlaces tal como se muestra a continuación:

*“2.7.2 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,*

*Monto de penalizacióni = (Horas o fracción de incumplimiento¡) x (0.06) \* (Renta mensual¡)*

*donde i es el enlace solicitado”*

**Numeral 2.7.4**

**AT&T**

Se solicita eliminar el siguiente párrafo tanto en el numeral 2.7.4 como en el apartado C del Anexo C:

*“2.7.4 Se aplicarán penalizaciones para el Concesionario Solicitante en todos aquellos casos donde se demuestre que la falla es imputable al Concesionario Solicitante o a su cliente final, con el 1.2% de la renta mensual del servicio reportado y los tiempos acumulados de esos incidentes (falsos negativos) se restarán de la indisponibilidad total computada a Telmex en el trimestre.”*

**GRUPO TELEVISA**

Sugiere modificar las Cláusulas 2.7.4 y 2.6.4 (así como otras cláusulas relacionadas) para reflejar los siguientes principios:

* el AEP debería comprometerse a investigar las fallas que se detecten de forma no discriminatoria
* el CS debería pagar penalizaciones que le corresponden sólo en aquellos casos en los que las fallas registradas en sus propios equipos impactan el servicio del AEP
* en ese caso las penalizaciones por indisponibilidad deberían ser ajustadas para encajar tiempos de respuesta razonables (tal y como se le permite al AEP)
* el AEP debe documentar de manera fehaciente si se ha producido una avería inexistente
* el Instituto debería estar disponible para mediar en caso de disputa o desacuerdo.

*Consideraciones del Instituto*

Al respecto se considera que pueden existir incidencias reportadas por el concesionario o autorizado solicitante que son resultado de problemas en su red o de su cliente final, y en las cuales no efectúa una verificación de las condiciones de su propia red o de su cliente antes de reportar determinada incidencia, por lo cual a efecto de motivar la verificación de las condiciones de la red del concesionario u autorizado solicitante que pudieran ser la causa de la falla se establece una penalización en caso de que la causa no sea atribuible a Telmex.

**Numeral 2.7.6**

**AT&T**

Solicita que la liquidación de las penalizaciones se lleve a cabo como una nota de crédito de Telmex en sus cobros mensuales de Enlaces Dedicados y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento, dado que no es razonable pretender que el concesionario solicitante le factura a Telmex por las penalizaciones y el no fijar un plazo máximo de bonificación vuelve inoperante el punto.

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se realiza la siguiente modificación al numeral en cuestión:

*“2.7.5 Procedimiento de liquidación de penalizaciones.*

*Todas las penalidades en que hayan incurrido los contratantes deberán ser identificadas y aceptadas por el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante. Asimismo, cuando incurran en una penalización, se procederá a determinar el monto en moneda de circulación nacional.*

*La liquidación de las penalizaciones se llevará a cabo a través de una nota de crédito de Telmex en sus cobros mensuales de los Servicios y deberá bonificarse a más tardar en 60 (sesenta) días naturales a partir de que haya ocurrido el incumplimiento.*

*Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, Telmex y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediato anterior, y determinar el monto penalizable.”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 2.9 Aclaración de Instalaciones y numeral 2.11 Aclaración de Incidencias y Reclamaciones por Fallas

**AT&T**

Solicita se elimine la expresión “de ser posible” vía SEG, cuando se refiere a la entrega de información por parte de Telmex, ya que dicha expresión vuelve inoperante este proceso.

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se realiza la siguiente modificación:

*“Telmex proporcionará la información necesaria mediante el SEG, en un plazo no*

*mayor a 24 horas de recibida la solicitud de aclaración o informe del avance de la I*

*instalación.”*

## Numeral 2.10 Trabajos Programados

**AT&T**

AT&T señala que el plazo de 2 horas (naturales) asignado al Concesionario Solicitante para remitir al AEP el acuse de recibo sobre la realización de “Trabajos Programados” es muy corto, por lo que propone aumentarlos a 4 horas hábiles.

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se realiza la siguiente modificación:

*“b) El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante enviará acuse de recibo en 4 (cuatro) horas hábiles y en casos excepcionales solicitará ajustes en la ventana de mantenimiento.”*

## Comentarios emitidos al ANEXO C

**AXTEL**

Las nuevas ofertas deben de proponer mejoras a la oferta vigente, no retroceder. En la oferta vigente el plazo máximo para atender las incidencias con Prioridad 3 es de 10 horas y en la Oferta propuesta menciona 24 horas, sin justificación alguna.

**MEGACABLE**

Debe actualizar los porcentajes y plazos naturales sugeridos dentro de la Oferta en el numeral 2.6.5 y en el numeral 2.4.1, 2.5.5, 2.5.7 y 2.7, conforme a lo siguiente: 4 horas naturales, 8 horas naturales y 24 horas naturales respectivamente.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifican los plazos máximos de atención a incidencias en congruencia con la Medida Vigésima de las Medidas Fijas:

|  |
| --- |
| Plazos máximos |
| Tipo de incidencia | Enlaces locales, entre Localidades y larga distancia internacional |
| Prioridad 1 | 4 horas |
| Prioridad 2 | 8 horas |
| Prioridad 3 | 10 horas |

Como ya se mencionó y de conformidad con la Medida Vigésima de las Medidas Fijas y el Anexo “C” de la Oferta, los servicios de vigilancia de red y de mantenimiento y reparación se mantienen operando las “24 horas” del día, por lo que no es necesario la precisión solicitada referente a las “horas naturales”.

**AXTEL**

Las nuevas propuestas deben suponer mejoras a la oferta vigente, por lo cual se deben reinsertar las condiciones establecidas en el apartado A del Anexo C (numeral 1): jitter máximo, tamaño máximo de trama Ethernet, tasa máxima de pérdida de paquetes, tasa máxima de pérdida de tramas.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificó el numeral de acuerdo a lo establecido en la Medida Décimo Novena de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMONOVENA.-*

*(…)*

*Tratándose de Enlaces Ethernet, el Agente Económico Preponderante deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad:*

* *Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10-4.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

**AXTEL**

Solicita modificar la tabla de rangos de disponibilidad del Anexo “C”, Numeral 1, inciso d) Disponibilidad de Enlaces Dedicados con y sin redundancia.

Sugiere que la disponibilidad se mida sobre el porcentaje de servicios con falla, que se muestre por cada enlace y de forma mensual. Dado que medirlo sobre la base total de enlaces diluye el nivel de disponibilidad*.*

*Consideraciones del Instituto*

Se modifica la Oferta a efecto de reflejar lo establecido en la Medida Décimo Novena de las Medidas Fijas, la cual establece:

*“DECIMONOVENA.- El Agente Económico Preponderante garantizará el cumplimiento de los siguientes parámetros de calidad.*

* *Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia: 99.83% (noventa y nueve punto ochenta y tres por ciento).*
* *Disponibilidad del Enlace Dedicado con redundancia: 99.905% (noventa y nueve punto novecientos cinco por ciento).*

*(…)*

*Estos parámetros de calidad deberán cumplirse de forma anual y para cada uno de los Enlaces Dedicados.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

De tal forma que lo establecido en la Oferta es acorde al marco regulatorio actual.

## ANEXO D

**MEGACABLE**

Al informar que un enlace se encuentra listo para su entrega, se deben entregar las pruebas realizadas al mismo.

Se debe ampliar el plazo de 2 a 5 días para que el concesionario solicitante realice las pruebas que considere necesarias.

No se especifica el plazo con el que contará el AEP para las correcciones en caso de que el servicio no pase las pruebas de entrega.

La tarifa para enlaces nacionales es en base a km por lo cual resultan muy elevadas, además de requerir la instalación de equipo del AEP en las instalaciones del concesionario. Sin embargo, la renta para los enlaces nacionales es 50% más cara que los enlaces locales, por lo cual se invalida el esquema de cargo por km.

Se solicita que el concesionario pueda cancelar un servicio antes de la recepción del mismo, por lo cual recibirá una bonificación respecto del gasto de instalación en los siguientes términos:

* 50% del gasto de instalación si esta se realiza 30 días antes de su entrega
* 25% del gasto de instalación si esta se realiza 15 días antes de su entrega

*Consideraciones del Instituto*

Como ya se mencionó anteriormente, se modificó el numeral 2.4.1.2 para permitir la validación fehaciente del servicio y la aceptación por parte del Concesionario o Autorizado Solicitante:

*“Una vez entregado el Servicio, este se validará a través de la suscripción de un Acta de Entrega o bien mediante el envío de un correo electrónico, o cualquier medio fehaciente que demuestre la aceptación del servicio, debiendo quedar constancia de dicha aceptación por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, de conformidad con el Anexo "A" de la presente Oferta. Una vez entregado el Servicio, Telmex adjuntará dicha Acta, correo electrónico u otro medio fehaciente en el SEG.”*

*(Énfasis añadido)*

Asimismo, el numeral 2.4.1.5 de la Oferta ya considera la posibilidad de cancelar los servicios antes de su recepción, por lo cual no es necesario la modificación propuesta.

**MEGACABLE**

Se solicita incluir al director dentro del proceso de escalación en el caso de reporte de fallas después de 4 o 8 horas según afectación total o parcial.

*Consideraciones del Instituto*

Megacable no aportó elementos de análisis para sustentar la necesidad de incluir al director en el proceso de escalación, por lo que no es procedente su petición.

## Anexo H

**LEVEL3**

Respecto al tiempo de traslado de 1 hora en áreas urbanas y 2 horas en áreas suburbanas y no incluidas en el Anexo. Lo cual implica que esos tiempos no se contabilizan en la indisponibilidad de los servicios, esto no es acorde con las mejores prácticas de la industria (es el único operador que lo hace de esta forma). Por lo que requiere eliminar este Anexo ya que los tiempos de indisponibilidad de servicios debe medirse desde el punto de vista del usuario final de los mismos.

**GRUPO TELEVISA**

Solicita que sea eliminada la temporalidad propuesta de tiempo de traslado y que se incluya que, para las poblaciones no incluidas en el Anexo H, el tiempo de traslado por parte del AEP tiene que ser igual a la población más cercana que sí está cubierta en la lista del Anexo H.

*Consideraciones del Instituto*

Los plazos de reparación establecidos en las Medidas Fijas que incluyen los tiempos de traslado señalados en el Anexo H, se encuentran dentro de los plazos más bajos a nivel internacional al compararlos con los establecidos en las Ofertas de Referencia de España, Portugal y Francia. Asimismo,la reducción de los plazos propuesta imposibilitaría el cumplimiento de los mismos.

**MODELO CONVENIO MARCO**

**GRUPO TELEVISA**

Manifiesta que es irrelevante para el convenio la inserción de la declaración en la sección II apartado e) de TELMEX en la que señala que la celebración del convenio no implica consentimiento con la regulación impuesta al AEP, por lo que se solicita su eliminación a efecto de evitar confusiones o malas interpretaciones en el Convenio.

*Consideraciones del Instituto*

Con base en la Medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Fijas, la cual establece que se deben incluir en el convenio todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados, se elimina el inciso e) de la sección declaraciones de Telmex ya que la misma no resulta relevante para la prestación de los servicios de la Oferta ni del Convenio.

**Cláusula Primera Definiciones**

**Definición Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional**

**GRUPO TELEVISA**

De la definición Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados de Larga Distancia internacional, Grupo Televisa sugiere que se elimine la referencia al área de cobertura para evitar cualquier malinterpretación de TELMEX en el sentido que éste evada la provisión del servicio si no está dentro de área de cobertura. Asimismo, solicita eliminar el pie de página ligado a dicha definición referente que TELMEX sólo será responsable de la parte dentro del territorio nacional en su área de cobertura, el resto será subcontratado a un operador extranjero por Telmex o por el concesionario solicitante directamente

*Consideraciones del Instituto*

En atención al comentario, se elimina el pie de página en la definición de Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional para evitar posibles confusiones entre los concesionarios o autorizados solicitantes.

**Cláusula Segunda Objeto**

**AXTEL**

Axtel solicita que las tarifas contempladas en la Oferta de Referencia, sean las resultantes del modelo de costos que a su efecto emita el Instituto.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificó la Oferta para incluir las tarifas aplicables a los servicios contenidos en la misma.

## Cláusula Tercera Precio y Condiciones de Pago

**GRUPO TELEVISA**

En el apartado b), Grupo Televisa solicita la eliminación del párrafo citado de la Cláusula Tercera del Convenio referente a que concesionario solicitante no podrá compensar, reducir, o deducir monto alguno contra las cantidades que deba pagar en virtud del convenio, dado que no es coherente con los principios de igualdad de acceso y trato equitativo y recíproco, en todo caso si permaneciera, que hiciera recíproca para que ambas partes pudiesen hacerse deducciones y compensaciones.

*Consideraciones del Instituto*

Se elimina el penúltimo párrafo del numeral 3.1 con base en las Medidas Décimo Tercera y Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, ya que el mismo constituye una condición discriminatoria contra los concesionarios o autorizados solicitantes.

**AXTEL**

Para mantener las condiciones acordadas en el Convenio vigente se debe modificar el texto conforme a lo siguiente: “*(ii) rescindir el presente Convenio en observancia a lo dispuesto en la cláusula Décima Sexta”*

*Consideraciones del Instituto*

Con base en la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, la cual establece que el AEP no podrá aplicar condiciones abusivas en la prestación de los servicios, se modificó el último párrafo del inciso b) para que el concesionario o autorizado solicitante cuenten con un plazo de tiempo para subsanar el incumplimiento de pago. Expirado este plazo, el AEP podrá rescindir el convenio por incumplimiento a obligaciones de pago:

*“TELMEX y el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE acuerdan que en el evento de que este último incumpla con cualesquiera de las obligaciones de pago a su cargo bajo el presente CONVENIO, TELMEX estará debidamente facultado para: (i) suspender, sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios, una vez realizada la notificación al CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE. En esta notificación TELMEX le concederá al CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE un periodo de 10 (diez) días hábiles para que subsane cualquier obligación de pago, TELMEX podrá, rescindir el presente CONVENIO en observancia a lo dispuesto en la cláusula Décima Sexta. Rescisión del CONVENIO. En este último caso, TELMEX podrá exigir el pago de daños y perjuicios”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 3.2

**AXTEL**

Se debe eliminar del inciso c, numeral 3.2 de la última oración lo siguiente: “*Una vez concluido el plazo de 60 días*”

El dejar el texto que se solicita eliminar permitiría que Telmex unilateralmente dejara transcurrir los 60 en los que tiene que resolver la objeción, sin resolverla, para simplemente recibir el beneficio de manera automática por el pago de la factura objetada sin haber entrado al estudio de la procedencia de la objeción.

**GRUPO TELEVISA**

Conforme al apartado d) no es comprensible porque el AEP maneja políticas de objeción diferenciadas en Ia facturación entre las distintas Ofertas de Referencia que ofrece a sus CS, por lo que es necesario que el AEP sea consistente en sus políticas de objeción de facturas a lo largo de las Ofertas de Referencia y Contratos que ofrece a los Concesionarios Solicitantes. Por ende, se requiere que se modifique el numeral 3.2 citado en esta sección, para que sea consistente con los plasmado en el Contrato Marco de interconexión.

Solicita la introducción de un procedimiento de resolución de disputas referente a las facturas y donde los correspondientes pagos se ajusten de manera acorde, toda vez que como se presenta ahora TELMEX puede retrasar la objeción de la factura y ulteriormente negar la procedencia de la misma, con el consecuente pago de intereses, por lo que está condición deberá ser adecuada a más bien que el AEP deberá de acreditar en su totalidad el monto objetado al no responder en un plazo equivalente de 18 días. De igual forma, se solicita que el AEP éste obligado a compensar en sus facturas los montos que éste le adeude al Concesionario por cualquier penalidad aplicable.

*Consideraciones del Instituto*

Con base en la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, la cual establece que el AEP no podrá aplicar condiciones abusivas en la prestación de los servicios, y eliminar incentivos para que Telmex no emita la respuesta a una objeción de factura para que el CS de forma automática pagara la misma, se modificó el numeral en cuestión en los siguientes términos:

*“Aquellas facturas que el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE hubiese objetado, serán revisadas por ambas PARTES en un plazo que no excederá de 30 (treinta) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de la objeción correspondiente, a efecto de determinar el monto efectivo a pagar , misma que no procederá si no es realizada dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura de que se trate y de acuerdo con los demás términos y condiciones previstos en el segundo párrafo de este inciso. Si una vez concluido el plazo de 30 (treinta) días TELMEX no ha notificado la procedencia de la objeción al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, se entenderá automáticamente que la objeción es procedente y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante quedará eximido del pago de la cantidad objetada.”*

**GRUPO TELEVISA**

De acuerdo al apartado e) se estima que el plazo de 120 días para que TELMEX pueda enviar facturas complementarias por servicios omitidos o incorrectamente facturados es muy amplio, y sugiere 90 días, siguiendo el ejemplo de PT en Portugal. También sugiere la instalación de un comité para la revisión de disputas, correcciones y facturas no emitidas de carácter mensual.

*Consideraciones del Instituto*

Con base en la Medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Fijas, la cual establece que se deben incluir en el convenio todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados, se modifica el plazo para emitir facturas extemporáneas a 90 días naturales ya que el mismo constituye un ciclo común de facturación para empresas. Respecto a la revisión de disputas, la Oferta incluye un procedimiento para la objeción de reclamaciones que incluye el análisis de ambas partes.

## Cláusula Cuarta Intereses Moratorios

**GRUPO TELEVISA**

Indica que la razón propuesta de 3 veces la TIIE es exagerada y solicita cambiarla para que esté alineada con respecto a los estándares internacionales

**AXTEL**

Se solicita eliminar el último renglón del primer párrafo de la Cláusula Cuarta, ya que de esta manera se mantiene las condiciones del Convenio vigente, respecto a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio multiplicada a razón de 3 veces en el cálculo de intereses moratorios.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificaron los intereses moratorios con base en la Medida Cuadragésima Primera, la cual establece que el AEP no podrá aplicar condiciones abusivas en la prestación de los servicios. Además, una tasa de 3 veces la Tasa de Interés Interbancaria de equilibrio (TIIE) representa un retroceso respecto a lo establecido en la Oferta Vigente, por lo cual se estableció que los intereses moratorios sería una vez la TIIE.

## Cláusula Sexta Incumplimiento en la entrega de los Servicios

**AXTEL**

Requiere que la Cláusula Sexta del primer párrafo, en concreto la sexta línea quede conforme a la oferta vigente: “*el monto económico correspondiente a los días de retraso en la entrega respecto a las fechas comprometidas, multiplicadas por la renta diaria promedio del Servicio en cuestión*”

**AT&T**

Menciona que en caso de que Telmex no cumpla con la entrega de los servicios se debe considerar que Telmex **bonificará** **al** CONCESIONARIO SOLICITANTE, el monto económico correspondiente, de la renta proporcional a los días de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión **a más tardar en 60 días naturales**.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificó la cláusula para dar cumplimiento a la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, ya que disminuir la base del cálculo para la pena convencional en favor del concesionario o autorizado solicitante en la entrega de los servicios constituye un retroceso respecto a lo establecido en la Oferta Vigente:

*“En caso de que TELMEX no cumpla con la entrega, instalación y puesta en operación de los SERVICIOS, después de cumplido por parte del CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORZADO SOLICITANTE el acondicionamiento de los sitios, de conformidad con lo establecido en la cláusula anterior, TELMEX liquidará las penalizaciones correspondientes a través de la emisión de una nota de crédito aplicable en la facturación mensual, la cual deberá ser emitida en un plazo no mayor a 60 (sesenta) días naturales a partir de la fecha en que haya ocurrido el incumplimiento. Este procedimiento aplicará en los casos donde los montos objetados por el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE resulten procedentes, una vez entregada la nota de crédito correspondiente por parte del CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE, el monto económico correspondiente al 10% de la renta mensual del enlace por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión. Las cantidades referidas serán liquidadas sin perjuicio de las penalidades que TELMEX deba pagar a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes en términos de la Oferta de Referencia aplicable vigente.”*

*(Énfasis añadido)*

## Cláusula Octava Propiedad de la Infraestructura y Propiedad

**Numeral 8.4**

**GRUPO TELEVISA**

Indica que el cálculo de la cuantía de los daños ocasionados por circunstancias que le sean directamente imputables al concesionario solicitante no se tratan de manera simétrica en la Oferta. Por otra parte, una vez rectificado los problemas causados, se debería iniciar un procedimiento para calcular los daños ocasionados por dicha circunstancia. Este proceso, debe ser en conjunto y se debe aplicar de manera recíproca independientemente de qué parte cause los daños.

Con base en lo anterior, la cláusula 8.4 debería aplicarse de manera simétrica y recíproca al caso de que los daños los haya infligido el AEP. Por lo que solicita la introducción de un proceso de resolución de incidencias que sea simétrico y recíproco para gestionar la existencia de posibles daños al AEP o al Concesionario Solicitante, dicho proceso debe contener etapas de notificación, presentación de evidencias, verificación, propuesta de resolución y resolución, por lo que este proceso ha de realizarse utilizando el SEG. Asimismo, en caso de que la responsabilidad fuera del Concesionario Solicitante, se le debería dar a éste la oportunidad de llevar a cabo los trabajos correctivos necesarios y en caso de llegar a un acuerdo se podría solicitar el arbitraje del Instituto.

*Consideraciones del Instituto*

Se considera que el numeral 8.4 establece obligaciones simétricas al Concesionario o Autorizado solicitante y al AEP en caso de daño, robo o destrucción a las instalaciones, infraestructura y equipos al señalar que el AEP indemnizará al CS en caso de que se dañe, destruya o interrumpa el servicio que le sean directamente imputables a TELMEX y que en caso de que las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CS no hayan sido entregados a TELMEX, ésta no será responsable de los daños que se ocasionen

Además, se establece un procedimiento de cuantificación de daños entre los mismos a través de la elaboración del acta administrativa mediante la cual se cuantificarán los daños.

## Cláusula Novena Garantías del Convenio

**Numeral 9.1**

**GRUPO TELEVISA**

Grupo Televisa manifiesta que se ha incrementado el monto a garantizar mediante fianza para ser el equivalente al 120% del promedio de 3 meses de contraprestaciones. Sugiere la reposición de la cantidad contenida en la Oferta de Referencia actual.

**AXTEL**

El Convenio propone un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones equivalente al 120% de tres meses. Se solicita conservar las condiciones de la Oferta vigente, dejando el texto como sigue: “*un promedio de contraprestaciones por dos meses de servicio calculado con base en los últimos doce meses*”

Solicita conservar las condiciones actuales, dejando texto de la Oferta anterior para quedar como sigue: ”*nueva garantía anualmente por la cantidad equivalente al 100% del importe total de SERVICIOS objeto de este CONVENIO facturados por TELMEX al CONCESIONARIO SOLICITANTE durante 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de SERVICIOS correspondientes a 2 (dos) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor*”.

**GRUPO TELEVISA**

En la Oferta bajo consulta se ha incrementado la garantía, por lo que se considera innecesario el incremento en tanto en monto y tiempo propuesto por el AEP en la Oferta bajo consulta y solicitamos que se vuelva a instaurar la garantía en los niveles anteriores.

*Consideraciones del Instituto*

Prevalecen las condiciones de la Oferta aprobada y vigente ya que no se considera procedente que se establezcan términos y condiciones menos favorables a los ya autorizados por el Instituto:

*“9.2 FIANZA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES. Mientras esté vigente este CONVENIO, el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por'1 lo menos un promedio de contraprestaciones equivalentes a dos meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de SERVICIOS, es acordada entre las PARTES por la cantidad de XXXXXX (XXXX pesos 00/100 M,N.), la cual no deberá exceder la cantidad de 1 ,000,000 de pesos M.N (un millón de pesos 00/100 M.N.) y deberá ser expedida por una Institución de Fianzas o una Institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetarán a los términos de la Legislación vigente en la materia, en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la Institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este CONVENIO a cargo del CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra TELMEX al exigir dicho derecho conforme a este CONVENIO.”*

**Cláusula Décima Proceso de Bajas**

**Numeral 10.1**

**AXTEL**

El Convenio indica presentar la solicitud de baja mediante el formato del Anexo “B”. Indica incluir al final del párrafo, “o mediante el Sistema Electrónico de Gestión”.

*Consideraciones del Instituto*

En cumplimiento a la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas, la cual establece que la comunicación entre las partes deberá realizarse mediante el SEG, se agregó al numeral 10.1 la obligatoriedad de que el Concesionario o Autorizado Solicitante remitan la solicitud de baja a través del SEG, tal como se muestra a continuación:

*“10.1 Para la BAJA de un SERVICIO el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE debe presentar la solicitud oficial de BAJA a TELMEX mediante el SEG y solo por imposibilidad técnica se hará en el formato escrito.”*

## Cláusula Décima Tercera Acceso a los sitios

**GRUPO TELEVISA**

Sugiere la revisión de esta disposición y el Anexo F para garantizar que el concesionario no se comprometa a disposiciones que estén fuera de su control y que el mismo hará su mejor esfuerzo para dar acceso a sus instalaciones, sitios de sus clientes finales. También sugiere que en caso de que Telmex requiera acceso urgente y no envíe técnico acreditado, se haga responsable a Telmex, sin que pueda hacerse un Paro de Reloj (según el término se define anteriormente). Igualmente recomienda congruencia en plazos y correcta documentación de incidencias y soluciones.

*Consideraciones del Instituto*

La Cláusula en cuestión ya toma en consideración las restricciones que en la práctica tienen los concesionarios para otorgar acceso a sitios, tal como se muestra a continuación:

*“DÉCIMA TERCERA. ACCESO A LOS SITIOS*

*Para los efectos de inspección, arreglo, retiro y/o reparación de las instalaciones o infraestructura propiedad de TELMEX, el CONCESIONARIO SOLICITANTE conviene en permitir a los inspectores, trabajadores o contratistas de TELMEX, el libre acceso al sitio en donde estén instaladas las mismas preferentemente las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, previa presentación de la identificación vigente de los empleados o contratistas de TELMEX, en caso contrario el CONCESIONARIO SOLICITANTE indicará la fecha y horario dentro del cual se podrá acceder al sitio, en el entendido de que si por causas imputables al CONCESIONARIO SOLICITANTE o a su cliente se le restringiera o negara el acceso al sitio del cliente en donde se encuentren las instalaciones, dichos retrasos en la instalación o reparación no se tomarán en cuenta para la medición del cumplimento de los plazos de reparación de incidencias previstos en el Anexo “F” de la Oferta.”*

*(Énfasis añadido)*

## Cláusula Décima Quinta Vigencia

## Numeral 15.1 Duración del Convenio

**GRUPO TELEVISA**

Indica la incorporación de redacción que permita la renovación automática de la vigencia del contrato siempre que Telmex conserve el estatus de AEP; ello para asegurar la continuidad del servicio.

**AXTEL**

El Convenio propone únicamente la vigencia a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de diciembre de 2018, por lo que propone incluir las condiciones actuales.

*Consideraciones del Instituto*

Para brindar seguridad jurídica respecto a la continuidad de este instrumento, se incorporó un párrafo para que las partes puedan acordar una duración mayor en términos de las Medidas Cuadragésima Primera y Cuadragésima Tercera de las Medidas Fijas, tal como se muestra a continuación:

*“15.1 DURACIÓN DEL CONVENIO*

*El presente CONVENIO estará vigente a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de Diciembre del 2018, sin perjuicio de que las partes puedan acordar una duración mayor en términos de la medida CUADRAGESIMA PRIMERA de las Medidas Fijas.”*

*(Énfasis añadido)*

## Numeral 15.2 Terminación Anticipada

**AXTEL**

Sugiere ampliar la anticipación con la que alguna de las partes debe dar el aviso de terminación anticipada a la otra, es decir, de 30 a 60 días naturales. En el caso de que el AEP dé aviso, el plazo se iniciaría después de que ese aviso fuese recibido por el Instituto, la terminación no será efectiva hasta que Telmex no cuente con la autorización del Instituto.

*Consideraciones del Instituto*

Con el fin de que las partes tengan un periodo de tiempo razonable para llevar a cabo la notificación de la terminación anticipada, así como planear y ejecutar las acciones correspondientes, se modifica de 30 a 60 días naturales el plazo referido.

*“El presente CONVENIO podrá terminarse de manera anticipada, ya sea por acuerdo de las PARTES firmado por sus respectivos apoderados o con previa notificación por escrito enviada por alguna de las PARTES a la otra con una anticipación mínima de 60 (sesenta) días naturales previos a la fecha efectiva de terminación, cuando se presente una o más de las causales siguientes:”*

*(Énfasis añadido)*

**GRUPO TELEVISA**

Indica que, referente a las causales de terminación anticipada del Convenio, no es posible para Telmex realizar una evaluación razonable de los incisos D (utilización de los servicios de Telmex con fines ilícitos) y E (cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos), y por lo tanto deben eliminarse.

*Consideraciones del Instituto*

Con base en la Medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Fijas, la cual establece que se deben incluir en el convenio todas aquellas condiciones que otorguen certeza en la prestación de los servicios contratados, se eliminan como causal de terminación los supuestos relativos a la utilización de los servicios con fines ilícitos y cambio radical en las condiciones económicas que rigen los servicios, ya que estos supuestos son vagos y ambiguos en perjuicio de los Concesionarios o Autorizados Solicitantes.

## Cláusula Décimo Sexta Rescisión del Convenio

**GRUPO TELEVISA**

Solicita eliminar esta cláusula o en su caso adecuarla para sujetar a un procedimiento ante el Instituto que determine si procede o no la rescisión. Para la disputa entre las partes para la recisión de contrato, esta debe de ser un tercero, la autoridad relevante o el Instituto el que evalúe si efectivamente se ha producido un incumplimiento del contrato, por lo que se recomienda adecuar dicha cláusula o en su caso eliminarla.

**AXTEL**

El Convenio propone notificación por escrito que dirija a la parte que incumplió con por lo menos 15 (quince) días naturales de anticipación, por lo que solicita que se mantengan por lo menos las condiciones vigentes, esto es, conservar la notificación por escrito que dirija a la parte que incumplió con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación para quedar como sigue:

*“con por lo menos 60 (sesenta) días naturales de anticipación a la fecha en que surta efectos la rescisión, y para el caso de TELMEX los mencionados días correrán después de la notificación presentada al IFT con la documentación que justifique la causa de terminación.”*

Asimismo, solicita insertar un último párrafo:

*“La rescisión no será efectiva cuando haya sido solicitada por TELMEX y el mismo no cuente con la autorización del Instituto para tal efecto.”*

**AXTEL**

Requiere mantener el segundo párrafo de acuerdo al Convenio vigente que a la letra dice: “*Si una vez dada la notificación de rescisión la Parte incumplida subsana la causa que originó la notificación de rescisión dentro del término de 60 (sesenta) días señalado, la rescisión no surtirá efectos*.”

*Consideraciones del Instituto*

Se amplió el plazo de notificación de la recisión de 15 días a 30 días naturales de anticipación a la fecha que surtirá efectos la recisión. Además, en ejercicio de las facultades de verificación del Instituto conforme al artículo 15 fracción XXVII de la LFTR y el artículo 43 BIS del Estatuto Orgánico, se incorporó la obligación de entregar al Instituto el aviso de rescisión y la documentación que lo justifica, tal como se muestra a continuación:

*“DÉCIMA SEXTA. RESCISIÓN DEL CONVENIO*

*La PARTE que resulte afectada por el incumplimiento de la otra a cualquiera de, o todas sus obligaciones contenidas en el presente CONVENIO, podrá rescindir de forma inmediata el mismo, sin necesidad de declaración judicial o administrativa, mediante simple notificación por escrito que dirija a la parte que incumplió con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha en que surtirá sus efectos la rescisión. De igual forma la parte afectada dará aviso por escrito al Instituto sobre la rescisión notificada, adjuntando la documentación con la justificación correspondiente. El efecto inmediato de la rescisión tiene como consecuencia que la parte afectada por el incumplimiento no tendrá la obligación de entregar los servicios que hubiesen sido solicitados por la parte incumplida con anterioridad a la fecha efectiva de rescisión y que no hubiesen sido entregados materialmente por la parte afectada por el incumplimiento, así como también dará lugar a que la parte incumplida no pueda solicitar la contratación de servicios adicionales y que la parte afectada por el incumplimiento no esté obligada a la prestación de los mismos. Si la parte afectada es la receptora de los SERVICIOS conforme a este CONVENIO, aquella recibirá el pago íntegro de las penalidades a las que la otra parte esté sujeta en atención a dicho incumplimiento.”*

*Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento, deberán ser cubiertas por el CONCESIONARIO SOLICITANTE a más tardar dentro de los 15 (quince) días hábiles posteriores a la notificación de la rescisión.”*

*(Énfasis añadido)*

## Vigésima Cuarta Suspensión de Medidas de Preponderancia

**GRUPO TELEVISA**

Menciona que al momento que el Instituto considere que Telmex ya no forma parte del Agente Económico Preponderante en el mercado de enlaces dedicados, la continuidad en la prestación de los servicios mayoristas no debería estar incorporada en la Oferta de Referencia, sino en una instancia superior que permita al Instituto ejecutar un plan de transición cuyo fin sea garantizar la continuidad de los servicios a los Concesionarios Solicitantes. Por lo tanto, aquél solicita la eliminación de la Cláusula Vigésima Cuarta del Convenio y que sea el Instituto quien establezca, como parte de su política regulatoria, cuál debe ser el proceso de transición una vez que el AEP fuera declarado no preponderante.

**AXTEL**

La Oferta actual establece que en caso de que el AEP pierda su condición de Preponderante, se dará lugar a la terminación anticipada del Convenio y se establecerá un plazo de 15 días para la renegociación de las nuevas condiciones bajo las cuales serán provistos los servicios. Está situación pone en riesgo los intereses de los Concesionarios y de sus usuarios ya que no existe certeza jurídica de que los servicios que se encuentren bajo un determinado contrato, vayan a ser respetados hasta su término. Se solicita que incluyan disposiciones que garanticen la certeza y continuidad de los servicios y de las condiciones comerciales y técnicas en las que son prestados, en caso de que, por cualquier motivo, el AEP pierda su condición de Preponderante, por lo menos hasta el término de la vigencia individual de los Servicios Contratados.

*Consideraciones del Instituto*

En observancia a la Medida Cuadragésima Tercera de las Medidas Fijas, se incluyó la posibilidad de que el plazo de negociación pudiera prorrogarse siempre que lo acuerden las partes. Esto permitirá a las partes logar un acuerdo mutuamente satisfactorio para la continuidad de los servicios a favor de los usuarios finales del concesionario o autorizado:

*“VIGÉSIMA CUARTA. SUSPENSIÓN DE MEDIDAS DE PREPONDERANCIA.*

*En el momento en el que el Instituto notifique a TELMEX que ha dejado de ser Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones y por ende le han dejado de aplicar las Medidas de Preponderancia a que se refieren las Resoluciones P/IFT/EXT/060314/76 de fecha 6 de marzo de 2014 y P/IFT/EXT/270217/119 de fecha 27 de febrero de 2017, por haber obtenido TELMEX resolución favorable en los Juicios promovidos en contra de las Resoluciones citadas, en la que se declare la nulidad o ilegalidad de éstas o por que el Instituto así lo determine, las PARTES se obligan a negociar de buena fe durante un periodo de 120 (ciento veinte) días naturales, los nuevos términos y condiciones aplicables a los SERVICIOS objeto del presente CONVENIO que reflejen la nueva situación jurídica aplicable a dichos SERVICIOS, plazo durante el cual permanecerán vigentes las últimas tarifas, términos y condiciones suscritos entre las PARTES Las Partes podrán acordar prorrogar el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.”*

*(Énfasis añadido)*

## Cláusula Vigésima Quinta Datos Personales

**AT&T**

En todos los lugares en que dice “el CONCESIONARIO SOLICITANTE” debe de sustituirse por “LAS PARTES”, ya que ambas partes tendrán acceso a información confidencial y datos personales de terceros, por lo que ambas partes se deben comprometer a no divulgarlas y tratarlas con la correspondiente confidencialidad.

**GRUPO TELEVISA**

Indica que la cláusula no puede ser aceptada por las obligaciones desproporcionadas, considerando que TELMEX pretende atribuir responsabilidad sin límite al Concesionario, por lo tanto, debe eliminarse.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifica esta cláusula para que ambas partes se obliguen al cumplimiento de la normatividad en materia de datos personales, incorporando una limitación a lo que se refiere a la responsabilidad por parte del Concesionario o Autorizado Solicitante, acotándolo a los casos en los cuales resulte responsable del incumplimiento en la normatividad en la materia:

*“El CONCESIONARIO SOLICITANTE, el AUTORIZADO SOLICITANTE y TELMEX, cada uno, es responsable del tratamiento y manejo adecuado de los datos personales que obtenga con motivo de su operación, cumpliendo al efecto con la legislación aplicable y su aviso de privacidad en cumplimiento con Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.*

*En relación con lo anterior, el CONCESIONARIO SOLICITANTE o el AUTORIZADO SOLICITANTE declara que: (i) ha informado a los titulares, a través de su aviso de privacidad, sobre la transferencia que realizará de sus datos personales a TELMEX para las finalidades derivadas del servicio contratado y en términos de dicho aviso de privacidad, (ii) que ha obtenido el consentimiento de los titulares para la transferencia de sus datos personales a TELMEX para las finalidades derivadas del servicio contratado y en términos de dicho aviso de privacidad.*

*En caso de reclamo relacionado con el tratamiento de datos personales conforme al cumplimiento de este CONVENIO, el CONCESIONARIO SOLICITANTE o el AUTORIZADO SOLICITANTE deberá indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a TELMEX de cualquier monto que este último tenga que pagar por multas y/o indemnizaciones o por cualquier otro concepto, derivadas de procesos administrativos, civiles o transacciones que resuelvan el o los reclamos correspondientes, siempre que ese CONCESIONARIO SOLICITANTE o ese AUTORIZADO SOLICITANTE sea responsable por multas y/o indemnizaciones o por cualquier otro concepto, derivadas de procesos administrativos, civiles o transacciones que resuelvan el o los reclamos correspondientes. Esta responsabilidad de indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a TELMEX la otorga el CONCESIONARIO SOLICITANTE o AUTORIZADO SOLICITANTE sin límite alguno.”*

*(Énfasis añadido)*

## Cláusula Vigésima Sexta Anticorrupción

**GRUPO TELEVISA**

Indica que esta cláusula debe eliminarse por resultar desproporcionada, considerando que las leyes referidas se aplican sin que deba preverse una disposición de esta índole.

*Consideraciones del Instituto*

Se preserva el numeral 21.12 en sus términos considerando que este tipo de disposiciones obedece a políticas internas corporativas de sociedades mercantiles como el AEP; ello aunado a que este Instituto acepta aquellas medidas que estén encaminadas a combatir actos de corrupción.

## ANEXO “A” Tarifas del Convenio

**AT&T**

Dado que las tarifas serán determinadas por el Instituto con base en un modelo de costos, omite comentar sobre esta propuesta de precio que resulta 100 veces por encima de los precios comparables en otros países y por lo tanto no son razonables.

Por otra parte, le preocupa que en caso de los enlaces Ethernet pretenda incluirse un cargo por el concepto de Hub, si bien se incluye sin costo adicional en esta propuesta. En el momento de cambiar estos precios pudiera suponerse erróneamente que debe incluirse un cargo extra por este concepto y eso no debe ocurrir.

**GRUPO TELEVISA**

El concesionario señala que no tiene ninguna mención referente a las tarifas aplicables a la Oferta de Referencia, ya que las mismas serán determinadas por el Instituto mediante el Modelo de costos asociado a los Enlaces Dedicados.

**LEVEL3**

De acuerdo con el Modelo de Costos, únicamente se cotizan de 10M en adelante, así que para un cliente que requiere Servicios 2M – 8M tienen que pagar por un 10M forzosamente o en su defecto N\*E1s (SDH) donde los costos son muy altos. La oferta de referencia sí incluye rangos entre 2M y 8M mas no en el modelo de costos, es necesario ampliar la oferta para incluir rangos inferiores a 10M.

En lo referente a los Gastos de Instalación de Enlaces Dedicados, tanto para tramos locales, entre localidades y de larga distancia internacional, se solicita aclarar que corresponde a un valor único ya que el operador duplica la tarifa al exigirla por cada extremo del enlace.

Adicionalmente se requiere revisar las tarifas superiores a 100 Mbps a fin de reducirlas de forma importante ya que se encuentran muy por encima de la media que se aplica en el mercado para este tipo de capacidades.

En lo referente a Renta Mensual, tanto para tramos locales como entre localidades y de larga distancia internacional, se requiere revisar las tarifas superiores a 100 Mbps a fin de reducirlas de forma importante ya que se encuentran muy por encima de la media que se aplica en el mercado para este tipo de capacidades.

El interés de efectuar una conexión NNI con Telmex es inviable ya que indican que solo se puede efectuar un NNI a nivel GIG. Los NNIs con otros operadores generalmente se efectúan a cero costos ya que es para beneficio mutuo para entregas más rápidas manejadas por VLANs y generan economía de espacio y equipos. Se solicita que la creación de NNIs sea a cero costos con Telmex y que se permita ejecutar HUBs de 100M (que son más accesibles en costo) o reducir o no cobrar el HUB de 1GIG que es el mínimo que se muestra en el tarifario.

Los precios de la oferta pública son trabajables para anchos de banda pequeños, sin embargo, se vuelven inviables para contratación de Servicios arriba de 200 Mbps, los precios propuestos están fuera de mercado y son inviables. Se solicita revisión de tarifas de alto ancho de banda. A su vez los cargos no recurrentes son muy costosos y están fuera de mercado.

**MAXCOM**

Indica que las tarifas del AEP no son competitivas comparadas con las que se pueden obtener con otros concesionarios, especialmente considerando los gastos de instalación que se cobran por cada tramo local y en particular cuando se trata de interfaces ethernet.

Los gastos de instalación por tramo local, inter localidad y LD por kilómetro son excesivos y fuera de mercado, especialmente en aquellos servicios en interface ethernet y altas capacidades.

En ocasiones los concesionarios no cobran gastos de instalación y aun así las rentas mensuales son mucho más bajas que las que ofrece el AEP.

**MEGACABLE**

Se solicita al Instituto revisar las tarifas de enlaces que oferta el Preponderante, pues son mucha más elevadas que las tarifas resueltas por el Instituto para los años 2016 y 2017 en desacuerdos de la materia objeto de la oferta y no existe justificación alguna para el aumento casi triplicado de las mismas.

**TELEFÓNICA**

De diversas comparaciones de tarifas de enlaces con otros países Telefónica señala que los precios de los enlaces que actualmente cobra Telmex son excesivamente altos en comparación con la oferta existente en otros países, lo que se traduce a que está utilizando su poder dominante sobre la oferta de los servicios.

Por lo anterior, señala que el Instituto debe determinar con base a su Modelo de Costos, el precio real de los enlaces que está proveyendo Telmex.

En ese sentido, Telefónica solicita que el Instituto determine las tarifas de enlaces de Telmex conforme a criterios y ofertas internacionales que sean competitivos en el mercado y que permitan la provisión de servicios de mayor calidad y menor precio a los usuarios Finales.

**AXTEL**

Los enlaces Ethernet entre localidades e internacionales, deberían tener tarifas planas para cada velocidad, es decir tarifas no sensibles a la distancia, significaría una mejora importante en la oferta mayorista y la haría más acorde a las condiciones del mercado, las tendencias internacionales y la eficiencia en el uso de los recursos de transmisión de las tecnologías de nueva generación.

En el anexo se deben incluir tarifas para los enlaces cuando el CS realiza la instalación del servicio.

Además de establecer tarifas con base en costos incrementales promedio de largo plazo, las tarifas deben ser revisadas con periodicidad, con el objeto de detectar que estás no sean superiores a las que Telmex/Telnor ofrecen en licitaciones. Para el caso de tarifas de enlaces Ethernet, estas no deberían ser sensibles a la distancia, si no que debería establecerse una tarifa plana.

En principio señala que el AEP no debe cobrar por el enlace cuando este es instalado por el Concesionario terminado en una coubicación en una central Telmex/Telnor dentro de la misma localidad. No obstante, el AEP sólo debe cobrar lo correspondiente a los costos de transporte entre centrales en una misma localidad para una sola punta del enlace, de acuerdo con el modelo de costos.

Para los enlaces dedicados se debe de establecer lo siguiente:

1. Se tiene que establecer un esquema de tarifas planas sin cargos variables por distancia para los enlaces de Ethernet entre localidades, tanto para la instalación, como para las rentas.

2. Para los enlaces TDM locales, establecer al precio de un tramo local, para cualquier localidad del país, la entrega de una de las puntas del enlace en coubicaciones en al menos un punto de interconexión ubicado en la entidad federativa correspondiente. Lo anterior, de manera que los concesionarios solicitantes estén en condiciones de aprovechar su infraestructura instalada para establecer enlaces entre localidades.

3. Publicar a través del SEG la relación de edificios, centros comerciales, parques o complejos industriales y aeropuertos que cuenten acometidas para enlaces dedicados, de manera que los servicios contratados para clientes ubicados en esos sitios no deban pagar proyectos especiales.

4. Establecer precios por proyectos especiales basados en costos incrementales, a partir de soluciones modelo y sujetar los precios a los mismos descuentos aplicables por plazos de contratación. Sólo cuando los proyectos especiales se realicen fuera de la cobertura de la central. Cuando el medio de transmisión es de cobre esta

cobertura debe ser de un radio de 5 km, cuando el medio de transmisión es de fibra óptica la cobertura deberá ser mínimo de 20 km.

5.Establecer precios para enlaces Ethernet basados en costos incrementales de manera que reflejen los menores costos respecto a los servicios TDM.

*Consideraciones del Instituto*

En la Oferta de Referencia se incluyeron las tarifas del servicio determinadas en base a un modelo de costos basado en la metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, mismas que no son objeto de la presente consulta.

Asimismo, el AEP y los concesionarios o autorizados solicitantes pueden negociar entre sí nuevas tarifas tal como lo establece la Medida Trigésima Séptima de las Medidas Fijas:

*“TRIGÉSIMA SÉPTIMA.- Las tarifas aplicables al Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados se determinarán a partir de un modelo de costos basado en una metodología de costos incrementales promedio de largo plazo, que al efecto emita el Instituto.*

*Independientemente de las tarifas determinadas por el Instituto, el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrán negociar entre sí nuevas tarifas, las cuales pasarán a formar parte del Convenio respectivo. Dicha información será considerada de carácter público.”*

*(Énfasis añadido)*

Asimismo, y de conformidad con lo establecido en las Medidas Décimo Séptima y Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, se modifica el numeral 2.5.6 para establecer de manera específica las condiciones y características de los servicios especiales:

*“2.5.6 En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura tales como las que a continuación se describen entre otras:*

*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. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.*

*Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona.*

*Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un proyecto especial.*

*En los casos en los cuales Telmex preste o haya prestado servicios en el domicilio con la misma tecnología requerida no podrá cobrar proyecto especial.*

*(…)”*

## Comentarios Generales

**AXTEL**

La oferta vigente debe considerarse como punto de partida para la nueva Oferta de Referencia, por lo que cualquier mejora en plazos y condiciones debe partir de lo que opera actualmente, esto permitirá tener avances que beneficien a los usuarios.

*Consideraciones del Instituto*

El Instituto revisa que no exista un retroceso en las condiciones de la Oferta de Referencia respecto a las ofrecidas en la Oferta vigente en cumplimiento a la Medida Cuadragésima Primera de las Medidas Fijas, la cual establece:

*CUADRAGÉSIMA PRIMERA.- El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, en el mes de julio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados y una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, según lo establecido en el Artículo 268 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Lo anterior con independencia de que el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante puedan acordar la firma de convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva.*

*(…)*

*La propuesta que presente el Agente Económico Preponderante deberá reflejar, al menos, condiciones equivalentes a las de la Oferta de Referencia vigente.*

*(…)”*

*(Énfasis añadido)*

Por lo cual, cualquier condición en la Oferta que no mejore los plazos y condiciones se modificó a efecto de proporcionar, al menos las condiciones establecidas en la Oferta vigente.

**AXTEL**

Considera que los plazos de entrega

a) No deben de estar condicionados a la entrega de un pronóstico.

b) Los tiempos deben correr a partir de la fecha de entrega de la solicitud del Concesionario, tal como lo indica la medida décimo sexta del anexo dos, y no a partir de que el AEP proporcione la “fecha vinculante” ni posterior a su validación.

*Consideraciones del Instituto*

Como ya se indicó, los pronósticos son necesarios para la debida planeación del crecimiento de las redes, mismos que son acordes a las mejores prácticas internacionales, evitando retrasos en las instalaciones y congestionamiento de las redes. Por ello, resulta congruente que los plazos comprometidos estén sujetos a la entrega de pronósticos.

Asimismo, posterior a la solicitud de servicio y previo a la notificación de una fecha de entrega del mismo, es necesario realizar su validación para asegurar que toda la información sea correcta y completa. Además, se pueden requerir “Proyectos Especiales” en caso de que las condiciones de infraestructura no permitan proporcionar el servicio, la cual implica una elaboración de propuesta técnica por parte del AEP y la aceptación por parte del concesionario u autorizado solicitante.

**AXTEL**

Indica que para el ingreso de solicitudes.

1. El único sistema que debe ser válido en 2018, es el SEG.
2. Para enlaces Ethernet, en el SEG, se deben contener los campos necesarios para que en las solicitudes de servicio se permita definir si se solicita un perfil de usuarios y para indicar si se solicita VLAN o no.

*Consideraciones del Instituto*

En cumplimiento a la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas, la cual establece que el SEG será el mecanismo de comunicación del AEP con los Concesionarios u Autorizados Solicitantes, se realizaron diversas modificaciones en la Oferta:

* Se modificó el numeral 2.2 para establecer que los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato del Anexo G a través del Sistema Electrónico de Gestión, tal como se muestra a continuación:

*“Los pronósticos y ratificaciones serán presentados en el formato contenido en el Anexo “G” de esta Oferta a través del Sistema Electrónico de Gestión (en lo sucesivo, el “SEG”). En la inteligencia de que Telmex, el Concesionario Solicitante y el Autorizado Solicitante siempre estarán obligados a utilizar el SEG en todo lo relacionado con la Oferta de Referencia, por lo cual Telmex no dará trámite a solicitudes de servicios ni reportes de incidencias que se realicen por otros medios salvo que exista la imposibilidad técnica para su acceso y operación en el mismo.”*

*(Énfasis añadido)*

* Se modificó el numeral 2.9 de la Oferta para establecer que el AEP deberá proveer la información referente al avance en la instalación de un servicio en un plazo no mayor a 24 horas mediante el SEG:

*“El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de los servicios en proceso de instalación mediante el Sistema Electrónico de Gestión.*

*Telmex proporcionará la información necesaria mediante el SEG, en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la solicitud de aclaración o informe del avance de la instalación”*

*(Énfasis añadido)*

* Se modifica el numeral 2.4.1.2 para que se adjunte en el SEG el medio a través del cual se prueba fehacientemente la aceptación del servicio por parte del concesionario u autorizado solicitante:

*“Una vez entregado el Servicio, este se validará a través de la suscripción de un Acta de Entrega o bien mediante el envío de un correo electrónico, o cualquier medio fehaciente que demuestre la aceptación del servicio, debiendo quedar constancia de dicha aceptación por parte del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, de conformidad con el Anexo "A" de la presente Oferta. Una vez entregado el Servicio, Telmex adjuntará dicha Acta, correo electrónico u otro medio fehaciente en el SEG.”*

*(Énfasis añadido)*

* Para el cierre de reportes por fallas, se incluyó la aceptación a través del SEG por parte del concesionario u autorizado solicitante:

*“Una vez reparada la falla Telmex notificará al Concesionario o Autorizado Solicitante con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes por lo que contará con un plazo máximo de 4 horas para confirmar que su servicio se encuentre operando correctamente. En caso de no recibir esta notificación se dará por aceptado que la falla ha sido reparada y se procederá con la liquidación del ticket. El tiempo durante el cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante lleve a cabo dichas pruebas no será tomado en cuenta para el cómputo del plazo establecido para llevar a cabo la reparación de fallas. Para el cierre de tickets abiertos con motivo de reporte de fallas, Telmex deberá contar a través del SEG con la conformidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante de que dicha falla está solventada.”*

*(Énfasis añadido)*

* Se agregó al numeral 10.1 la obligatoriedad de que el Concesionario o Autorizado Solicitante remitan la solicitud de baja a través del SEG, tal como se muestra a continuación:

*“10.1 Para la BAJA de un SERVICIO el CONCESIONARIO SOLICITANTE O AUTORIZADO SOLICITANTE debe presentar la solicitud oficial de BAJA a TELMEX mediante el SEG y solo por imposibilidad técnica se hará en el formato escrito.”*

Asimismo, las condiciones bajo las cuales se implementará el SEG fueron definidos en la “*RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES FORMALIZA Y RESUELVE LAS CONDICIONES MEDIANTE LAS CUALES SE IMPLEMENTARÁ EL DOCUMENTO DE DISEÑO FUNCIONAL Y TÉCNICO DEL SISTEMA ELECTRÓNICO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DÉ TELECOMUNICACIONES FIJOS DEL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE”*, el cual no es susceptible de ser modificado en la presente consulta.

**AXTEL**

Menciona que en el 60% de los casos de fallas con “Prioridad 1” el AEP incumple en el plazo de reparación indicado (4 horas). Por lo que el Instituto debe buscar un mecanismo que obligue al AEP a cumplir con el plazo, además de establecer penas más severas para el AEP.

Adicionalmente recomienda:

a) Diagnóstico. Se lleve a cabo un diagnóstico inicial del servicio al levantar un reporte en los primeros 15 min. Es una práctica que se realiza, aunque no está formalizada.

b) Traslados. Los tiempos de traslado del personal y de los equipos deben estar considerados dentro de los tiempos de establecidos para la atención a fallas, el AEP tiene presencia en todas las localidades y debe contar con refacciones para la atención de fallas, así es como opera desde 1997, en razón de ello solicita la eliminación del Anexo H.

Los tiempos máximos de atención a fallas ya consideran el traslado desde la central del AEP hasta el punto de falla y para los casos en que así corresponda, no se pueden tomar los establecidos en el Anexo “H”, están fuera de la realidad, por mencionar un ejemplo: “En la División Metro del AEP, considera un tiempo de dos horas de traslado de la Cd de México a la localidad Suburbana de Ojo de Agua, cuando en tiempo promedio es de una hora, y lo más importante, en la localidad de Ojo de Agua existe una central con personal técnico para atención de fallas, no requiere desplazarlo desde la Cd de México”.

c) Catálogo de Fallas. Contar con un catálogo de fallas para facilitar la conciliación y optimizar tiempos y recursos.

d) Penalizaciones al Concesionario Solamente se deben de aplicar penas al CS cuando se demuestre que fue levantado un reporte a falla de manera injustificada y después de haber diagnosticado que el servicio se encuentra en operación y que no hubo antecedentes de falla.

e) Monitoreo Proactivo. EL AEP tiene la posibilidad de monitorear los servicios y notificar al Concesionario de manera proactiva en caso de identificar alarmas en los mismos. Esto disminuirá la cantidad de reportes y aseguraría una mejor atención al usuario final.

f) Horarios de atención en campo. Dependiendo del nivel de impacto (falla masiva) en los servicios, el AEP deberá tener la disponibilidad de atender en campo la falla que se identifique independientemente del horario.

g) Trabajos programados. Se deben de aplicar de manera recíproca, previo envío del detalle de los servicios a afectar en el que se indique el tiempo de validación y de evaluación de la ventana de mantenimiento. Este proceso deberá de ser detallado e incluido en la Oferta de Referencia.

*Consideraciones del Instituto*

Para asegurar el mayor esfuerzo para la continuidad en la prestación de los servicios, se modifica el numeral 2.7.2 para establecer penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio del 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción en el incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, y del 10% de la renta mensual por cada día de retraso en la entrega de los enlaces tal como se muestra a continuación:

*“2.7.2 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,*

*Monto de penalizacióni = (Horas o fracción de incumplimiento¡) x (0.06) \* (Renta mensual¡)*

*donde i es el enlace solicitado”*

Además, a pesar de los tiempos de traslado, los plazos de reparación establecidos en las Medidas Fijas se encuentran dentro de los tiempos más bajos a nivel internacional al compararlos con los establecidos en las Ofertas de Referencia de España, Portugal y Francia.

Sobre la modificación respecto a las penalidades de los concesionarios o autorizados solicitantes, pueden existir incidencias reportadas por el concesionario o autorizado solicitante que son resultado de problemas en su red o de su cliente final, y en las cuales no se efectúa una verificación de las condiciones de su propia red o de su cliente antes de reportar determinada incidencia, por lo que se deben mantener los incentivos correctos.

Asimismo, la Oferta ya considera los plazos de solución de falla sujetos a penalización en caso de incumplimiento, en los cuales no se establece un horario específico para su atención, por lo cual no es necesaria la precisión requerida respecto a los horarios de atención en campo.

**AXTEL**

Solicita al Instituto que implemente un procedimiento claro y periódico mediante el cual el AEP informe y reporte los indicadores de evaluación que reflejan el nivel de cumplimiento de las obligaciones del AEP con los Concesionarios.

*Consideraciones del Instituto*

El AEP ya se encuentra obligado a reportar una serie de indicadores de desempeño al Instituto en cumplimiento a las Medidas Vigésima Primera y Trigésima Quinta de las Medidas Fijas:

*“VIGÉSIMA PRIMERA.- El Instituto podrá solicitar al Agente Económico Preponderante, realizar auditorías de los sistemas de monitoreo que utilicen para obtener mediciones de los parámetros de calidad del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establecidos en las presentes medidas y/o en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados.”*

*“TRIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados.*

*Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.*

*Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.*

*La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista en cuestión.”*

*(Énfasis añadido)*

De conformidad con la Medida Cuadragésima Segunda de las Medidas Fijas, los concesionarios o autorizados solicitantes ya tienen conocimiento de los incumplimientos en los plazos de entrega, de reparación de fallas y disponibilidad de los enlaces mediante el SEG.

**AXTEL**

El Instituto debe comparar los niveles de servicio que otorga al Concesionario respecto de los que otorga en sus ofertas comerciales a usuarios finales (tiempos de entrega, tiempos de atención a falla y disponibilidad de los enlaces), con especial énfasis en los tiempos en los que dé tramite a las solicitudes y a los reportes de fallas.

*Consideraciones del Instituto*

Como ya se mencionó anteriormente, el AEP ya se encuentra obligado a reportar una serie de indicadores de desempeño al Instituto en cumplimiento a las Medidas Vigésima Primera y Trigésima Quinta de las Medidas Fijas:

*“VIGÉSIMA PRIMERA.- El Instituto podrá solicitar al Agente Económico Preponderante, realizar auditorías de los sistemas de monitoreo que utilicen para obtener mediciones de los parámetros de calidad del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establecidos en las presentes medidas y/o en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados.”*

*“TRIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados.*

*Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.*

*Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.*

*La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista en cuestión.”*

*(Énfasis añadido)*

**AXTEL**

Las penalizaciones deben cumplir dos propósitos:

a) Resarcir a la parte afectada por incumplimientos de la otra parte; y

b) Ser un factor de disuasión para evitar que las partes incumplan con sus obligaciones.

*Consideraciones del Instituto*

Se modificó el numeral 2.7 de la Oferta en congruencia con la Medida Cuadragésima primera de las Medidas Fijas, por lo que se incorporaron penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio, tal como entrega tardía de los enlaces e incumplimiento en los niveles de disponibilidad. Para tal fin, se incluyó un método de cálculo de las penalizaciones:

*“2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando 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 6 rentas mensuales. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:*

*Monto de penalización¡- (Días de retraso,) x (0.1) x (Renta mensual¡)*

*donde i es el enlace solicitado”*

Asimismo, para asegurar el mayor esfuerzo para la continuidad en la prestación de los servicios, se modificó el numeral 2.7.2 para establecer penalizaciones por incumplimiento en los niveles de servicio del 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción en el incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, y del 10% de la renta mensual por cada día de retraso en la entrega de los enlaces tal como se muestra a continuación:

*“2.7.2 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,*

*Monto de penalización = (Horas o fracción de incumplimiento¡) x (0.06) \* (Renta mensual¡)*

*donde i es el enlace solicitado”*

**LEVEL3**

Indica que no se ofrecen actualizaciones de los aprovisionamientos, lo que obliga a esperar que el operador indique la fecha de entrega, la cual en la mayoría de las veces está por fuera de lo pactado, por lo que el proceso de implementación en serie genera grandes demoras de aprovisionamiento y más aún si no se presenta información periódica, actualizada y detallada del status del enlace.

*Consideraciones del Instituto*

Se modifica el numeral 2.9 de la Oferta para establecer que el AEP deberá proveer la información referente al avance en la instalación de un servicio en un plazo no mayor a 24 horas mediante el SEG:

*“El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante en cualquier momento podrá solicitar aclaraciones o informes de avance de los servicios en proceso de instalación mediante el Sistema Electrónico de Gestión.*

*Telmex proporcionará la información necesaria mediante el SEG, en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la solicitud de aclaración o informe del avance de la instalación”*

*(Énfasis añadido)*

**GRUPO TELEVISA**

Se recomienda que se describa en la Oferta de Referencia las opciones de redundancia de los enlaces dedicados y cómo se solicitan, prestan o se tarifican cada uno de los servicios de enlaces dedicados redundantes. Por otra parte, se debe de incluir también las tarifas correspondientes a cada uno de los servicios de enlaces dedicados redundantes.

*Consideraciones del Instituto*

Los esquemas de redundancia se deben establecer entre las Partes y la solicitud de los mismos se realiza a través del procedimiento de solicitud de servicios establecido en la Oferta.

**GRUPO TELEVISA**

Considera de suma importancia la inclusión del Servicio de Puntas de Concentración en la Oferta de Referencia y sus debidos procesos detallados, con el objetivo de que los Concesionarios Solicitantes puedan agregar el tráfico de sus enlaces dedicados, llevarlos a sus puntos de presencia (PoP), disminuir los costos de administración de la red y que puedan transmitirse a los usuarios finales. Por otra parte, se debe incluir dentro de la Oferta la definición de los servicios mayoristas y minoristas de enlaces dedicados, con vistas a la aplicación de las pruebas de estrechamientos de márgenes y replicabilidad por parte del lnstituto. En concreto esto implica que la prueba tiene que considerar que el AEP cobra a sus clientes mayoristas dos tramos locales de enlaces dedicados (Cliente - Central AEP - PdP CS) mientras que a sus clientes minoristas cobra solo uno.

*Consideraciones del Instituto*

La Oferta ya considera la prestación del servicio de Enlaces Punto a Multipunto tanto para enlaces locales, entre localidades y de Larga Distancia Internacional.

**GRUPO TELEVISA**

La Oferta de Referencia no se ajusta a las Medidas de Preponderancia al no existir un apartado en el Convenio que especifique cómo se obtendrá información relativa a la localización exacta de la infraestructura, sus características técnicas y la capacidad excedente en la misma. Por ende, los concesionarios solicitantes desconocen en qué zonas están disponibles los servicios del AEP o si existe capacidad suficiente en la infraestructura requerida para satisfacer sus necesidades de demanda, por lo que el SEG debería permitir a todos los operadores realizar una gestión centralizada y poder acceder a información detallada de trámites sobre activos disponibles, parámetros técnicos, planes de expansión previstos, tarifas aplicables, formularios de solicitud, procesos de aprovisionamiento, entre otros.

El AEP debe de notificar a los concesionarios de telecomunicaciones acerca de nuevas infraestructuras de obra civil indistintamente de si ha firmado el Convenio o no. Por ello, la Oferta de Referencia debe incluir al menos una descripción general de la red y los puntos de su red desde lo que están disponibles los servicios, debido a ello se debe incluir una descripción general de la red en la Oferta de Referencia, así como los puntos clave de la red del AEP para que los concesionarios solicitantes puedan entender la relevancia e interés de los mismos a la hora de diseñar sus propias redes y solicitar servicios aI AEP en el marco de esta oferta de referencia. Sugerimos que el Instituto requiera aI AEP que haga un esfuerzo para mejorar la calidad de la información relativa a su red incluida en la Oferta de Referencia añadiendo diagramas esquemáticos, genéricos o alto nivel de su infraestructura de red y los puntos clave de la red tal y como hacen PT y Telefónica en sus respectivas ofertas de referencia.

*Consideraciones del Instituto*

En cumplimiento con la Medida Vigésima Sexta de las Medidas Fijas, el AEP debe poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios solicitantes la información relacionada con la infraestructura mediante el SEG:

*“VIGÉSIMA SEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada mensualmente. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente:*

* *Información georreferenciada de la infraestructura correspondiente a estaciones, radiobases, sitios de transmisión, postes, pozos, registros, centrales y los demás que sean necesarios para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones.*
* *Mapas esquemáticos con las rutas de los ductos.*
* *Las características técnicas de la infraestructura.*
* *La Capacidad Excedente de Infraestructura Pasiva.*
* *Normas de seguridad para el acceso a las instalaciones. “*

*(Énfasis añadido)*

No obstante lo anterior, dicha información se encuentra disponible a través del SEG para los concesionarios interesados en sitios de transmisión, postes, pozos, registros, etc. De esta forma dicha información corresponde al servicio de compartición de infraestructura.

**GRUPO TELEVISA**

Indica que bajo los principios de equivalencia de insumos y de no discriminación establecidos en la LFTR, los Concesionarios deberían tener acceso a unos niveles de servicio iguales a los que el AEP provee a sus clientes minoristas, por lo tanto, la LFTR, junto a los principios de no discriminación y de equivalencia de insumos, tiene que prevalecer por encima de las Medidas de Preponderancia, asimismo, se debe incluir un indicador ANS en la Oferta que cubra al Concesionario para la resolución de fallas que sean atribuibles al AEP.

*Consideraciones del Instituto*

Como ya se mencionó anteriormente, para garantizar que el AEP otorgue a los Concesionarios y Autorizados Solicitantes los mismos plazos y condiciones que éste ofrezca a su propia operación o a sus empresas filiales o subsidiarias, se adicionaron los siguientes párrafos al numeral 2.4.1.1:

*“En el caso de que Telmex ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores estas deberán cumplir con el criterio de Replicabilidad técnica.*

*Lo anterior sin perjuicio de lo establecido en las medidas DECIMOSEXTA y TRIGESIMA QUINTA en materia de equivalencia de insumos.”*

Adicionalmente, el AEP se encuentra obligado a reportar una serie de indicadores de desempeño al Instituto en cumplimiento a las Medidas Vigésima Primera y Trigésima Quinta de las Medidas Fijas:

*“VIGÉSIMA PRIMERA.- El Instituto podrá solicitar al Agente Económico Preponderante, realizar auditorías de los sistemas de monitoreo que utilicen para obtener mediciones de los parámetros de calidad del Servicio de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establecidos en las presentes medidas y/o en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados.”*

*“TRIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados.*

*Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.*

*Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.*

*La Equivalencia de Insumos se aplicará a todos los servicios mayoristas regulados, salvo cuando el Agente Económico Preponderante demuestre ante el Instituto que no existe demanda de un servicio mayorista en cuestión.”*

*(Énfasis añadido)*