

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública de “las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante”, relativa al año 2019.

**ALFONSO LUA REYES**, representante legal de las empresas **CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.** y de **CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, S. DE R.L. DE C.V.**, personalidad que acredito en términos de las copias certificadas de los poderes notariales que se acompañan al presente escrito, comparezco a exponer:

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (**en lo sucesivo la “Ley” o “LFTR”**), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios respecto de la Consulta Pública de “**las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante**”, relativa al año 2019, presentada para aprobación de ese Instituto Federal de Telecomunicaciones (**en lo sucesivo el “IFT” o “IFT”**), lo que hago en los siguientes términos:

EIFT18-39554

OFICINA DE PARTES  
RECIBIDO

10 AGO 10 PM 1 28



038977  
con copia de  
Escrituras 67,869 y  
67,864

# Índice de contenidos

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Posicionamiento general y antecedentes .....</b>   | <b>9</b>  |
| 1.1      | Antecedentes.....   | 9         |
| 1.2      | Estructura del informe.....   | 9         |
| <b>2</b> | <b>Equivalencia de Insumos e importancia del SEG.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>3</b> | <b>Resumen de prioridades para Grupo Televisa .....</b>   | <b>16</b> |
| 3.1      | Obligación para el AEP de proporcionar una solución al SEG vía API.....   | 17        |
| 3.2      | Inclusión de procedimiento para agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q) ..... | 20        |
| 3.3      | Inclusión de procedimiento de modificación de velocidad de puertos.....   | 22        |
| 3.4      | Inclusión de procedimiento para migración de dominios administrativos.....  | 23        |
| 3.5      | Verificación de la voluntad del suscriptor .....  | 25        |
| 3.6      | Eliminación del concepto de los Proyectos Especiales de la OREDA .....  | 27        |
| 3.7      | Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG .....  | 29        |
| 3.8      | Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación en los Servicios .....              | 31        |
| 3.9      | Punto único de interconexión y correcta aplicación de las medidas de preponderancia.....                          | 33        |
| 3.10     | Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación en Reventa .....                 | 34        |
| <b>4</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 1: Introducción y Generales.....</b>                                     | <b>36</b> |
| 4.1      | Aclaraciones sobre los prerrequisitos.....  | 36        |
| 4.2      | Visita en falso para servicios de la OREDA.....   | 37        |
| 4.3      | Eliminación de la obligación del AEP de justificar la ausencia de elementos de red ..                             | 38        |
| 4.4      | Eliminación de la obligación de permitir que el CS visualice los causales de suspensión temporal.....             | 41        |
| 4.5      | Verificación de la voluntad del suscriptor .....  | 42        |
| 4.6      | Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo .....   | 44        |
| 4.7      | Requisitos para desagregación de números de grupo .....   | 45        |
| 4.8      | Penetración máxima de cable multipar .....  | 46        |
| 4.9      | Información no existente para calificar el bucle de cobre .....   | 47        |
| 4.10     | Solicitudes masivas .....   | 49        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.11 Eliminación de la obligación de presentar pruebas fehacientes para demostrar incidencias o daños .....          | 50        |
| <b>5 Solicitudes de cambio para la Sección 2: Inicio de la prestación de los servicios .....</b>                     | <b>52</b> |
| 5.1 Inicio de la prestación de servicios.....  | 52        |
| <b>6 Solicitudes de cambio para la Sección 3: Información relacionada con la prestación de los servicios .....</b>   | <b>54</b> |
| 6.1 Periodicidad de la información presentada a los CS .....   | 54        |
| 6.2 Datos técnicos requeridos por los CS en las bases de datos .....   | 55        |
| 6.3 Acceso para solicitudes presenciales de información .....  | 58        |
| <b>7 Solicitudes de cambio para la Sección 4: Servicio de Reventa de Línea .....</b>                                 | <b>61</b> |
| 7.1 Acceso neutro a los Servicios de Reventa de Línea .....  | 61        |
| 7.2 Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación en Reventa .....                | 63        |
| 7.3 Procedimiento cambio de domicilio para el SRI .....  | 65        |
| 7.4 Moléculas de incremento de velocidad .....   | 66        |
| 7.5 Lotes mínimos y solicitud de pronóstico para la adquisición de modem/ONT's en los Servicios de Reventa .....     | 67        |
| 7.6 Cobros por módems u ONTs .....   | 69        |
| 7.7 Modificaciones a las condiciones de entrega de modem/ONTs/teléfonos .....  | 70        |
| 7.8 Garantía en módems blancos .....   | 72        |
| 7.9 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG .....   | 73        |
| 7.10 Información en las solicitudes de servicio y verificación de los perfiles solicitados .....                     | 74        |
| 7.11 Procedimiento para la validación y habilitación de SRL, SRI y SRP para usuarios existentes .....                | 76        |
| 7.12 Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación en los Servicios de Reventa ..... | 79        |
| 7.13 Proceso de programación y confirmación de visita .....  | 81        |
| 7.14 Proceso de reprogramación de visita.....  | 82        |
| 7.15 Visita en falso y tiempo de espera para la instalación y habilitación del SRL, SRI y SRP .....                  | 84        |
| 7.16 Penalizaciones en el procedimiento de Suspensión/Reactivación .....   | 88        |
| 7.17 Eliminación del esquema de rentas mensuales completas .....   | 89        |
| 7.18 Ajustes al procedimiento de cancelación de solicitud.....   | 91        |
| 7.19 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa y Desagregación.....                          | 93        |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 7.20     | GPON como única topología disponible .....  | 95         |
| 7.21     | Reintroducción de requisitos mínimos de calidad .....   | 97         |
| 7.22     | Propuesta de mejora de parámetros de calidad.....   | 99         |
| 7.23     | Procedimiento para la realización de pruebas de entrega.....  | 100        |
| 7.24     | Inclusión de domicilios nuevos no registrados en las bases del SEG .....  | 100        |
| 7.25     | Recuperación de números telefónicos cancelados .....  | 101        |
| 7.26     | Inclusión de procedimiento para portabilidad en Servicios de Reventa Nueva y<br>Existente entre CS .....  | 102        |
| 7.27     | Inclusión de procedimiento para migraciones con titulares finados.....  | 103        |
| 7.28     | Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG trámites administrativos<br>abiertos.....   | 104        |
| 7.29     | Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG todos los movimientos<br>realizados al teléfono de servicio .....   | 105        |
| 7.30     | Inclusión de proceso de seguimiento para casos en estado de excepción .....   | 106        |
| <b>8</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 5: Servicio de Reventa Mayorista de<br/>Línea Telefónica (SRMLT) .....</b>   | <b>108</b> |
| 8.1      | Provisión de SRMLT junto con SAIB.....  | 108        |
| 8.2      | Provisión de SRMLT para servicios tipo Centrex (Cloud PBX).....   | 109        |
| 8.3      | Entrega de aparato telefónico usuarios nuevos .....   | 110        |
| 8.4      | Ajuste injustificado de los índices de cumplimiento de los parámetros de reparación<br>de fallas .....  | 111        |
| 8.5      | Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de<br>desagregación en Reventa .....  | 112        |
| <b>9</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 6: Servicio de Acceso Indirecto al Bucle<br/>.....</b>   | <b>115</b> |
| 9.1      | Calificación del bucle en servicios GPON .....  | 115        |
| 9.2      | Perfil de servicios prestados sobre FTTH .....  | 116        |
| 9.3      | Preaviso de nuevos servicios y nuevas calidades de red.....   | 116        |
| 9.4      | Periodicidad de la publicación actualizada de modelos de módems y ONT .....   | 119        |
| 9.5      | Actualización de software .....   | 120        |
| 9.6      | Entrega de ONTs suministrados por el AEP .....  | 121        |
| 9.7      | Homogeneidad para la inclusión de equipos módems y ONT de proveedores<br>alternos para Reventa y SAIB, y las pruebas de interoperabilidad para ONTs / OLTs<br>..... | 123        |
| 9.8      | Periodo de tiempo de aviso anticipado para programar la instalación.....  | 126        |
| 9.9      | Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación del<br>servicio - SAIB .....  | 126        |
| 9.10     | Proceso de reprogramación de visita.....  | 128        |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| 9.11      | Costos de las visitas en falso atribuibles al AEP .....  | 130        |
| 9.12      | Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB .....   | 132        |
| 9.13      | Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG .....   | 134        |
| 9.14      | Facturación posterior a la baja del SAIB .....   | 135        |
| 9.15      | Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio - SAIB.....   | 136        |
| 9.16      | Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar .....   | 137        |
| 9.17      | Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB .....   | 138        |
| 9.18      | Características de configuración física y lógica del pCAI .....  | 140        |
| 9.19      | Plan de VLANs: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y<br>Nacional.....                                       | 142        |
| 9.20      | Mediciones de tráfico en el SCyD .....   | 143        |
| 9.21      | Falta de claridad en prerrequisitos para contrataciones clave (SCyD) .....   | 144        |
| 9.22      | Existencia de facilidades para SCyD .....  | 146        |
| 9.23      | Cotizaciones en servicio SCyD .....  | 148        |
| 9.24      | Existencia de facilidades para ampliación/eliminación de NCAI por SCyD .....   | 149        |
| 9.25      | Plazos de Entrega de SCyD .....  | 150        |
| 9.26      | Parámetros e indicadores de calidad para SCyD.....   | 151        |
| 9.27      | Parámetros e indicadores para las pruebas del SCyD.....  | 153        |
| 9.28      | Servicio auxiliar de tendido de cable de DFO-TMX a DFO-CS .....  | 154        |
| 9.29      | Cobro sobre el servicio auxiliar de tendido de cable de DFO-TMX a DFO-CS.....  | 155        |
| 9.30      | Plazos de entrega de cableado de DFO-TMX a DFO-CS .....  | 156        |
| 9.31      | Facturación posterior a la baja del servicio de cableado de DFO-TMX a DFO-CS<br>y pagos parciales.....                           | 157        |
| 9.32      | Inclusión de procedimiento para configuración de ONT y módems Blancos .....  | 158        |
| 9.33      | Ajustes al procedimiento de cancelación de solicitud.....  | 159        |
| 9.34      | Inclusión de proceso de Solicitud de Servicios VoIP y cambio de parámetros sobre<br>los equipos de usuario de forma remota ..... | 160        |
| 9.35      | Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG todos los movimientos<br>realizados al teléfono de servicio .....            | 163        |
| 9.36      | Inclusión de procedimiento para portabilidad en Servicios de Reventa Nueva y<br>Existente entre CS .....                         | 164        |
| 9.37      | Inclusión de domicilios no encontrados en el SEG.....  | 165        |
| 9.38      | Inclusión de procedimiento para agrupación de múltiples dominios administrativos<br>mediante 802.11ad (Q-in-Q) .....             | 166        |
| 9.39      | Inclusión de procedimiento de modificación de velocidad de puertos .....   | 168        |
| 9.40      | Inclusión de procedimiento para migración de dominios administrativos .....  | 169        |
| 9.41      | Inclusión de proceso de seguimiento para casos en estado de excepción .....  | 171        |
| <b>10</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 7: Servicio de Desagregación .....</b>  | <b>173</b> |
| 10.1      | Eliminación del Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica .....  | 173        |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| 10.2      | Provisión de <i>splitters</i> .....  | 175        |
| 10.3      | Proceso de portabilidad.....   | 176        |
| 10.4      | Provisión de módem y ONT en los Servicios de Desagregación.....  | 176        |
| 10.5      | Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL ...   | 177        |
| 10.6      | Parámetros e indicadores para reparación de fallas en los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL .....                 | 178        |
| 10.7      | Pruebas de sincronismo para garantizar una correcta entrega del servicio .....   | 179        |
| 10.8      | Cotizaciones para contratación y entrega de cableado interno y externo-Multipar  | 181        |
| 10.9      | Facilidades para el cable multipar.....  | 182        |
| 10.10     | Procedimiento de contratación y entrega a ubicación distante – Cableado Multipar .....                                     | 184        |
| 10.11     | Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar .....   | 185        |
| <b>11</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 8: Servicio de Coubicación .....</b>  | <b>186</b> |
| 11.1      | Limitación a la coubicación en espacios .....  | 187        |
| 11.2      | Limitaciones a la solicitud de servicio auxiliar de cableado multipar .....  | 188        |
| 11.3      | Área mínima por solicitar para coubicación tipo 3 y aclaración del alcance de dicho tipo de coubicación .....              | 189        |
| 11.4      | Responsabilidad en caso de compartición de la coubicación.....   | 191        |
| 11.5      | Cotizaciones y limitaciones sobre los procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio..... | 191        |
| 11.6      | Procedimiento de adecuación de coubicación .....   | 194        |
| 11.7      | Facturación posterior a la baja del servicio de coubicación y pagos parciales .....  | 195        |
| 11.8      | Parámetros e indicadores para la provisión de los servicios .....  | 196        |
| <b>12</b> | <b>Solicitudes de cambio para la Sección 9: Trabajos especiales.....</b>   | <b>198</b> |
| 12.1      | Eliminación del concepto de los Proyectos Especiales de la OREDA.....  | 198        |
| <b>13</b> | <b>Solicitudes de cambio para el Anexo A: Tarifas.....</b>   | <b>201</b> |
| <b>14</b> | <b>Solicitudes de cambio para el Anexo B: Penas Convencionales .....</b>   | <b>202</b> |
| 14.1      | Penas sobre validación y verificación de factibilidad.....   | 202        |
| 14.2      | Cálculo de total de días utilizados para aplicar penas convencionales .....  | 204        |
| 14.3      | Negación del servicio.....   | 206        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>15 Solicitudes de cambio para el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio.....</b> | <b>209</b> |
| 15.1 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG para levantamiento de fallas .....                               | 209        |
| 15.2 Proceso específico de reporte de fallas mediante el SEG.....  | 211        |
| 15.3 Programación de atención de fallas.....   | 212        |
| 15.4 Inclusión del proceso para atención de fallas para servicios VoIP .....   | 213        |
| 15.5 Cambio de modem/ONT dentro del periodo de garantía.....   | 213        |
| <br>   |            |
| <b>16 Solicitudes de cambio para el Anexo F: Convenio de prestación de servicios</b>                                     | <b>215</b> |
| 16.1 Celebración del Convenio.....   | 215        |
| 16.2 Modificación a la Declaración Tercera .....   | 217        |
| 16.3 Pagos de los servicios .....  | 217        |
| 16.4 Remisión de facturas .....  | 218        |
| 16.5 Inconformidades .....   | 219        |
| 16.6 Deducción de pagos y proceso de conciliación de facturas .....  | 221        |
| 16.7 Plazo de pago y disputas.....   | 225        |
| 16.8 Facturación extemporánea .....  | 226        |
| 16.9 Notas crédito en lugar de facturas por penalizaciones.....  | 227        |
| 16.10 Procedimientos de aviso de huelga .....  | 228        |
| 16.11 Cesión de derechos.....  | 229        |
| 16.12 Continuidad y suspensión de los servicios de desagregación.....  | 229        |
| 16.13 Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito.....  | 230        |
| 16.14 Terminación anticipada.....  | 231        |
| 16.15 Rescisión del Convenio .....   | 233        |
| 16.16 Relaciones laborales .....   | 233        |
| 16.17 Suspensión de medidas de preponderancia .....  | 234        |
| 16.18 Trato no discriminatorio .....   | 236        |
| 16.19 Resolución de desacuerdos de carácter técnico.....   | 238        |
| 16.20 Desacuerdos .....  | 239        |
| <br>   |            |
| <b>17 Otros asuntos relevantes por incluir en la OREDA .....</b>   | <b>240</b> |
| 17.1 Obligación para el AEP de proporcionar una solución al SEG vía API.....   | 240        |
| 17.2 Reducción de la temporalidad de presentación de KPIs asociados a las fallas.....                                    | 243        |
| 17.3 Cargos respecto de eventos atribuibles al AEP y su reporte en el SEG.....   | 244        |
| 17.4 Neutralidad en los mensajes y anuncios telefónicos automáticos emitidos por el AEP .....                            | 246        |
| 17.5 Punto único de interconexión y correcta aplicación de las medidas de preponderancia.....                            | 247        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>18 Servicios omitidos en la OREDA .....</b>  | <b>249</b> |
| 18.1 Altas y bajas masivas .....  | 249        |
| <br>  |            |
| <b>19 Servicios incluidos en la OREDA .....</b>   | <b>252</b> |
| 19.1 Servicios proporcionados por terceros.....   | 252        |
| <br>  |            |
| <b>20 Separación funcional del Agente Económico Preponderante y su impacto en<br/>la OREDA.....</b> | <b>254</b> |
| 20.1 Marco de referencia.....   | 254        |
| 20.2 Separación funcional y su impacto en la OREDA .....  | 254        |

Anexo A

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| <b>Glosario .....</b> | <b>257</b> |
|-----------------------|------------|

# 1 Posicionamiento general y antecedentes

Mis representadas como parte integrante de Grupo Televisa (GTV) presenta a continuación el detalle de su respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la Propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA) presentada por el Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de telecomunicaciones y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) el 11 de julio de 2018.

## 1.1 Antecedentes

Mediante resolución contenida en el Oficio P/IFT/EXT/060314/76, de fecha 6 de marzo de 2014, (en lo sucesivo la “Resolución de Preponderancia”), el Instituto declaró a Telmex como Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones y estableció a su cargo, entre otras, las “Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder, entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho Agente.

Posteriormente, y con fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, 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.” (en lo sucesivo la “Resolución Bienal”), en la cual se suprimieron, modificaron y se adicionaron conceptos adicionales a las Medidas de Preponderancia.

## 1.2 Estructura del informe

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, hemos clasificado y agrupado los temas detallados en las siguientes secciones:

| <i>Sección del documento</i> | <i>Sección en la OREDA bajo consulta</i>      |
|------------------------------|---|
| Sección 1                    | Posicionamiento general y antecedentes        |
| Sección 2                    | Equivalencia de insumos e importancia del SEG |
| Sección 3                    | Resumen de prioridades para Grupo Televisa    |
| Sección 4                    | ► Sección 1: Introducción y Generales         |

| <b>Sección del documento</b> | <b>Sección en la OREDA bajo consulta</b>   |
|------------------------------|--|
| Sección 5                    | ▶ Sección 2: Inicio de la prestación de los Servicios                            |
| Sección 6                    | ▶ Sección 3: Información relacionada con la prestación de los servicios          |
| Sección 7                    | ▶ Sección 4: Servicio de Reventa de Línea  |
| Sección 8                    | ▶ Sección 5: Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)           |
| Sección 9                    | ▶ Sección 6: Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)                        |
| Sección 10                   | ▶ Sección 7: Servicio de Desagregación   |
| Sección 11                   | ▶ Sección 8: Servicio de Coubicación   |
| Sección 12                   | ▶ Sección 9: Trabajos especiales   |
| Sección 13                   | ▶ Anexo A: Tarifas   |
| Sección 14                   | ▶ Anexo B: Penas Convencionales  |
| Sección 15                   | ▶ Anexo C: Procedimiento de Gestión de Incidencias y continuidad del Servicio    |
| Sección 16                   | ▶ Anexo F: Convenio  |
| Sección 17                   | Otros asuntos relevantes por incluir en la OREDA                                 |
| Sección 18                   | Servicios omitidos en la OREDA   |
| Sección 19                   | Servicios incluidos en la OREDA  |
| Sección 20                   | Separación funcional del Agente Económico Preponderante y su impacto en la OREDA |

El análisis de cada punto particular tratado se ha estructurado de la siguiente manera:

- identificación y referencia del asunto
- problema y razones para sugerir cambios
- evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante
- sugerencias de actualizaciones a la OREDA.

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren los documentos incluidos en la “Consulta pública sobre las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante” presentada por Telmex<sup>1</sup>, el cual fue sometido a consulta pública por el IFT el 12 de julio de 2018. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación de la Red Local de Telnor<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/12813/documentos/ofertadereferenciatelmex.pdf>

<sup>2</sup> <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/industria/temasrelevantes/12813/documentos/ofertadereferenciatelnor.pdf>

## 2 Equivalencia de Insumos e importancia del SEG

### Identificación y referencia del asunto

A lo largo del presente documento presentaremos evidencia de como el AEP, a través de diferentes acciones, elude sus obligaciones de transparencia, no discriminación y equivalencia de insumos con los CS. Daremos especial enfoque al Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia<sup>3</sup>, en sus Cláusulas Quinta, Vigésima Quinta y Vigésima Séptima que incluyen explícitamente los principios de transparencia y de no discriminación por los que se debe regir la operación del AEP y de sus brazos minoristas:

***“QUINTA – (...) El Agente Económico Preponderante no podrá establecer condiciones que inhiban la competencia en la prestación de los servicios objeto de la Oferta de Referencia, cualquier requisito que no sea necesario para la eficiente prestación del servicio, ni:***

- ***Aplicar condiciones discriminatorias y/o abusivas en la prestación de los servicios, por lo que deberán ofrecer los mismos precios, términos, condiciones y descuentos establecidos en la Oferta de Referencia a cualquier concesionario de redes públicas de telecomunicaciones que se lo solicite.***
- ***Aplicar términos y condiciones a sus propias operaciones, subsidiarias o filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico distintos a los establecidos en la Oferta de Referencia.***
- ***Condicionar la provisión de los servicios a comprar, adquirir, vender o proporcionar otro bien o servicio adicional o diferente de aquel.***
- ***Sujetar la provisión de los servicios a la condición de no adquirir, vender, comercializar o proporcionar los servicios proporcionados o comercializados por un tercero.***

***VIGÉSIMA QUINTA - El Agente Económico Preponderante deberá ofrecer a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, los elementos, capacidades, servicios, infraestructura y funciones necesarias para llevar a cabo la prestación de los servicios de desagregación con cuando menos las mismas condiciones, plazos y la misma calidad de servicio con que prestan dichas funciones para su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico, a cuyo efecto establecerán los***

---

<sup>3</sup> IFT – Resolución mediante la cual el pleno del IFT suprime, modifica y adiciona las Medidas impuestas al AEP en el sector de telecomunicaciones (13 de marzo 2017) – Ref: P/IFT/EXT/270217/119

mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.

Cuando sea procedente, **el Agente Económico Preponderante deberá contar con un solo proceso de atención de solicitudes de los servicios de desagregación conforme al cual, bajo condiciones similares, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación.**

**VIGÉSIMA SÉPTIMA** - Para los servicios de desagregación objeto de la Oferta de Referencia, el Agente Económico Preponderante deberá proporcionar niveles de disponibilidad del servicio, plazos de entrega, plazos de reparación de fallas y otros parámetros de calidad relevantes que permitan al Concesionario Solicitante y Autorizado Solicitante replicar los niveles de calidad de servicio que el Agente Económico Preponderante ofrece a sus usuarios finales.

Asimismo, el Agente Económico Preponderante deberá ofrecer niveles de calidad de servicio para los servicios objeto de la Oferta de Referencia no menos favorables de los que emplea para **su propia operación y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico.**”

Los parámetros de calidad formarán parte de la Oferta de Referencia por lo que quedarán sujetos al tratamiento previsto en la Medida Quinta.

Adicionalmente, la Medida DÉCIMA SEXTA de dicho Anexo 3 contempla que:

**DÉCIMA SEXTA** - El Agente Económico Preponderante deberá tener implementado un Sistema Electrónico de Gestión al que podrán acceder en todo momento el Instituto, los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, incluidos el propio Agente Económico Preponderante y las empresas pertenecientes y relacionados con éste, por vía remota, **para consultar información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante y de la Infraestructura Pasiva, 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.**

**El Sistema Electrónico de Gestión será el mecanismo de comunicación del Agente Económico Preponderante con los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, incluidos el propio Agente Económico Preponderante y los empresas pertenecientes y relacionadas con este.**

*El Agente Económico Preponderante deberá incluir en el Sistema Electrónico de Gestión, **la información relativa o sus instalaciones, misma que deberá mantenerse actualizada mensualmente.***

*(...)*

*Lo información intercambiada o través del Sistema Electrónico de Gestión se considerará para todos los efectos como una comunicación oficial entre los involucrados.*

*El Agente Económico Preponderante deberá habilitar un centro telefónico de atención, así como una dirección de correo electrónico que, en caso de falla del Sistema Electrónico de Gestión, permita realizar las operaciones previstas en el sistema y habilitar procedimientos de registro de las operaciones realizadas.*

*Uno vez que **sea restablecido el Sistema Electrónico de Gestión**, el Agente Económico Preponderante **deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento correspondiente a través de dicho sistema.***

*El Agente Económico Preponderante deberá aplicar los procedimientos previstos en las presentes medidas y utilizar el Sistema Electrónico de Gestión para las operaciones realizadas por la propia empresa, así como por sus filiales y subsidiarias.*

*Toda la información incluida en el **Sistema Electrónico de Gestión deberá ser consistente con toda la información que el Agente Económico Preponderante reporta al Instituto.***

El propio IFT no podía haber dejado más claro que el SEG debe ser utilizado por el propio AEP, y con él, todos los procesos y servicios a los que los CS acceden a través de dicho sistema. El SEG debe ser el único canal de comunicación entre el AEP y los CS, y en caso de fallas recurrir a otros métodos alternativos, **con la garantía de que todos los movimientos y novedades quedarán cargadas en el sistema para posterior seguimiento y auditoría por parte del Instituto.**

#### *Problemas y razones para sugerir cambios*

Como un primer punto, la eficacia de la OREDA y la garantía de Equivalencia de Insumos para todos los CS está condicionada a que el acceso a los servicios mayoristas se realice en igualdad de condiciones entre, todos los operadores alternativos, incluido el brazo minorista del AEP. Esto quiere decir que las operaciones minoristas del AEP deben prestar sus servicios utilizando los mismos procesos y condiciones que utiliza cualquier otro CS.

El documento debe contemplar que no solamente los CS deben ser usuarios del SEG, sino que también lo debe ser el mismo AEP quien utilice el sistema al momento de contratar los servicios. El AEP debe utilizar los mismos sistemas de información a disposición de los CS. Esto no solamente para que estén en igualdad de condiciones, sino también para que la captura de datos y la medición de indicadores claves permitan al regulador determinar si existe o no discriminación en la provisión de los servicios.

De igual forma, en favor de la competencia justa, las exigencias y deberes impuestos a los CS deben ser iguales para el AEP. De tal forma que compitan en igualdad de condiciones.

### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Teniendo en cuenta las Cláusulas Quinta, Décima Sexta, Vigésima Quinta y Vigésima Séptima del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, sugerimos que la OREDA incluya todo lo necesario para la implementación de una plataforma de equivalencia de insumos. Lo cual permite y obliga a las operaciones minoristas del AEP la utilización de la oferta como insumo mayorista para sus operaciones.

Un requerimiento para una adecuada Equivalencia de Insumos debe incluir lo siguiente:

1. **Equivalencia de Insumos Técnica:** todos los CS pueden acceder a servicios mayoristas claramente definidos, permitiendo a los CS replicar (o incluso desarrollar otras combinaciones de) los paquetes ofrecidos por el AEP.
  - a. Cualquier nuevo producto minorista del AEP debe ir acompañado por su correspondiente producto mayorista, si este aún no existe a fin de que pueda ser replicado el servicio minorista.
  - b. Ya que los CS necesitan tiempo para convertir los productos mayoristas en productos adecuados al mercado minorista, el AEP debe informar al IFT y a los CS de los nuevos productos mayoristas con antelación. El AEP debe también informar al IFT sobre productos minoristas –ver Equivalencia de Insumos comercial.
2. **Equivalencia de Insumos Procedimental:** debe existir una misma plataforma de soporte de operaciones y de negocio<sup>4</sup> (OSS/BSS<sup>5</sup> por sus siglas en inglés, que es similar al SEG propuesto en México) para todos los operadores, incluida el área

---

<sup>4</sup> Un sistema separado para fijo y móvil puede que sea necesario para las operaciones de los diferentes AEP, sin embargo para garantizar usabilidad y eficiencia estos deben tener funciones y aspectos comunes.

<sup>5</sup> 'Operational support system' Sistema de soporte operacional y 'business support system' Sistema de soporte de negocio.

minorista del AEP. El área mayorista del AEP debe alimentar este sistema para comunicarse con todas las partes, incluyendo el área minorista del AEP.

- a. El sistema también debe proveer al IFT con un sistema de auditoria para la verificación del comportamiento no-discriminatorio por parte del AEP, así como para monitorear el estatus y la evolución de las solicitudes de servicios mayoristas, tiempos de corrección de fallas, etc. para compararlos con los datos minoristas del AEP y así asegurar la no discriminación.
3. **Equivalencia de Insumos Comercial:** los precios mayoristas deben permitir que con la replicación de los paquetes se generen márgenes adecuados para un CS de tamaño razonable y razonablemente eficiente – no necesariamente de la escala del AEP. Esto también implica que todos los precios de cada componente de los paquetes deben poder ser adquiridos de forma individual
- a. La evaluación de los márgenes requiere que el AEP informe al regulador de nuevas ofertas con antelación.

Sugerimos que se haga una revisión exhaustiva de la Oferta y que los requisitos ya expuestos se incluyan permitiendo y obligando a que el AEP también haga uso de la OREDA. Esto incluye que, en términos de redacción de la OREDA, donde se menciona el CS, se debe mencionar “el CS y la operación minorista del AEP” en todo el documento.

Por otra parte, y como está expuesto en la Medida Décima Sexta del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, el SEG debe ser el método primario de consulta, interacción, contratación, reporte, seguimiento y comunicación entre el AEP, el brazo minorista del AEP y los CS. Este debe contener información 100% actualizada y fidedigna para que, como será expuesto a lo largo de todo este documento, los CS puedan operar bajo los principios de transparencia, igualdad, no discriminación y se fomente la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano.

### 3 Resumen de prioridades para Grupo Televisa

Si bien todos los puntos presentados en los capítulos siguientes son relevantes para el día a día del GTV, existen unos puntos que presentan una relevancia especial por su importante número de ocurrencias y/o el impacto que tienen en las operaciones del GTV.

Es importante mencionar que los asuntos clasificados como imprescindibles (altamente prioritarios) han sido desarrollados en cada una de las secciones correspondientes, por lo cual, el texto asociado a dichos asuntos aparecerá nuevamente en secciones posteriores del documento.

Por el contrario, los asuntos clasificados como prioritarios solamente son listados a continuación, para que puedan ser consultados en la sección correspondiente dentro del documento.

A continuación, se presentan los elementos que se consideran imprescindibles (altamente prioritarios) desde el punto de vista del GTV:

| Asunto  | Sección del asunto dentro del capítulo de prioridades | Sección original del asunto dentro del documento |
|---|---|--|
| Obligación para el AEP de proporcionar una solución al SEG vía API  | 3.1   | 17.1   |
| Inclusión de procedimiento para agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q) | 3.2   | 9.38   |
| Inclusión de procedimiento de modificación de velocidad de puertos  | 3.3   | 9.39   |
| Inclusión de procedimiento para migración de dominios administrativos                                       | 3.4   | 9.40   |
| Verificación de la voluntad del suscriptor  | 3.5   | 4.5  |
| Eliminación del concepto de los Proyectos Especiales de la OREDA  | 3.6   | 12.1   |
| Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG  | 3.7   | 7.9, 9.13, 15.1                                  |
| Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación de los servicios              | 3.8   | 7.12, 9.9  |
| Punto único de interconexión y correcta aplicación de las medidas de preponderancia                         | 3.9   | 17.5   |
| Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación                            | 3.10  | 7.2  |

Figura 3.1: Asuntos altamente prioritarios [Fuente: Elaboración propia, 2018]

A continuación se presentan los asuntos que se consideran prioritarios desde el punto de vista del GTV:

| Asunto  | Sección original del asunto dentro del documento |
|---|--|
| Eliminación de la obligación del AEP de justificar la ausencia de elementos de red  | 4.3  |
| Datos técnicos requeridos por los CS en las bases de datos  | 6.2  |
| Información en las solicitudes de servicio y verificación de los perfiles solicitados   | 7.10   |
| Inclusión de domicilios nuevos no registrados en las bases del SEG  | 9.37, 7.24                                       |
| Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios  | 7.19, 8.4, 9.16, 9.26                            |
| Inclusión de proceso de Solicitud de Servicios VoIP y cambio de parámetros sobre los equipos de usuario de forma remota                                 | 9.34, 9.32                                       |
| Homogeneidad para la inclusión de equipos módems y ONT de proveedores alternos para Reventa y SAIB, y las pruebas de interoperabilidad para ONTs / OLTs | 9.7  |
| Solicitudes de cambio para el Anexo B: Penas Convencionales   | 14   |

Figura 3.2: Asuntos prioritarios [Fuente: Elaboración propia, 2018]

### 3.1 Obligación para el AEP de proporcionar una solución al SEG vía API

#### Identificación y referencia del asunto

A la fecha toda la interacción sistematizada entre los CS y el AEP se hace a través del SEG, el cual es una interfaz GUI (Graphical User Interface), que implica interacción humana de ambas partes.

De todos los países en los que se han tomado medidas regulatorias de desagregación, es probable que México sea el único en el que a la fecha no se usa un sistema basado en API (Application Programming Interface).

#### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se menciona en la referencia del asunto, actualmente el SEG basado en GUI requiere de la interacción humana entre ambas partes; es decir, se requieren operadores que generen y procesen las solicitudes tanto en los CS como en el AEP. Esto reviste un

sin número de problemas relacionados con la interacción humana, tanto a nivel logístico como operativo. La intervención humana para este tipo de procesos usualmente desencadena en problemas de comunicación, falta de documentación adecuada de los asuntos y puntos de falla que sistemas que no estén basados en la interacción humana no presentarían.

Adicionalmente, tal como establece la medida final décimo sexta de las medidas de preponderancia actualizadas a 2017<sup>6</sup>, se requiere que:

*“(...) La información de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante deberá estar disponible en forma presencial y remota, **en un formato que permita su manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema (...)**”*

Desafortunadamente, a fecha de hoy, el formato utilizado no permite un manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema, lo que justifica la necesidad de buscar una solución que permita el debido cumplimiento de lo establecido en las medidas de preponderancia.

Con el único interés de mejorar la eficiencia del sistema para todos los actores, incluyendo el propio AEP, el Instituto y los CS, se requiere que esto no suceda más, por lo cual se necesita contar con una solución que corte el problema de raíz.

Para lograrlo, **se requiere de alguna interfaz estandarizada que todos puedan usar**. Para este caso, se requiere una API universal. Con esta API el objetivo es que se puedan realizar los movimientos, transacciones y demás operaciones de forma estándar y normalizada, donde todos hablen el mismo lenguaje y se use el mismo protocolo para manejar adecuadamente el flujo de información, las solicitudes y la atención de estas.

La API debe ser rígida y versionada:

- rígida en el sentido de que debe estar blindada ante cambios súbitos, evitando así la generación de problemas de sincronismo o compatibilidad o que deje de servir intempestivamente, supeditando la interacción a otros medios de comunicación ineficientes entre AEP y CS
- se requiere que sea versionada, con el fin de que cada vez que se genere un cambio en la API, dicho cambio sea autorizado por el Instituto y se comunique debidamente a los CS, para que todos los usuarios del SEG (basado en API) puedan hacer los ajustes correspondientes para poder usar y migrar hacia la nueva versión. Esto también permitiría que pudieran convivir temporalmente tanto las versiones anteriores como con la actualizada, tal como es el estándar al respecto de las API a nivel internacional

---

<sup>6</sup> [http://www.ift.org.mx/sites/default/files/pitfext270217119verpub\\_1.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/pitfext270217119verpub_1.pdf)

Es importante aclarar que el objetivo **no** es solicitar una API diferenciada por cada CS, ya que esto iría en contra de las mejores prácticas. Lo único que debe estar diferenciado es el proceso de identificación para que cada CS reciba y vea solo lo que le corresponde (transacciones, procesos, etc.).

El objetivo es que la API permita también que el Instituto la pueda utilizar como una herramienta de control y verificación de cumplimiento regulatorio sobre todas y cada una de las operaciones entre el CS y el AEP, donde pueda consultar datos estadísticos que le permitan tomar acción de forma oportuna en los casos que se considere necesario.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, se implementó con una mayor cobertura de servicios en 2011 NEON<sup>7</sup> (Nuevo Entorno para Operadores Nacionales) que es una plataforma funcional y tecnológica cuyo objetivo es mejorar los procesos de gestión de los servicios mayoristas de Telefónica en España, mediante:

- la integración con los sistemas de los operadores
- el aseguramiento del acceso a una información fiable, actualizada y completa (calidad del dato)
- la trazabilidad en todo el proceso de la tramitación
- **la minimización de las actuaciones manuales**
- el establecimiento de una herramienta robusta, fiable, modular y escalable.

Tal como mencionó en su momento la CMT (ahora CNMC), “desde la implantación de NEON, la cual está basada en una arquitectura SOAP<sup>8</sup> para comunicaciones máquina a máquina mediante mensajería de servicios web o ‘web services, WS’, los operadores alternativos han desarrollado sus propias plataformas WS para la gestión mayorista interactuando con NEON.

En este contexto, desde la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante CMT, predecesora del actual ente regulador español CNMC) se inició el desarrollo de un sistema que, al igual que hacen los operadores, establece la comunicación desde una propia plataforma cliente de WS a NEON y así poder tener acceso, siempre en modo consulta, a la información relativa al desarrollo de la provisión de los distintos servicios mayoristas, como

---

<sup>7</sup> [https://www.cnmc.es/sites/default/files/1697343\\_12.pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/1697343_12.pdf)

<sup>8</sup> El término web API, generalmente se refiere a sistemas de computadores comunicándose bidireccionalmente sobre una red de datos, y usualmente se usa para hacer mención a los servicios API ofrecidos por un servidor así como también a los servicios ofrecidos por el cliente (un explorador web). La porción del servidor web API es una interfaz programática a la cual típicamente se refiere como servicio Web. Existen varios modelos de diseño para servicios Web, pero los de mayor dominio a nivel global son SOAP (Simple Object Access Protocol) y REST (REpresentational State Transfer), donde SOAP es el modelo más conocido. (<https://www.soapui.org/learn/api/soap-vs-rest-api.html>).

lo son averías, gestión de incidencias y acceso en general a las bases de datos de información.

De esta forma, **la CMT realizará sus funciones de supervisión regulatoria de forma transparente y no intrusiva, evitando largos plazos y costes** que, en ocasiones, se producen por el envío de requerimientos puntuales o de inspecciones de determinado tipo, permitiendo reaccionar con mayor diligencia ante problemas que se puedan detectar”.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo mencionado previamente, **se solicita que se incluya la obligación para que el AEP proporcione e implemente lo antes posible y durante la vigencia de la OREDA bajo consulta actualmente (2019) una solución alternativa al SEG, basada en API**, teniendo en cuenta los ejemplos internacionales y mejores prácticas de la industria, de forma tal que se pueda interactuar vía servicios web entre el SEG y los sistemas de cada CS. Este SEG mejorado deberá contar con sus correspondientes métodos y procedimientos y SLAs asociados.

Esto permitiría que **la comunicación con el AEP vía el SEG fuera más rápida y eficiente, logrando optimizar tiempos y recursos para todas las partes, así como también permitiría al Instituto tal como para la CMT española, realizar una función regulatoria más eficaz y oportuna.**

**Es primordial que se entienda la urgente necesidad de esto se catalice con prontitud**, ya que de esta manera se minimizarían gran parte de los problemas de interacción que a hoy existen, dejando evidencia de todos los procesos relacionados con esta y futuras OREDAs permitiendo un real escenario donde se facilite la competencia y la no discriminación.

### **3.2 Inclusión de procedimiento para agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q)**

#### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.1 - Servicio de Concentración y Distribución-Nacional, se establece que:

*“(...) Cuando un CS solicita un pCAI en un nodo de agregación nacional (NCAI-N) se realizará la configuración de las S-VLAN's desde los equipos de Acceso hasta el pCAI del nodo nacional, es decir, se configuran los equipos de acceso existentes de los NCAI's elegidos por el CS de las diferentes regiones (que constituyen dominios administrativos diferentes) (...)”*

Sin embargo, no se identifica evidencia que la OREDA incluya procedimientos asociados que permitan la agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q), a niveles regional y local, y no solo a nivel nacional. Tampoco se identifican los SLA asociados a esta agrupación de dominios administrativos que se requieren.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Es una necesidad palpable para El GTV en calidad de CS, que se amplíe la posibilidad de agrupar múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q) en los niveles regional y local. Con esto se evitaría la necesidad de pedir múltiples puertos, que actualmente el AEP no tiene (o manifiesta recurrentemente no tener). De acuerdo a la estadística del GTV, **del total de puertos solicitados alrededor del 38% de los puertos han sido negados**. Esta es una cifra muy alta de indisponibilidad.

Teniendo presente que actualmente se realiza a nivel nacional, no se entiende cual es limitante a nivel de factibilidad técnica que le impida al AEP ofrecer esta posibilidad y así suplir la necesidad identificada para los CS. Contar con esto permitiría a los CS tener mayor cobertura de dominios administrativos en un solo puerto, en lugar de necesitar contratar múltiples puertos.

Por lo tanto, el AEP debe estar obligado a implementar el Q-in-Q en todos los niveles de puertos. Esto se ve justificado ya que actualmente no se puede hacer una solicitud de un puerto nacional a un puerto regional, pero si entre puertos regionales y locales. Este hecho fundamentado en que él Instituto le permitió al AEP tener únicamente Q-in-Q en los de nivel nacional, y esto a su vez ha generado como resultado que los CS se atrasen en proveer cobertura que podrían atender.

Lastimosamente a la fecha los CS acometimos las centrales telefónicas, hacemos la solicitud de los puertos y al solicitar los puertos, nos informan que no hay disponibles. Todo esto se podría solucionar al incluir la obligatoriedad por parte del AEP de proveer Q-in-Q en todos los niveles.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que la OREDA incluya procedimientos que específicamente permitan la agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q), a niveles regional y local, y no solo a nivel nacional. De igual forma se solicita, que dichos procedimientos tengan asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes.

Agradecemos que el Instituto vele por que lo aquí requerido se cumpla a cabalidad, ya que se constituye en una de las mayores limitantes que tiene la OREDA vigente y es algo completamente solucionable por parte del AEP.

### 3.3 Inclusión de procedimiento de modificación de velocidad de puertos

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD, respecto del procedimiento ‘Procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD’, se establece lo siguiente:

*“El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telmex y del CS, a fin de realizar la **ampliación o eliminación de un NCAI por SCyD en operación; las fases en que se divide este procedimiento son:** (i) Entrega y validación de la solicitud del servicio, las características que solicita para el mismo, y la validación por parte de Telmex de que la solicitud cuenta con todos los elementos; (ii) Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telmex pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (iii) Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega e inicio del servicio”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se lee en el texto en referencia, el procedimiento está diseñado para la dada de alta del servicio y su ampliación, pero no para la modificación de la velocidad de los puertos asignados.

Actualmente, El GTV en calidad de CS, tiene la siguiente problemática. Algunas subsidiarias del grupo han sido exitosas en una localidad, por lo cual la demanda de usuarios aumenta a tal punto que se “acaba” la capacidad de 1Gb en un puerto, y al no existir un procedimiento para subir la capacidad de 1Gb a 10Gb, implica iniciar el engorroso procedimiento de contratar un nuevo puerto de 10Gb, para posteriormente hacer una migración de todos los servicios.

**Mejorar este proceso, a través de una migración o aumento en la velocidad del puerto, según lo que nos ha manifestado el AEP, es algo “imposible” de realizar.** Por ende, no nos es claro, si el AEP actúa de la misma forma para sí mismo. Consideramos que esto no es así, y por ende no se están respetando los principios de equivalencia de insumos y no discriminación. Como la red del AEP es una red metro Ethernet, el AEP debería poderlo hacer, y, por ende, es responsabilidad del AEP definir cómo hacer y cumplir el requerimiento para este tipo de *upgrades* típicos.

Por lo anterior, y **con el fin de no depender del AEP, se requiere que exista un procedimiento claro, específico y detallado de como migrar un puerto de capacidad de 1Gb a 10Gb.** En un futuro cercano por razones de crecimiento será necesario contar con

este procedimiento. Si esto no se resuelve ahora, se imposibilitará y obstruirá el desarrollo de la red, ya que no habrá crecimiento de capacidades, limitando así los servicios que puedan ofrecer los CS respecto de los servicios que el AEP pueda ofrecer.

Dicho procedimiento debe tener asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes, tal como se tienen para la dada de alta de puertos. El Instituto debe velar porque no se empeoren o desmejoren los índices asociados a dichos parámetros para el nuevo procedimiento y, por ende, podrían ser replicados de otros existentes. Ejemplo de esto sería que como valor aceptable se tenga un plazo de atención de este tipo de solicitudes de máximo 20 días hábiles.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo anterior, se solicita que se incluya un procedimiento de modificación de velocidad de puertos (Nacionales, Regionales y Locales) de 1Gbps a 10Gbps, con sus SLAs asociados.

Esto se necesita en pro de estimular la competencia y garantizar un normal desarrollo y crecimiento de la cobertura potencial que tienen los CS gracias a la OREDA.

### **3.4 Inclusión de procedimiento para migración de dominios administrativos**

#### Identificación y referencia del asunto

No se identifica evidencia que la OREDA incluya un procedimiento para la migración de dominios administrativos, (todos o algunos) de Puerto A, a Puerto B y que incluya sus correspondientes SLAs. Es importante mencionar que dicho procedimiento tampoco existe a la fecha en la OREDA vigente. El alcance que debería tener dicho proceso de migración es como mínimo para los siguientes escenarios:

- de nacional a nacional
- de nacional a regional
- de regional a regional
- de nacional a local
- de regional a local

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con el fin de hacer un uso eficiente de la red, existen ocasiones en las que se requiere hacer ciertos cambios o modificaciones en los dominios administrativos contratados por parte del CS. Esto puede incluir acciones que permitan optimizar la red, balancear tráfico y aprovechar infraestructura nueva que se tenga por parte del CS. De esta forma se ayudará a poder

brindar más y mejores servicios, así como se mejorarán las capacidades de la red y experiencia del cliente.

Como es de conocimiento general, actualmente se puede dar de alta un puerto de la velocidad que se requiera. Cuando se da de alta el puerto se le asignan dominios administrativos a los cuales a su vez se les va asignando equipos de acceso (DSLAM y OLT). Haciendo uso del Q-in-Q, se le pueden agregar dominios administrativos a dicho puerto, y ampliando así la cobertura. Con un solo puerto se puede tener una cobertura de hasta un cuarto de ciudad, o en algunos casos hasta el 100% de una ciudad pequeña. Sin embargo, con el tiempo y a medida que se van teniendo más clientes, **algunos dominios administrativos empiezan a tener muchos más suscriptores que otros dominios, lo cual ocasiona que dicho puerto se empiece a saturar.**

Por lo descrito previamente, **se justifica la necesidad de tener la opción de migrar dominios administrativos de un puerto a otro de acuerdo con el criterio y necesidad del CS, sin ningún tipo de obstáculo por parte del AEP.** En aras de clarificar la necesidad, y a modo de ejemplo se tiene el caso en que se necesite migrar 50 dominios de un puerto saturado que tiene 100 dominios, a un segundo puerto que no está saturado. **En la actualidad no es posible realizar lo descrito anteriormente, ya que el AEP no tiene una obligación ni un procedimiento definido para hacerlo.**

Dicho procedimiento debe tener asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes, tal como se tienen para la dada de alta de puertos. El Instituto debe velar porque no se empeoren o desmejoren los índices asociados a dichos parámetros para el nuevo procedimiento y, por ende, podrían ser replicados de otros existentes. Ejemplo de esto sería que como valor aceptable se tenga un plazo de atención de este tipo de solicitudes de máximo 20 días hábiles, que, aunque es un tiempo muy elevado, en calidad de CS, lo consideramos un plazo aceptable.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Por lo anterior, se solicita que se incluya un procedimiento que permita la migración de dominios administrativos, (todos o algunos) de un Puerto A, a un Puerto B, bajo el criterio y decisión del CS, con sus SLAs asociados, y que se pueda llevar a cabo sin que exista ningún tipo de obstaculización de parte del AEP. El procedimiento se requiere para los siguientes casos de migración:

- de nacional a nacional
- de nacional a regional
- de regional a regional
- de nacional a local
- de regional a local

Esto se necesita en pro de estimular la competencia y garantizar un normal desarrollo y crecimiento de la cobertura potencial que tienen los CS gracias a la OREDA.

### 3.5 Verificación de la voluntad del suscriptor

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6 – Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor, se establece lo siguiente:

*“La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones. **El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, es la presentación del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final (...)**”*

En la Sección 4.6 – Procedimientos de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta), se obliga al CS presentar el formato físico de verificación de la voluntad del suscriptor:

| <b>Etapa</b>                                     | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Autorización del suscriptor/usuario final</b> | <b>Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. (Sólo usuarios existentes)</b> |
| <b>Envío de solicitud</b>                        | (...)   |
| <b>Validación de solicitud</b>                   | (...)   |

La misma situación se presenta en las siguientes secciones:

- Sección 5.2 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT
- Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
- Sección 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL

#### Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que este procedimiento es especialmente engorroso y costoso. Los CS deberán incurrir en altos costos tales como el servicio de mensajería, el tiempo necesario

para el transporte del documento al usuario final y el mantenimiento de los documentos en custodia. Con base en la experiencia del GTV, estos trámites suponen un proceso disuasivo para el cliente al tener que revisar, llenar y firmar el documento de verificación.

Adicionalmente, el cumplimiento de este procedimiento genera típicamente la necesidad de una visita adicional al domicilio del cliente. Creemos que este proceso entorpece la migración ágil de clientes del AEP hacia otros CS.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 8.1.9 de la AMLT<sup>9</sup> de Telefónica se determina lo siguiente respecto al consentimiento de los abonados:

*“El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia firmada de la solicitud del abonado. Según establece la Disposición Derogatoria la Circular 1/2001, el operador solicitante de la preselección también podrá disponer de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. **Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrá en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en el que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE.**”*

La AMLT permite que las pruebas de consentimiento se realicen de forma verbal a través de línea telefónica realizando las debidas grabaciones. Esto redundaría en celeridad y eficiencia del proceso, permitiendo en tiempo real y de forma efectiva tener la prueba de consentimiento de la migración del servicio.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la firma autógrafa para los formatos de Solicitud de Voluntad del suscriptor para todos los servicios de la OREDA e implementar, según las mejores prácticas internacionales, el consentimiento verbal (o en su defecto un mecanismo digital) tal y como está descrito en la AMLT en España o como actualmente funciona la portabilidad numérica en México donde el usuario obtiene un código verificador de forma verbal.

---

<sup>9</sup> CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 29)

### 3.6 Eliminación del concepto de los Proyectos Especiales de la OREDA

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 9 de la OREDA objeto de esta consulta pública – Trabajos Especiales, se establece lo siguiente:

*“En caso de que Telmex no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la sección 1.4 de esta OREDA, **el CS podrá solicitar Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.***

*Los tiempos incurridos en la realización de los Trabajos Especiales, incluyendo los plazos de presentación y aceptación entre las partes, no serán considerados como parte de los tiempos de habilitación de los servicios. Es decir, la contabilización de días para la contratación y habilitación de estos servicios se detendrá a partir de la notificación de no factibilidad, **y será reanudada cuando el CS valide la entrega del Trabajo Especial.***

*La cotización que se envíe al CS contemplará únicamente los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial.*

***Los servicios que pueden solicitar la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que, en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podrá iniciarse el trabajo especial.”***

A lo largo de la OREDA bajo consulta, se menciona en múltiples ocasiones la necesidad de iniciar una solicitud de “Proyecto Especial” por parte de los CS, cuando no sea posible la factibilidad técnica. Entre otras secciones, las siguientes incluyen estas menciones:

- Sección 6.14 – Servicio a Ubicación Distante
- Sección 6.15 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja del **SCyD**
- Sección 6.20 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado de **DFO-TMX a DFO-CS**
- Sección 7.8 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de **Cableado Multipar**
- Sección 7.13 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de **Anexo de Caja**
- Sección 8.5 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja - **Coubicación**

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente, tal como se menciona en la referencia del asunto, **existen múltiples servicios incluidos en la OREDA los cuales están sujetos a que se realicen a través del mecanismo de trabajos especiales, cuando el AEP decida manera unilateral e informe de que no hay factibilidad técnica.**

En la experiencia de GTV, en la gran mayoría de las situaciones, los proyectos especiales son solicitados por el AEP cuando este se niega a entregar disponibilidad en los puertos para el SCyD. Una vez se realizan las labores a través del mecanismo de proyectos especiales, **el AEP cobra como le apetece y no entrega justificación alguna, claramente amparado en la ambigüedad propia de un proceso no regulado y con reglas de juego poco claras o inexistentes. Simplemente, resulta imposible competir en estas circunstancias, ya que se vuelve inviable el caso de negocio con los precios que el AEP ha presentado para estos ‘proyectos especiales’.**

De cualquier forma, los modelos de costos asociados a la OREDA ya cubren todas las inversiones y gastos que el AEP tenga que desembolsar a lo largo de la explotación de su red para adecuar su red para la prestación de servicios a sus propios usuarios, así como los servicios cubiertos en la OREDA que están a disposición de los CS. Esta inclusión de todos los costos se hace con el objetivo de dar mayor transparencia a los CS para que así puedan prestar servicios de OREDA sin tener que incurrir en cobros onerosos y duplicados.

Sirva como ejemplo de este nefasto comportamiento el hecho de que, en la experiencia del GTV, **casi el 50% de las solicitudes de puertos son considerados por el AEP como un “Proyecto Especial”. Como resultado de este comportamiento, el modelo de costos del SAIB desafortunadamente no tiene ninguna utilidad ya que los costos adicionales vuelven la mayoría de los proyectos económicamente inviables a los CS.**

En resumidas palabras, **la mera existencia de este tipo de ‘proyectos especiales’ en las condiciones que están hoy en día vigentes y en la OREDA propuesta para 2019 violan en toda regla los principios que deben regir para esta Oferta de Referencia, ya que se obstaculiza el acceso efectivo de los CS a los servicios incluidos en la OREDA sin derecho a refutar.**

---

**Los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la OREDA. En otras palabras, es la puerta trasera (back-door) perfecta para impedir un proceso que estimule la competencia, que sea no discriminatorio y que cumpla con el principio de equivalencia de insumos.**

---

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo presente la argumentación anterior, se solicita a el IFT que no le permita al AEP la cotización de proyectos especiales bajo ninguna circunstancia.

El AEP debe poner a disposición los puertos y servicios que le sean solicitados por los CS, sin cotizaciones o cobros adicionales de ningún tipo. Las entregas deben ser realizadas según la complejidad de la instalación, cuyos tiempos deben ser coherentes, razonables y de acuerdo a como el AEP lo haría para sus propias operaciones, sin que las entregas sean supeditadas a excusas y eventos ajenos al CS.

Ahora y en todo caso, el AEP siempre debería estar obligado a entregar puertos en SAIB, así sea contra la entrega de un pronóstico por parte de los CS.

En caso de que el Instituto decidiera mantener la figura de los proyectos especiales, se solicitaría que el Instituto tomara las medidas correspondientes para reformular el proceso (el cual insistimos debería ser eliminado en su totalidad de la OREDA) de forma que se solventaran los inconvenientes aquí identificados. Los asuntos que deberían atenderse como mínimo serían los siguientes:

- las reglas para que se tenga que llegar a un proyecto especial deben estar detalladas de forma tal que el AEP no pueda argumentar de forma unilateral que no hay factibilidad técnica. Esto debe ser argumentado de forma específica, detallada y no simplemente mediante argumentos ambiguos y/o escuetos como resulta ser la práctica habitual actualmente del AEP
- los precios que pueda usar el AEP para estos proyectos deben estar justificados en cotizaciones verificables de los costos con sus proveedores, incluyendo la mano de obra y materiales que los proyectos requieran, de ser posible mediante una lista de precios o catálogo estandarizado y aprobado previamente por el Instituto
- los tiempos de entrega deben ser razonables. Con base en la experiencia de GTV, este tipo de actividades llevan mucho menos que los (hasta) 6 meses que indica el AEP.

### **3.7 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG**

#### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta en la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta) en el apartado de Citas para instalación de servicios, se establece lo siguiente:

*“Nota: El registro, modificación y confirmación de fechas y ventanas de atención se hará a través del SEG o al 01800-4040734.”*

En la misma Sección 4.6, en el apartado de Procedimiento de cancelación de solicitud, se establece lo siguiente:

| <b>Etapa</b>                             | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Envío de solicitud</b>                | El CS deberá ingresar la solicitud al SEG o vía telefónica al 01800-4040734 indicando el NIS-Referencia del servicio en que desea cancelar. |
| <b>Validación de solicitud</b>           | (...)   |
| <b>Cancelación del (los) servicio(s)</b> | (...)   |

#### Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de métodos alternos al SEG como medios primarios de contacto (p.ej. el teléfono 01-800 y/o el correo electrónico establecido) es ineficiente y afecta el correcto flujo de la operación. Al utilizar métodos alternos al SEG los técnicos deben atender los procesos uno a uno y, en la experiencia de GTV, se pierden entre 10-40 minutos por cada solicitud.

Adicional a la pérdida de eficiencia en la operación, cualquier movimiento o proceso que no sea ejecutado en el SEG corre el riesgo de no ser incluido dentro de las bases de datos del sistema. Esta situación podría afectar a otros procesos de la operación posteriormente.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el punto 6.2.1 de la ORLA <sup>10</sup> se cita como único mecanismo de comunicación el SGO, y solo en caso de fallo permite usar métodos alternativos al mismo. La ORLA establece lo siguiente:

*"El mecanismo para la comunicación de las reclamaciones de OPERADOR a Telefónica, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente. En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo podrán utilizarse como medio alternativo los siguientes teléfonos de atención"*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que sean eliminadas todas las referencias a métodos de contacto primarios como alternativa para el SEG. Es razonable y necesario que existan otros canales

<sup>10</sup> CNMC, "Oferta de referencia de líneas alquiladas de Telefónica de España S.A.U. Para operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas (ORLA), 1 de junio de 2018 – Apéndice 3 (página 6)

de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero jamás deben ser los puntos de contacto primarios.

También solicitamos que sean eliminadas todas las referencias al Sistema de Captura, ya que ese sistema se volvió obsoleto con la entrada en operación del SEG.

### 3.8 Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación en los Servicios

#### Identificación y referencia del asunto

En múltiples secciones para el proceso de alta de los servicios, se establece lo siguiente para determinar la factibilidad técnica:

| <b>Etapa</b>   | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Autorización del suscriptor/usuario final</b>     | (...)   |
| <b>Envío de solicitud</b>                            | (...)   |
| <b>Validación de solicitud</b>                       | (...)   |
| <b>Factibilidad técnica (no aplica a SRL)</b>        | <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si es factible proporcionar el servicio</b>, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando una ventana de tiempo para la atención del servicio (<b>matutino/vespertino</b>).</li> <li>• <b>Si no es factible proporcionar el servicio</b>, se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, así como las evidencias correspondientes.</li> </ul> <p>Los CS incluyendo a Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</p> |
| <b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b> | (...)   |
| <b>Pruebas de aceptación del Servicio</b>            | (...)   |
| <b>Facturación</b>                                   | (...)   |

Asimismo, en el procedimiento de 'Citas para la instalación de servicios', se establece que:

| Actividad              | Descripción   |
|------------------------|---|
| Programación de visita | <p><b>De acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y en los mismos términos y condiciones que sus propias operaciones</b>, Telmex proporcionará fecha y horario <b>ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino) para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá con base en la posibilidad capacidad de variar la hora en un rango atención de 30 min los técnicos por turno.</b></p> |
| Confirmación de visita | <p>El CS podrá confirmar la fecha y horario <b>ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino)</b> proporcionados por Telmex o <del>sugerir un nuevo horario</del> <b>otra ventana</b> y/o fecha para instalación.</p>  |

El texto tachado corresponde al texto eliminado por AEP y el texto en negrita al texto agregado con respecto a la versión vigente de la OREDA.

Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha eliminado la posibilidad de cerrar citas con horarios establecidos para los CS. De esta manera, ha determinado solo dos ventanas de tiempo disponibles para la habilitación de un servicio: matutino/vespertino. La ventana matutina o la vespertina están compuestas por periodos de tiempo superiores a 4-5 horas en las que los clientes deben permanecer en sus domicilios a la espera de la instalación de los servicios. Estas ventanas de tiempo tan amplias dificultan el agendamiento de una cita y afectan la relación con el cliente final del CS.

Adicionalmente, esto ha implicado un enorme problema logístico ya que los técnicos de GTV en múltiples ocasiones han tenido que esperar durante horas la llegada de los técnicos del AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto que se mantengan las citas con horarios establecidos y se incluyan dentro de la Oferta y sus Anexos indicadores de gestión, indicadores de calidad y penalizaciones claras cuando el equipo técnico del AEP no se presente dentro del tiempo de tolerancia de 30 minutos.

Se solicita que las citas se realicen en los siguientes 3 horarios: 0900, 1230 y 1500.

### 3.9 Punto único de interconexión y correcta aplicación de las medidas de preponderancia

#### Identificación y referencia del asunto

En la nueva OREDA propuesta por el AEP no se ha incluido el punto único de interconexión para el SCyD, dando cumplimiento a las obligaciones del AEP dispuestas en las medidas de preponderancia, específicamente en la medida undécima del anexo 3, donde se establece lo siguiente:

***“UNDÉCIMA. - (...) El Agente Económico Preponderante estará obligado a entregar el Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local o del Servicio de Reventa, en un solo Punto de Interconexión cuando así lo requiera el Concesionario Solicitante”.***

#### Problema y razones para sugerir cambios

La ausencia de esta obligación para el AEP tiene un impacto muy grande en la operación de los CS y por ende resulta de vital importancia que esta obligación se vea reflejada dentro de la OREDA.

Hoy en día el AEP incumple con lo dispuesto en las Medidas de Preponderancia ya que argumenta que “técnicamente factible” no le permite brindar el servicio considerando la arquitectura y topología de su red. Consideramos que esta aseveración del AEP es infundada, ya que la medida es clara, y en ningún momento señala que la entrega del tráfico en un solo punto de interconexión dependa de que esta se dé cuando se pueda o cuando sea “técnicamente factible”.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se plasme en la OREDA para 2019, en particular en el punto 6.8 “Servicio de concentración y distribución” el procedimiento detallado para poder implementar y poder dar cumplimiento a lo establecido en la medida undécima del anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, en la que el AEP está obligado a entregar el tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle local (SAIB) o del Servicio de Reventa en un solo punto de interconexión.

### **3.10 Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación en Reventa**

#### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta, en sus Secciones 4.1.1, 4.2.1 y 4.2.2, específicamente en los Apartados de Alcance del Servicio se ha omitido la obligación al AEP de que los CS puedan solicitar el cambio de producto (de SRPI a SRL o SRI) y que los CS puedan solicitar el cambio de modalidad de desagregación.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente los CS no tienen la posibilidad de solicitar al AEP el cambio de producto o el cambio de modalidad de desagregación sobre los Servicios de Reventa incluidos en la Oferta. Si un CS requiere hacer un cambio sobre un servicio contratado bajo la modalidad de SRP, y el cliente del CS ahora solo necesita un servicio simplificado de línea telefónica o de internet, los CS se ven imposibilitados para solicitar tal cambio ante el AEP.

Por otra parte, la oferta de referencia tampoco permite a los CS solicitar al AEP un cambio en la modalidad de desagregación contratada. Al igual que en el caso anterior, para poder solicitar un cambio de modalidad, el CS debe dar de baja el servicio y volver a iniciar la solicitud ante el AEP. Está claro que este procedimiento se da sobre los servicios mayoristas, pero se podría generar una afectación al cliente final mientras se da la transición de solicitudes ante el AEP.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018), en su Sección 1.5.4.11 – Procedimiento de alta y migración masiva, establece lo siguiente:

##### “Introducción

*El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par (...)*

##### Ámbito de aplicación

*El procedimiento es aplicable a los siguientes movimientos de prolongación de par (con y sin traspaso):*

- *Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio*
- *Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio*

- *Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso completamente desagregado”*

La OBA permite a los CS la modificación y el cambio de los productos y simultáneamente también permite el cambio de modalidad.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Con base en la evidencia internacional presentada en la OBA y en la experiencia del GTV, se solicita al Instituto priorice la solicitud hecha en esta Sección, e incluya en la Oferta la posibilidad de efectuar el cambio de producto y de modalidad de desagregación junto con una descripción clara de los procesos, indicadores de calidad, indicadores de gestión y penalizaciones para los siguientes escenarios:

- **De Reventa ► Reventa**
  - De SRP a SRI
  - De SRP a SRL
  - De SRP a SRLMT
  - De SRL a SRLMT
- **De Reventa ► SAIB**
  - De SRI a SAIB BE
  - De SRP a SAIB VoIP
  - De SRP a SAIB BE + SRMLT
- **De SAIB ► SAIB**
  - DE SAIB BE a SAIB VoIP
  - De SAIB VoIP a SAIB BE

## 4 Solicitudes de cambio para la Sección 1: Introducción y Generales

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 1: Introducción y Generales propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en su calidad de Concesionario Solicitante (CS), a la hora de utilizar los servicios de la Oferta.

### 4.1 Aclaraciones sobre los prerrequisitos

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.1 – Prerrequisitos, se establece lo siguiente:

*“Ser titular de concesión para operar redes públicas de telecomunicaciones o tener Concesión única) otorgado por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual deberá estar vigente, o bien, estar debidamente facultado por el Instituto para prestar servicios de telecomunicaciones.*

*Firmar el Convenio. ~~El convenio~~ Telmex deberá firmar el Convenio respectivo en un plazo no mayor a ~~más tardar a los~~ 15 días hábiles ~~después~~ contados a partir de la solicitud que ~~se le~~ haya ~~solicitado~~ realizado el CS a través del ~~SC o SEG~~ correo electrónico [desagregacion@telmex.com](mailto:desagregacion@telmex.com)*

*Solicitar los servicios mediante el ~~SC o el SEG, cuando este último entre en operación, o a través de los formatos establecidos en la presente OREDA SEG.~~”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con respecto al segundo punto relacionado en el punto anterior, GTV solicita que los 15 días hábiles para la firma del convenio sean aquellos que se consideran hábiles para las partes en términos de la Ley Federal del Trabajo y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y que no se interrumpan los días hábiles por el calendario de suspensión de labores del Instituto.

Por otra parte, con respecto al tercer punto relacionado en el apartado anterior, GTV considera que se debe especificar en este punto que se tienen que realizar todos los trámites mediante el SEG (solicitudes, altas, bajas, propuestas, aceptación de servicio, respuestas

del AEP, historial de actividad) ya que el SEG es el medio oficial para toda comunicación entre el AEP y el CS.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto que se incluya en el punto 1.1 de la OREDA la aclaración de que los 15 días sean aquellos que se consideran hábiles para las partes en términos de la Ley Federal del Trabajo y de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; y que no se interrumpan los días hábiles por el calendario de suspensión de labores del Instituto.

Por otra parte, y como lo resaltamos a lo largo de esta respuesta, solicitamos que se especifique que todos los tramites e interacciones entre los CS y el AEP se tengan que realizar a través del SEG.

## 4.2 Visita en falso para servicios de la OREDA

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.3 – Situación de la Acometida del usuario final, se establece lo siguiente:

*“Cuando Telmex instale la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio, y que éste permitirá el acceso a Telmex para la instalación del CIC que va acompañado con la instalación de la acometida para la entrega del servicio ya sea en cobre o fibra óptica. **En caso de visita en falso se aplicará cobro al CS. En caso de que no se instale la acometida por responsabilidad de Telmex, éste se hará acreedor a la pena correspondiente según lo estipulado en el Anexo B.** Cuando se trate de un cambio de tecnología de cobre a fibra óptica, se considerará como un usuario nuevo sin acometida, en caso de que no exista tal.”*

Por otra parte, en la Sección 4.6 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa en el apartado de “Citas para la instalación de los servicios”, se establece lo siguiente con respecto a las visitas en falso atribuibles a Telmex:

*“**Atribuible a Telmex.** Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá:*

- *Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

La OREDA bajo consulta no contempla penalizaciones sobre el AEP bajo un potencial escenario donde este haga movilizar las cuadrillas del CS y el proceso culmine en una visita en falso.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Oferta del Bucle de Abonado de Telefónica de España (OBA)<sup>11</sup> se establecen las penalizaciones por desplazamientos infructuosos en la lista de precios del Anexo 3-16:

*“Asimismo, los operadores deberán abonar una penalización por el desplazamiento de personal de Telefónica o sus empresas colaboradoras para la realización de trabajos que se comprueba in situ que no se pueden realizar por causas imputables al operador. **Esta misma penalización deberá aplicarse cuando el personal del operador se desplace y no pueda realizar los trabajos previstos por causas imputables a Telefónica.**”*

8 a 22 horas: 111.46€

22 a 8 horas: 138.57€

Evidentemente, el hecho de que el usuario final no se encuentre en su domicilio tras haber hecho el CS el esfuerzo de concertar una cita, no puede ser considerado responsabilidad del CS. Hacemos notar que las penalizaciones por las visitas en falso deben aplicarse también al AEP en el caso de que le sea imputable el desplazamiento infructuoso del equipo del operador solicitante.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la imposición de penalidades por desplazamiento infructuoso debe aplicar también al AEP en caso de que este haga desplazar al equipo del CS por una visita en falso, ya sea al domicilio del usuario final o a cualquier otra instalación.

## **4.3 Eliminación de la obligación del AEP de justificar la ausencia de elementos de red**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.4.1 – Recursos de red asociados a los servicios, se ha eliminado lo siguiente:

---

<sup>11</sup> CNMC, “Oferta de Acceso al Bucle de Abonado”, Telefónica de España. Enero de 2015

~~“Asimismo cada vez que se nieguen los servicios por la falta recursos de red Telmex indicará a los CS junto con la etiqueta del sistema la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red<sup>2</sup> -(...)~~

~~<sup>2</sup> No es posible garantizar que al momento en que el CS contrate los servicios, los recursos de red asociados se encuentren en las mismas condiciones físicas y eléctricas que se hubieran consultado en las bases de datos, ya que la red va cambiando sus condiciones y la información sufre continuos cambios derivado de la operación diaria”~~

#### Problema y razones para sugerir cambios

La eliminación injustificada del texto relacionado en el apartado anterior permite al AEP negar cualquiera de los servicios por falta de recursos de red sin entregarle a los CS un justificante de por qué ha sido negado.

El texto de la OREDA vigente plantea lo siguiente:

*“Las referencias anteriores a determinados elementos de red y al hecho de que su indisponibilidad **supone la denegación de la correspondiente solicitud de los CS, deberá realizarse de acuerdo con el siguiente criterio:***

*Se considerará disponible y por lo tanto Telmex no podrá denegar el servicio **si la falta de recursos de red es solucionable en un plazo de tiempo razonable o sin recurrir en costos elevados, e implica un escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda, actuando tal y como Telmex lo haría con sus propias operaciones.** La consideración de indisponible para un recurso y su aplicación para denegar solicitudes debe motivarse en base al criterio anterior.”*

A pesar de que el texto aclara que, si la falta de recursos de red es solucionable en un plazo de tiempo razonable, sin recurrir a costos elevados e implica un escalamiento normal de los servicios por parte del crecimiento de la demanda, consideramos que esta redacción deja un campo de acción supremamente amplio y difuso para que el AEP pueda negar servicios a los CS.

En la experiencia del GTV, un 14% de las solicitudes son consideradas no factibles por falta de recursos de red, mientras que otro 17% se pierde por “otras razones”, tales como: tiempos

muy largos en la instalación de servicios, no se puede dar de alta el domicilio del cliente potencial, tiempos exagerados en la reparación de puertos dañados, entre otros. De las 1,800 solicitudes hechas al AEP, solo se han podido materializar 1,250. Las demoras por parte del AEP, han hecho que clientes potenciales se decanten por contratar servicios con otros operadores.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018) se hacen múltiples referencias a que Telefónica deberá proveer pruebas fehacientes para cualquier tipo de denegación en la provisión de los servicios. Adicional a esto se resalta la importancia de que Telefónica no podrá negar servicios si el causante de la denegación es la inexactitud en sus propias bases de datos:

##### ***“1.5.1.6 Denegaciones***

*En la descripción de cada procedimiento se da una relación de las posibles causas de denegación. **En caso de denegación deberá indicarse la correspondiente causa de denegación y en el marco de la gestión de incidencias en provisión se suministrará información detallada sobre los motivos concretos en que se basa la aplicación de la causa de denegación. No será posible denegar una solicitud por un motivo que no esté recogido en la OBA o, en su defecto, no haya sido acordado entre Telefónica y el operador autorizado.***

***El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado de Telefónica, no podrá ser causa de denegación de una solicitud de prolongación del par.”***

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El cuerpo de la Oferta debe incluir nuevamente el procedimiento que obliga a que el AEP al negar los servicios por la falta recursos de red indicará a los CS, junto con la etiqueta del sistema, la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio.

También solicitamos al Instituto que defina claramente lo siguiente:

- “plazo de tiempo razonable”
- “costos elevados”
- “escalamiento normal de los servicios por crecimiento de la demanda”

La incorporación de la obligación de entregar los justificantes de los elementos de red ausentes y la definición clara de los conceptos anteriores entregarán a los CS mayor transparencia y se garantizará la equivalencia de insumos necesaria para incentivar la competencia.

#### **4.4 Eliminación de la obligación de permitir que el CS visualice los causales de suspensión temporal**

##### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.5 – Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios, se ha eliminado lo siguiente:

~~“Una vez que entre en operación el SEG, Telmex podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios y el CS a través de éste pueda visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:~~

*Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por:*

- *Baja de la línea*
- *Cambio de domicilio*
- *Cambio de número*
- *Desagregación con otro CS*
- *Que esté en proceso de portabilidad”*

##### Problema y razones para sugerir cambios

Muy alineado con lo que se ha planteado en la Sección 4.3, nuevamente el AEP está eliminando en el cuerpo de la Oferta las referencias a tener que justificar sus actividades frente a los CS. Estas omisiones y eliminaciones pueden afectar gravemente los canales de comunicación entre los operadores, deteriorando la transparencia en la operación y con una potencial afectación de la relación comercial entre el CS y sus clientes.

##### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Según indica la OBA de 2018 en el apartado 1.5.5.10 (Página 209):

*“Excepcionalmente, en el caso de que un abonado de TESAU<sup>12</sup> solicite la baja en el servicio telefónico, o el cambio de domicilio con cambio de central, el procedimiento*

---

<sup>12</sup> TESAU – Telefónica Española S.A.U

*de baja en el servicio ADSL IP podrá ser iniciado por TESAU. En estos casos, TESAU comunicará al operador autorizado que se llevará a cabo la baja como mínimo 2 días antes de hacerse efectiva, indicando el motivo de la misma.”*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en la experiencia internacional y con el ánimo de incentivar la transparencia, fomentar los canales de comunicación entre el AEP y los CS y mitigar riesgos asociados a un potencial deterioro de las relaciones comerciales, solicitamos que se incorpore nuevamente la obligación de que el AEP deba reportar en el SEG cualquier novedad y/o actividad relacionada con la suspensión temporal de líneas. De esta manera, los CS tendrán la información necesaria para la gestión de sus propios clientes y cuidar la relación comercial con los mismos.

### 4.5 Verificación de la voluntad del suscriptor

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6 – Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor, se establece lo siguiente:

*“La verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final corresponde exclusivamente para aquellos casos en que el suscriptor/usuario final desee cambiar de proveedor de los servicios de telecomunicaciones, por lo que la verificación de la voluntad no aplica para la baja o modificación de servicios, ni para cualquier otra situación que no implique el cambio de proveedor de los servicios de telecomunicaciones. El único requisito que se solicitará para la verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final, es la presentación del siguiente Formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final (...)”*

En la Sección 4.6 – Procedimientos de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta), se obliga al CS presentar el formato físico de verificación de la voluntad del suscriptor:

| <b>Etapa</b>                                     | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Autorización del suscriptor/usuario final</b> | <b>Presentación del formato de verificación de la voluntad del suscriptor/usuario final. (Sólo usuarios existentes)</b> |
| <b>Envío de solicitud</b>                        | (...)   |
| <b>Validación de solicitud</b>                   | (...)   |

La misma situación se presenta en las siguientes secciones:

- Sección 5.2 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT
- Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB
- Sección 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL

#### Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que este procedimiento es especialmente engorroso y costoso. Los CS deberán incurrir en altos costos tales como el servicio de mensajería, el tiempo necesario para el transporte del documento al usuario final y el mantenimiento de los documentos en custodia. Con base en la experiencia del GTV, estos trámites suponen un proceso disuasivo para el cliente al tener que revisar, llenar y firmar el documento de verificación.

Adicionalmente, el cumplimiento de este procedimiento genera típicamente la necesidad de una visita adicional al domicilio del cliente. Creemos que este proceso entorpece la migración ágil de clientes del AEP hacia otros CS.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Sección 8.1.9 de la AMLT<sup>13</sup> de Telefónica se determina lo siguiente respecto al consentimiento de los abonados:

*“El operador que inicie la actuación a instancias del cliente dispondrá de una copia firmada de la solicitud del abonado. Según establece la Disposición Derogatoria la Circular 1/2001, el operador solicitante de la preselección también podrá disponer de otros medios que acrediten el consentimiento del cliente, siendo aplicable para esos medios de acreditación lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. **Cuando se haga uso de los mecanismos de consentimiento verbal del abonado, que se regulan en la Circular 1/2004 de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, se aplicará a dicho consentimiento verbal lo dispuesto en este apartado para las copias firmadas. Para ello, se tendrá en cuenta que la entrega de la acreditación de consentimiento verbal se hará en soporte CD, y que el formato en el que se podrá codificar la grabación será MP3 o WAVE.**”*

La AMLT permite que las pruebas de consentimiento se realicen de forma verbal a través de línea telefónica realizando las debidas grabaciones. Esto redundará en celeridad y eficiencia

---

<sup>13</sup> CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 29)

del proceso, permitiendo en tiempo real y de forma efectiva tener la prueba de consentimiento de la migración del servicio.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la firma autógrafa para los formatos de Solicitud de Voluntad del suscriptor para todos los servicios de la OREDA e implementar, según las mejores prácticas internacionales, el consentimiento verbal (o en su defecto un mecanismo digital) tal y como está descrito en la AMLT en España o como actualmente funciona la portabilidad numérica en México donde el usuario obtiene un código verificador de forma verbal.

## 4.6 Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6 - Verificación de la voluntad del usuario en caso de números de grupo para el Servicio de Reventa, se establece lo siguiente:

*“Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente ~~y el cobro por habilitación se realizará en un solo pago que integra el costo de cada línea, la cual deberá reflejar ahorros por sinergias de la agrupación de líneas.~~ Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

En la OREDA vigente, el AEP reconoce que existen ahorros administrativos por agrupación de líneas lo cual debe representar un costo menor para el CS. Al sacar esta frase, Telmex elimina la posibilidad de que el CS opte por dicha alternativa.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos se vuelva a incluir el texto eliminado por el AEP.

## 4.7 Requisitos para desagregación de números de grupo

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.6 – Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor, en el apartado de Verificación de la voluntad en caso de números de grupo para el Servicio de Reventa se establece lo siguiente:

*“Para números de grupo, es decir, los casos donde exista servicio con agrupación de líneas, **cada línea del grupo será considerada como un servicio de desagregación independiente**. Para solicitar los servicios, el CS deberá requerirlo a través de una sola solicitud e indicar en el formato respectivo la cabecera del número de grupo y los números asociados que desea contratar.*

(...)

*En caso de que un CS solicite la desagregación de todas las líneas asociadas a un número de grupo y requiera mantener el número de grupo, **el CS deberá solicitar la desagregación de cada una de las líneas que conforman el grupo**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En la experiencia del GTV, el procedimiento de desagregación independiente de las líneas de un grupo es muy oneroso y requiere de una dedicación considerable por parte de los técnicos de los CS.

En la experiencia del GTV, la desagregación de cada línea registrada en un grupo toma alrededor de 30 minutos en el SEG. Por otra parte, para cargas masivas en bloques de 50 líneas, los equipos técnicos del GTV tardan alrededor de unos 60 minutos. Es por eso de vital importancia poder desagregar las líneas en grupos y no acotar las cargas masivas a un límite de 50 líneas.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018), se deja la aclaración que se podrá solicitar la desagregación de los grupos completos:

#### **“Tratamiento específico de grupos de líneas**

*Por medio de la presente oferta se da acceso a bucles en servicio que pueden formar parte de un grupo de líneas.*

***Se podrá solicitar la desagregación del grupo completo. Para la identificación del grupo bastará un número telefónico cualquiera de los asociados al grupo.***

***La solicitud de grupo conlleva una ventana de prolongación única para todos los bucles implicados.***

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Bajo el escenario hipotético donde se requiera la desagregación de 50 números de un grupo, el técnico de un CS debe dedicarse durante 30 minutos para conseguir la desagregación de cada una de las líneas. Solicitamos que se considere la posibilidad de que los números de grupos puedan desagregarse de manera conjunta y no independiente como se está proponiendo.

### **4.8 Penetración máxima de cable multipar**

#### *Identificación y referencia del asunto*

En la Sección 1.7 – Procedimiento de calificación del bucle de cobre, se establece lo siguiente:

*“Para las tecnologías digitales (Grupos 2 al 5) la penetración máxima a ser aplicada en un mismo cable multipar no podrá rebasar el 70% de ocupación en cualquier combinación de tecnologías de estos grupos”*

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

No entendemos por qué existe esta limitación de ocupación. Dichos límites de ocupación deben dimensionarse en función de la calidad requerida en las conexiones, por lo que el 70% es un límite artificial y arbitrario que limita la utilización efectiva de los servicios de la OREDA.

#### *Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante*

No hay ejemplos internacionales relevantes para este caso ya que no se suele limitar la penetración en las Ofertas de Referencia.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Teniendo en cuenta que no existen razones que hagan necesario el límite de ocupación sugerimos la eliminación del párrafo señalado. En su defecto, el umbral debería ser elevado por lo menos hasta el 90-95%.

## 4.9 Información no existente para calificar el bucle de cobre

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.7 – Procedimiento de calificación del bucle de cobre en el Apartado para Bucle Nuevo, se establece lo siguiente:

#### **“Bucle Nuevo.**

*Premisas: Usuario sin servicio activo de datos y/o voz.*

*Mecánica para calificar el bucle y determinar el ancho de banda por distancia:*

*1) Para obtener el dato de la distancia del bucle se toma como referencia la caja de distribución asociada al domicilio del cliente. De esta forma **la distancia se calcula considerando la distancia de la central a la caja de distribución de la construcción de red, adicionando 500 metros correspondientes a la distancia promedio al domicilio del cliente.** Los valores del ancho de banda alcanzables serán los referidos en la Tabla de Relación entre distancia y velocidad máxima alcanzable por bucle.*

*2) Adicional a esta información se indicará si existen pares vacantes para los servicios indicados en las reglas de penetración del PGE, conforme a la tabla de Proporción de Penetración de Tecnologías en una unidad básica de bucle, de acuerdo al PGE.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En la experiencia del GTV, las bases de datos del AEP en el SEG muestran la velocidad máxima a nivel central, pero no a nivel calle o domicilio. La información requerida para determinar la velocidad máxima de banda ancha para cada par de cobre es insuficiente para que los CS puedan informar a sus clientes potenciales los servicios disponibles en su domicilio.

Es de suma importancia tener información exacta de la longitud de cada bucle individual para poder estimar el ancho de banda y/o velocidad que se puede asignar a cada usuario final, tomando en cuenta lo mencionado en la Sección 1.7 de la OREDA bajo consulta. Es imperativo contar con las características disponibles por zona y por puerto.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso desagregado de Telecom Italia de 2019<sup>14</sup> menciona en su Sección 9.1 la calificación del bucle de cobre como un procedimiento fundamental con el objetivo de verificar la conformidad con los parámetros de transmisión de la UIT, y el cálculo de la velocidad soportada por el bucle para uso xDSL. Dicha Oferta menciona:

*“Las actividades de calificación del bucle tienen el objetivo de verificar:*

- ***El cumplimiento de los parámetros de transmisión del bucle con los requisitos técnicos establecidos por la normativa ETSI y / o de la UIT (POTS, RDSI, ADSL, SHDSL, VDSL, DECT);***
- ***La compatibilidad del sistema de transmisión que el operador declara utilizar en el bucle, teniendo en cuenta criterios de gestión ambiental definidos por los reglamentos técnicos de Telecom Italia y el estado de ocupación del mismo cable;***
- ***El cálculo de la velocidad soportada por cada par xDSL para su uso, en el caso de una solicitud del operador de calificación de velocidad del par.***

*La oferta de un par de cobre en las instalaciones del usuario para una destinación de uso xDSL requiere una calificación específica para la cual valen las aclaraciones expuestas a continuación:*

*Para sistemas VDSL - en caso de que el operador requiera la activación del servicio en una línea no activa o en una línea activa no calificada, que requiere de una velocidad (upstream o downstream) distinta de la calificada en el momento de activación, Telecom Italia proveerá la calificación de par y la velocidad requerida en relación con la referencia. Se harán la verificación y comunicación de los límites de velocidad tras la solicitud expresa del operador.”*

El proceso es similar para los sistemas de ADSL y SHDSL.

Adicionalmente, el Manual de procedimientos para los servicios de acceso desagregado mayorista de bucles y sub-bucles de Telecom Italia<sup>15</sup> menciona en su Sección 4.12 el procedimiento de entrega del servicio de calificación del par:

*“El suministro del servicio de calificación del par consiste en verificar la velocidad soportada por el par vendido en desagregación para uso xDSL mediante un algoritmo estadístico que une los parámetros de atenuación de banda estimados para la línea objetivo, en términos de la velocidad mínima garantizada.*

<sup>14</sup> AGCom “Offerta di Riferimento de Telecom Italia 2019 – Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche”, (24 de Julio 2018) - Sección 9.1 - Página 16

<sup>15</sup> AGCom “Manuale delle procedure Servizi di accesso disaggregato all'ingrosso alle reti e sottoreti metalliche di Telecom Italia (Mercato 3A)”, (27 de Julio 2017) - Sección 4.12 Páginas 32-33

[...] Si el operador ha indicado la destinación de uso de ADSL pero no requiere la opción de "calificación por velocidad soportada del par" sin valorar el campo adecuado o valorándolo con un valor menor que o igual a 800 kbit/s Telecom Italia no lleva a cabo actividades de verificación adicionales, pero en cualquier caso se garantiza que:

a) los parámetros eléctricos del par vendido en desagregación cumplen con los umbrales establecidos en el Anexo 3

b) se garantiza la compatibilidad de los sistemas de transmisión de cobre en relación con el uso previsto elegido por el operador (de la mezcla de referencia). La compatibilidad de los sistemas de transmisión numéricos a través de cables de cobre se detalla en el anexo 2;

y no se comunica al operador ningún valor en relación con el rendimiento de la línea."

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la OREDA debe exigir que la información publicada en el SEG sobre los bucles incluya una caracterización individual de cada bucle, determinando la calidad y la longitud de cada bucle en concreto, en vez de los valores promedios utilizados actualmente. Dichos valores no dan información suficiente al CS para garantizar la adecuada prestación de un servicio minorista contratado por uno de sus usuarios finales. El AEP debería contar ya con esta información a través de sus usuarios actuales conectados.

## 4.10 Solicitudes masivas

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 1.8 – Solicitudes masivas, se establece lo siguiente:

*"Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes masivas, el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS de alta masivas, en un máximo de 50 servicios por archivo."*

#### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha eliminado del texto de la Oferta la aclaración donde se especificaba que las solicitudes masivas incluían cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio de modalidad y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS. El texto eliminado provee a los

CS con la seguridad de que el AEP ejecutará todas sus solicitudes según las necesidades y características específicas solicitadas por sus clientes.

Complementario a lo argumentado en el párrafo inmediatamente anterior, el AEP ha incluido una afirmación restringiendo las solicitudes masivas a un máximo de 50 servicios por archivo. Consideramos esta inclusión como una práctica restrictiva y en la experiencia del GTV, el AEP no restringe las solicitudes masivas en su operación a un máximo de 50 servicios.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto se restituya el texto como se encuentra en la OREDA vigente, ya que consideramos firmemente que no debe de existir un límite para las solicitudes de alta masivas, ni deben ser tratadas como un trabajo especial que implique algún costo adicional para el CS. Es una práctica muy común en el mercado de telecomunicaciones en México.

#### **4.11 Eliminación de la obligación de presentar pruebas fehacientes para demostrar incidencias o daños**

En la Sección 1.9 – Condiciones generales para la prestación de los servicios, en el numeral 1, se establece lo siguiente:

*“1. Tanto Telmex como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por causas de fuerza mayor o caso fortuito, o por aquellas no imputables a Telmex ni a los CS, las cuales de manera enunciativa más no limitativa pueden consistir en: vandalismo, manifestaciones, incendios, inundaciones, temblores, obras públicas o daños provocados por terceros, etc., por ende cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. ~~La parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la parte afectada y al Instituto.~~ En caso de que se presente alguno de los eventos anteriores, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

En línea con lo que se ha planteado en las Secciones 4.3 y 4.4, el AEP está otra vez eliminando del cuerpo de la Oferta las referencias para justificar incidencias o fallas frente a los CS o viceversa. Esta eliminación podría afectar seriamente los canales de comunicación entre los operadores, deteriorando la transparencia en la operación y con una potencial afectación de la relación comercial entre el CS y sus clientes.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018), se hacen múltiples referencias a que el AEP deberá proveer pruebas fehacientes para cualquier tipo de denegación en la gestión de incidencias y adicional a esto se resalta la importancia de que el AEP no podrá negar servicios si el causante de la denegación es la inexactitud en las bases de datos de Telefónica:

#### **“1.5.1.6 Denegaciones**

*En la descripción de cada procedimiento se da una relación de las posibles causas de denegación. **En caso de denegación deberá indicarse la correspondiente causa de denegación y en el marco de la gestión de incidencias en provisión se suministrará información detallada sobre los motivos concretos en que se basa la aplicación de la causa de denegación. No será posible denegar una solicitud por un motivo que no esté recogido en la OBA o, en su defecto, no haya sido acordado entre Telefónica y el operador autorizado.***

***El carácter incompleto o inexacto que, eventualmente, tuvieran los datos de carácter personal correspondientes a las bases de datos de abonado de Telefónica, no podrá ser causa de denegación de una solicitud de prolongación del par.”***

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con el ánimo de incentivar la transparencia, fomentar los canales de comunicación entre el AEP y los CS y mitigar riesgos asociados a un potencial deterioro de las relaciones comerciales, solicitamos que se incorpore nuevamente la obligación de proporcionar pruebas fehacientes, tanto por parte del AEP como los CS, que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la contraparte y al Instituto. De esta manera, los CS tendrán la información necesaria para la gestión de sus propios clientes y cuidar la relación comercial con los mismos.

## 5 Solicitudes de cambio para la Sección 2: Inicio de la prestación de los servicios

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 2: Inicio de la prestación de los servicios de la nueva OREDA propuesta por el AEP. La revisión se basa en la experiencia que ha tenido el GTV en calidad de CS a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 5.1 Inicio de la prestación de servicios

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 2 – Inicio de la prestación de los servicios, se establece lo siguiente:

*“La prestación de los SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL será en todas las Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes **de las zonas metropolitanas definidas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía**: Acapulco, Aguascalientes, Celaya, Chihuahua, Coatzacoalcos, Cuernavaca, Guadalajara, Cd. Juárez, La Laguna, León, Mérida, Monterrey, Morelia, Puebla – Tlaxcala, Querétaro, San Luis Potosí – Soledad de Graciano Sánchez, Tampico, Toluca, Valle de México, Veracruz, Villahermosa, además de la ciudad de Hermosillo y La Paz, dándole prioridad a aquellas con una capacidad superior a 5,000 líneas, así como a aquellas que sean Puntos de Interconexión de voz pública conmutada. En el resto de las ciudades y zonas metropolitanas no enunciadas en la OREDA los servicios iniciarán a petición de los CS. A partir del año 2018 se podrán solicitar estos servicios en las zonas metropolitanas de Saltillo, Reynosa – Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Nuevo Laredo y Matamoros.*

(...)

*El CS podrá requerir adecuaciones a cualquier Central Telefónica o Instalación Equivalente para los servicios SDTBL, SDCSBL, SDTSBL y SDCSBL, **en zonas metropolitanas distintas a las mencionadas anteriormente, en cuyo caso la prestación de los servicios deberá iniciar dentro de los seis meses posteriores al requerimiento**”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

La prestación de los servicios de los SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL no debe estar restringida a zonas metropolitanas definidas por el Instituto Nacional de Estadística y

Geografía. Se han de incluir todos los municipios conurbanos, ya que las áreas conurbanas incluyen zonas residenciales y comerciales de importancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluyan los municipios conurbados de las siguientes zonas metropolitanas incluidas en la oferta:

- Valle de México, Guadalajara, Monterrey, Puebla-Tlaxcala, Valle de Toluca, León, La Laguna, Querétaro, San Luis Potosí, Mérida, Aguascalientes, Cuernavaca, Acapulco, Tampico, Chihuahua, Morelia, Saltillo, Veracruz, Villahermosa, Reynosa - Río Bravo, Tuxtla Gutiérrez, Cancún, Xalapa, Celaya, Heroica Matamoros, Ciudad Juárez, Coahuila de Zaragoza, Hermosillo, La Paz y Nuevo Laredo

Solicitamos que se incluyan las zonas metropolitanas y los municipios conurbados de las siguientes ciudades no incluidas en la oferta:

- Tijuana, Oaxaca, Poza Rica de Hidalgo, Pachuca de Soto, Tlaxcala-Apizaco, Cuautla de Morelos, Tepic, Torreón-Lerdo, Puerto Vallarta, Playa del Carmen, Campeche, Ciudad del Carmen, Los Mochis, Culiacán, Mazatlán, Ciudad Victoria y Mexicali

Adicionalmente, sugerimos que el IFT obligue a el AEP a comunicar a la industria de forma inmediata la programación de la apertura de una nueva central.

## 6 Solicitudes de cambio para la Sección 3: Información relacionada con la prestación de los servicios

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 3: Información relacionada con los servicios de la nueva OREDA propuesta por el AEP. La revisión se basa en la experiencia que ha tenido el GTV en calidad de CS a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 6.1 Periodicidad de la información presentada a los CS

#### Identificación y referencia del asunto

El AEP define en la Sección 3 de la OREDA los tiempos de actualización como sigue:

***“Telmex garantizara que la información se mantenga actualizada conforme a lo señalado previamente, es decir mensualmente para la información tipo “a” y semanalmente para la información tipo “b””.***

Sin embargo, en la versión original de la oferta especificaba una periodicidad diaria para la actualización de la información de tipo “b” como semanal.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Si el AEP tiene acceso en tiempo real a los datos de sus usuarios, los CS también deberían poder acceder a la misma información en aras de los principios de transparencia y no discriminación. Si bien entendemos que no sea posible efectuarlo en tiempo real, al menos sí con una periodicidad diaria.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La información de tipo “b” debe ponerse a disposición de todos los usuarios en igualdad de condiciones (incluyendo el AEP) y, por ende, debería poder ser actualizada diariamente. Las bases de datos deben incluir la fecha y hora de la última actualización cuando sean consultadas.

## 6.2 Datos técnicos requeridos por los CS en las bases de datos

### Identificación y referencia del asunto

En la "Sección 3.1 - Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso" se especifican los datos incluidos en las bases de datos. En la última actualización el AEP ha eliminado las referencias a la información tipo "b" relacionada con el "bucle local de fibra óptica". Adicionalmente, en la definición misma de la información tipo "b" se eliminó toda referencia a los códigos identificadores de bucle local.

### Problema y razones para sugerir cambios

Esta es información relevante para la prestación apropiada de los servicios de telecomunicaciones por parte del CS. Sin embargo, el AEP ha eliminado de forma unilateralmente su publicación sin aportar justificación alguna.

Si bien esta información está ahora incluida dentro de la subsección Información relacionada a usuarios existentes; ésta no está enlazada con las bases de datos de manera explícita y formal.

Por otro lado, se ha identificado la necesidad de incluir un mayor nivel de información en las bases de datos a fin de que sean de utilidad real para los CS. Se trata de información ya a disposición del AEP que bastaría con incluir dentro de las bases de datos para mejorar de forma sustantiva la calidad y utilidad de las mismas.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la inclusión del "Código identificador del DFO al bucle local de fibra óptica" en las bases de datos del AEP relacionadas con la información tipo "b".

Las bases de datos deberían permitir descargar la totalidad de la información asociada a una Entidad Federativa en un único paquete de almacenamiento comprimido (archivo zip). Además, dicha información debería estar en un formato compatible con programas procesadores de hojas de cálculo de uso estandarizado.

Con la finalidad de poder planear un despliegue de red adecuadamente, se solicita al Instituto que el AEP incluya las modificaciones a las bases de datos que a continuación se listan:

#### 1. Información tipo "a":

- **4º inciso de la base 3.** Polígono vectorial de la zona de cobertura en formato compatible con los sistemas de información geográfica que delimite la zona de

cobertura de despliegue de Cobre, por cada central Telefónica o Instalación Equivalente.

- Archivo de representación vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) de las vialidades en el área atendida por central telefónica o instalación equivalente asociada a despliegue de cobre, basada en la "Cartografía Geo estadística Urbana. Cierre de la Encuesta Intercensal 2015" del INEGI, cuya actualización corresponde al 30 de abril del 2015 o el más reciente disponible y equivalente.
- La información está referida en base a los parámetros:
  - Proyección: Cónica Conforme de Lambert (CCL)
  - Datum: ITRF92.
  - Elipsoide: GRS80.
  - Meridiano origen: 102° 00' 00" W.
  - Latitud origen: 12° 00' 00" N.
  - Primer paralelo estándar: 17° 30' N.
  - Segundo paralelo estándar: 29° 30' N.
  - Falso Este: 2 500 000.
  - Falso Norte: 0
- **Nuevo inciso para la base 3.** Polígono vectorial con información geográfica en formato compatible con los sistemas de información geográfica que delimite la zona de cobertura de los dominios administrativos y de los CLLI de los equipos de acceso utilizados para cada colonia
- **1<sup>er</sup> inciso de la base 4.** Polígono vectorial de la zona de cobertura y las trayectorias de la fibra en formato compatible con los sistemas de información geográfica que delimite la zona de cobertura de despliegue de fibra óptica, por cada central Telefónica o Instalación Equivalente.
  - Archivo de representación vectorial (en formato compatible con sistemas de información geográfica) de las vialidades en el área atendida por central telefónica o instalación equivalente asociada a despliegue de cobre, basada en la "Cartografía Geoestadística Urbana. Cierre de la Encuesta Intercensal 2015" del INEGI, cuya actualización corresponde al 30 de abril del 2015 o el más reciente disponible y equivalente.
  - La información está referida en base a los parámetros:
    - Proyección: Cónica Conforme de Lambert (CCL)
    - Datum: ITRF92.
    - Elipsoide: GRS80.
    - Meridiano origen: 102° 00' 00" W.
    - Latitud origen: 12° 00' 00" N.
    - Primer paralelo estándar: 17° 30' N.

- Segundo paralelo estándar: 29° 30' N.
  - Falso Este: 2 500 000.
  - Falso Norte: 0
- **Nuevo inciso para la base 4.** Polígono vectorial con información geográfica en formato compatible con los sistemas de información geográfica que delimite la zona de cobertura de los dominios administrativos y de los CLLI de los equipos de acceso utilizados para cada colonia (colonias atendidas por cada central telefónica o instalación equivalente asociadas a despliegue de fibra)
  - **Base 6.** Listado de equipos de acceso por central telefónica o instalación equivalente, en las que incluya los siguientes campos de información faltantes:
    - Marca
    - Modelo
    - Fabricante
    - Versión de SW
    - Número de puertos totales, libres y usados
    - Dominio Administrativo al que pertenece
    - Número de puertos de entrega totales, usados y libres
    - Fecha de actualización de la base de datos

## 2. Información tipo “b”:

- Se deben incluir más opciones de búsqueda de información, tales como:
  - Unidad básica
  - Número telefónico asociado
  - Pares o bucles individuales
- **Base 7.** Se debe definir una fecha límite para que el AEP presente los parámetros de configuración espectral. Ya se completan 3 años sin esta información y se sigue informando que no se dispone de esta.

## 3. Información por incluir en nuevas bases o en bases existentes:

- Sugerimos la inclusión de la siguiente información:
  - Información geográfica de localización de Splitters en coordenadas geográficas compatibles con los sistemas de información geográfica
  - Información de cobertura de cada equipo de acceso, con información geográfica compatibles con los sistemas de información geográfica a través de polígonos geo ubicados.

### 6.3 Acceso para solicitudes presenciales de información

#### Identificación y referencia del asunto

La Sección 3.4 - Procedimiento de acceso a la información de forma presencial incluye un proceso para que, en caso de no estar operando adecuadamente los medios electrónicos, el personal del CS pueda tener acceso a la información de forma presencial en las instalaciones del AEP.

Dicho procedimiento menciona lo siguiente:

*“1. El Responsable del CS deberá acudir a las instalaciones de Telmex (Parque Vía 190, Colonia Cuauhtémoc, Delegación Cuauhtémoc, CPC.P. 06599, Ciudad de México DF), PISO), en el piso 9, Área de Operadores, Grupo de Servicios de Desagregación, en un horario de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes, e identificarse adecuadamente, **mostrando una identificación oficial**, la credencial vigente de su empresa, y **una carta membretada de autorización para solicitar y recibir acceso a consulta de información presencial firmada por el representante legal del CS.***

*2. Una vez acreditada la identidad y autorización del responsable del CS, éste deberá llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal de Telmex para efectuar la validación. La solicitud de información podrá contemplar la totalidad de la información de las bases de datos establecidas en el punto 3.1 de la presente OREDA.*

*3. Cubierto el punto anterior, **en un día hábil Telmex entregará la información solicitada mediante discos compactos o unidades de almacenamiento digital**”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Se han identificado lagunas en el procedimiento que podrían generar inconvenientes operacionales. Por ende, y en aras que el procedimiento sea lo suficientemente claro y que no pueda estar sujeto a interpretaciones convenientes, se requiere a través de una modificación del texto hacer ajustes aclaratorios.

Primero, es imposible acceder de manera directa al piso 9, donde está ubicada el área de operadores del AEP. También no nos es claro a qué hacen referencia con el proceso de identificación “mostrando una identificación oficial”, que entenderíamos sería un carné de la empresa, pero necesita ser más específico.

Adicionalmente, el procedimiento indica que se debe “llenar el formato de solicitud de información y entregarlo al personal del AEP para efectuar la validación”, lo cual es un proceso burocrático y poco práctico, ya que la solicitud al no estar funcionando el SEG,

debería realizarse como medio opcional a través de correo electrónico. No nos queda claro para qué se necesitan dos visitas, una para pedir la información y otra para recogerla.

Por otra parte, no siempre el representante legal del CS estará disponible para trámites operativos de solicitud de información y firma de documentos relacionados con este tipo de actividades. La imposibilidad de conseguir una firma podría parar la operación y el normal desarrollo de las actividades del CS relacionadas con esta oferta de referencia. Por ende, se requiere que se ajuste el texto para evitar dicha situación.

Asimismo, el procedimiento no especifica que se requiere agregar la temporalidad de la autorización en la carta del CS. Añadir esta información permitiría al funcionario del CS tener potestad para hacer este tipo de procedimientos ante el AEP.

Igualmente, es necesario que el procedimiento indique claramente los horarios detallados para la entrega de la información. Asimismo, se requiere que el procedimiento detalle que el costo asociado a los medios electrónicos de entrega de información serán responsabilidad del AEP y no del CS, ya que la indisponibilidad del SEG no es responsabilidad alguna del CS.

Por último, algo muy similar pasa con el procedimiento establecido en la OREDA bajo consulta en la sección 3.5 – ‘Procedimiento de acceso a la información a través del medio alternativo’, donde se establece un procedimiento sumamente similar al del numeral 3.4 y cuyas lagunas son equivalentes.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Teniendo presente lo anterior solicitamos que tanto para la sección 3.4 y 3.5 según les aplique:

- Las personas del CS que requieran acceso a la información de manera presencial en las instalaciones del AEP, y que hayan sido debidamente acreditadas por esta última, obtengan dicho acceso por el tiempo que el CS lo requiera y que este especificada en la carta membretada que presentará el CS.
- Se solicita que se elimine el paso de realizar dos visitas para poder obtener la información, y se reformule para que solo sea la visita de recogida de la información, ya que la solicitud se puede hacer por correo electrónico.
- Se ajuste el texto para que la carta presentada por el CS pueda ser firmada por el representante legal del CS o por alguno de sus autorizados, los cuales serán informados por el CS de manera oportuna al AEP a través del SEG. Dicho oficio sí será firmado por el representante legal, que es quien notificara al AEP quienes son sus autorizados para firmar la carta membretada en referencia para este punto.

- Se dé la posibilidad de descargar la información de las bases de datos de forma masiva por base de datos o Entidad Federativa como grado máximo de granularidad. El sistema de provisión masiva de información será a costo del AEP y no del CS
- Agradecemos que en el tercer inciso se especifiquen los horarios en que la información deberá ser entregada y la dependencia en la cual se dará este proceso de entrega.

## 7 Solicitudes de cambio para la Sección 4: Servicio de Reventa de Línea

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 4: Servicios de Reventa de Línea de la OREDA propuesta por el AEP. La revisión se basa en la experiencia que ha tenido el GTV en calidad de CS a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 7.1 Acceso neutro a los Servicios de Reventa de Línea

#### Identificación y referencia del asunto

Como argumentamos con mayor detalle en la Sección 17.4 del presente documento, El GTV ha evidenciado que no todos los mensajes o anuncios telefónicos del AEP son neutrales (no se mencionan marcas del AEP). En la Sección 4.1 – Alcance del servicio de la OREDA bajo consulta, se establece la siguiente:

*“Las fallas relacionadas con el SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. **A solicitud del CS, Telmex habilitará el Servicio 050 neutro<sup>8</sup> por medio del cual se transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final y será responsable de levantar el reporte de la falla a Telmex.** El CS podrá dar seguimiento a su atención y solución a través de los procedimientos establecidos en el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicio y Atención Incidencias. La atención de la llamada al 050 por parte de los clientes finales del CS se realizará en las mismas condiciones de enrutamiento y encolamiento con que hoy se atienden los usuarios finales de Telmex.*

*<sup>8</sup> Es decir, **sin que el cliente escuche referencia alguna a Telmex, sus servicios o cualquier otra que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca**”*

Por otra parte, en la OREDA bajo consulta Secciones 4.2.1 & 4.2.2 – en los apartados de Alcance del servicio, se ha eliminado las referencias a los accesos neutros, como por ejemplo:

#### Con respecto al SRI

*“Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que Telmex ofrezca a sus usuarios, de lo contrario Telmex notificará con anticipación de*

*al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.”*

*Con respecto al SRP*

*“El usuario final podrá navegar en internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telmex a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Internet, para lo que Telmex otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final.*

*Las condiciones del servicio de WiFi Móvil en Internet serán idénticas a las que Telmex ofrezca a sus usuarios, de lo contrario, Telmex notificará con anticipación de al menos un mes cualquier cambio que pudiera presentarse en el servicio de WiFi Móvil.”*

Sin embargo, actualmente los usuarios requieren acceder directamente a una página del AEP para ingresar sus credenciales o en su defecto han recibido información con alguna alusión a los servicios provistos por el AEP.

*Problema y razones para sugerir cambios*

En la OREDA para el periodo 2016, se aclaraba que los servicios de Reventa serían entregados bajo las mismas condiciones técnicas y físicas que el AEP lo ofrecía a sus clientes. Con la aclaración anterior, estos servicios serían neutros y no incluirían denominación o referencia al AEP:

*Con respecto al SRLT*

*“Los servicios incluidos en el **SRLT** que lleven asociada algún tipo de locución **deberán ser neutros y no incluir la denominación o marca que identifique a Telmex (...)**”*

*Con respecto al SRPI*

*“El usuario final podrá navegar en Internet a través de este servicio bajo las mismas condiciones físicas y técnicas que actualmente ofrece Telmex a sus usuarios finales, los usuarios podrán ingresar a las zonas de cobertura de WiFi Móvil en Infinitum, para lo que **Telmex otorgará un usuario y contraseña por cada usuario final, así como un acceso neutro para que el usuario pueda acceder a estos puntos de conectividad.**”*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La atención al cliente debe realizarse de manera neutra, incluyendo un portal de acceso sin logos de ningún operador, que solicite al usuario un nombre de usuario y contraseña, y con esta información redireccionarlo a la plataforma de atención de su operador de elección.

Se debe incluir la obligación de que todos los anuncios del SRL y del SRP sean a través de accesos neutros, también teniendo en cuenta el ingreso a las zonas de cobertura WiFi móvil para todos los usuarios con sus respectivos paquetes.

## **7.2 Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación en Reventa**

### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta, en sus Secciones 4.1.1, 4.2.1 y 4.2.2, específicamente en los Apartados de Alcance del Servicio se ha omitido la obligación al AEP de que los CS puedan solicitar el cambio de producto (de SRPI a SRL o SRI) y que los CS puedan solicitar el cambio de modalidad de desagregación.

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente los CS no tienen la posibilidad de solicitar al AEP el cambio de producto o el cambio de modalidad de desagregación sobre los Servicios de Reventa incluidos en la Oferta. Si un CS requiere hacer un cambio sobre un servicio contratado bajo la modalidad de SRP, y el cliente del CS ahora solo necesita un servicio simplificado de línea telefónica o de internet, los CS se ven imposibilitados para solicitar tal cambio ante el AEP.

Por otra parte, la oferta de referencia tampoco permite a los CS solicitar al AEP un cambio en la modalidad de desagregación contratada. Al igual que en el caso anterior, para poder solicitar un cambio de modalidad, el CS debe dar de baja el servicio y volver a iniciar la solicitud ante el AEP. Está claro que este procedimiento se da sobre los servicios mayoristas, pero se podría generar una afectación al cliente final mientras se da la transición de solicitudes ante el AEP.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018), en su Sección 1.5.4.11 – Procedimiento de alta y migración masiva, establece lo siguiente:

#### “Introducción

*El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par (...)*

#### *Ámbito de aplicación*

*El procedimiento es aplicable a los siguientes movimientos de prolongación de par (con y sin traspaso):*

- *Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio*
- *Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio*
- *Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso completamente desagregado”*

La OBA permite a los CS la modificación y el cambio de los productos y simultáneamente también permite el cambio de modalidad.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Con base en la evidencia internacional presentada en la OBA y en la experiencia del GTV, se solicita al Instituto priorice la solicitud hecha en esta Sección, e incluya en la Oferta la posibilidad de efectuar el cambio de producto y de modalidad de desagregación junto con una descripción clara de los procesos, indicadores de calidad, indicadores de gestión y penalizaciones para los siguientes escenarios:

- **De Reventa ► Reventa**
  - De SRP a SRI
  - De SRP a SRL

- De SRP a SRLMT
- De SRL a SRLMT
- **De Reventa ► SAIB**
  - De SRI a SAIB BE
  - De SRP a SAIB VoIP
  - De SRP a SAIB BE + SRMLT
- **De SAIB ► SAIB**
  - DE SAIB BE a SAIB VoIP
  - De SAIB VoIP a SAIB BE

### 7.3 Procedimiento cambio de domicilio para el SRI

#### Identificación y referencia del asunto

En las Secciones 4.1 & 4.2.2 – correspondientes a los servicios SRL y SRP, Alcance de los servicios, se permite la opción del cambio de domicilio. La OREDA no incluye esta opción en la Sección 4.2.1, correspondiente al SRI:

*“Alcance del servicio*

*El alcance y responsabilidad de Telmex en el Servicio de Reventa de Internet es el siguiente:*

- *Instalación del servicio.*
- *Habilitación del servicio en la red y Sistemas de Gestión Telmex.*
- *Servicio de Internet*

*El Servicio de Reventa de Internet se aprovisionará de acuerdo con las siguientes características:*

- *Tráfico Best Effort*
- *Medio de transmisión a usuarios finales (cobre o fibra óptica)*

***El CS podrá solicitar el siguiente movimiento sobre el Servicio de Reventa:***

- ***Cambio de velocidad”***

### Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a la reventa o comercialización de servicios no hace sentido alguno que se pueda solicitar el movimiento de cambio de domicilio en SRL y SRP, pero no en el SRI.

Vale la pena establecer escenarios donde se aclare al usuario final que, al darse un cambio de domicilio, queda sujeto a la disponibilidad de infraestructura y capacidad previamente instalada. Si el usuario estaba recibiendo el servicio con tecnología FTTH y en el nuevo domicilio solo está disponible el servicio con cobre se le debe ofrecer el servicio que mejor se acople a sus necesidades y oferta anterior.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

Como se trata de un tema particular al caso de México, no es relevante buscar evidencia internacional.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que se debe incluir en el SRI el procedimiento de cambio de domicilio, ya que el proceso de cambio de proveedor deber ser el mismo para todos los Servicios de Reventa.

## 7.4 Moléculas de incremento de velocidad

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.3 – Moléculas de incremento de velocidad, se establece lo siguiente:

*“Se trata de planes opcionales de incrementos de velocidad sobre un Servicio de Reventa de Paquetes en la modalidad de “Paquete Conectes” y “Paquete Conectes Frontera”, que incluye llamadas locales ilimitadas, minutos ilimitados a teléfonos móviles bajo la modalidad de “el que llama paga”, **mediante el pago de una tarifa adicional a la renta mensual del paquete que se contrate, que otorga a los usuarios finales la velocidad final que se refleja en la siguiente tabla:***

| <b>Servicio</b>                             | <b>Paquete</b>             | <b>Velocidad (Mbps) hasta</b> |
|---|----------------------------|-------------------------------|
| <b>Moléculas de incremento de velocidad</b> | Velocidad Infinitum 30Mbps | 30                            |
|   | Velocidad Infinitum 50Mbps | 50                            |

*Las moléculas de velocidad se proporcionarán a los CS en los mismos términos y condiciones que se ofrecen a los usuarios finales de Telmex.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

A pesar de que estamos de acuerdo con la inclusión de esta Sección en el cuerpo de la OREDA, a El GTV no le queda lo suficientemente claro cómo va a impactar lo que actualmente tienen los CS a nivel tarifario y de márgenes sobre los servicios.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que dé mayor detalle sobre este punto, ya que parece que el AEP ha hecho la inclusión sin mayor detalle y no es posible dimensionar el impacto que tendrían estos incrementos de velocidad sobre los niveles tarifarios y los márgenes de los servicios SRP.

## **7.5 Lotes mínimos y solicitud de pronóstico para la adquisición de modem/ONT's en los Servicios de Reventa**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 – 'Venta de Módem y ONT para Reventa, en la Sección de Entrega de equipos venta Telmex' (Blanco) se ha incluido el texto en negrilla con respecto a la versión actual de la OREDA:

*"El CS podrá adquirir bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONTs directamente con Telmex, sin logotipos o identificadores de Telmex (blancos). **En caso de no solicitar por lotes, la cantidad de módems/ONTs a adquirir en esta modalidad (blancos) se asegura la venta siempre y cuando los CS hayan entregado el pronóstico de compra de dichos módems/ONTs, en caso contrario, la cantidad estará sujeta a las existencias en el momento de que se trate.** Para la entrega el CS podrá elegir en el caso de módem si será vía mensajería, en cuyo caso aplica una contraprestación, y el CS deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realiza a nivel nacional.*

(...)

*Asimismo, el CS o en su caso un grupo de éstos **podrá comprar los módems y ONTs a Telmex, de conformidad con lo establecido en el Anexo A<sup>16</sup>.** El CS deberá considerar que los módems y las ONTs serán provistos en un plazo máximo de cuatro meses posterior a la solicitud de compra<sup>17</sup>.*

<sup>16</sup> en el caso de que un grupo de CS desee adquirir el lote mínimo deberán designar un responsable encargado de concertar con Telmex la adquisición del lote mínimo, así como los puntos de distribución donde recogerá o recibirá los Módem y las ONTs.

<sup>17</sup> dependiendo del proveedor y la cantidad solicitada, este tiempo mínimo puede variar.”

En el Anexo A, Numeral 13. Generales, Apartado de Cobros Opcionales se establece lo siguiente:

| Cobros Opcionales   |                  |
|---|------------------|
| Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades |                  |
| Tecnología  | Precio           |
| ADSL (3)  | 372,576.75 USD   |
| VDSL (3)  | 755,798.55 USD   |
| ONT (3)   | 1,514,872.50 USD |
|   | 2,210,895.00 USD |

**Nota:** El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. Precio por lote de quince mil equipos.

**Nota:** Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitará y especificar en qué tiendas Telmex va a requerir dichas unidades.”

#### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha incluido en el texto de la OREDA un condicionamiento de pronóstico para la venta de módems/ONTs a los CS atado a un lote mínimo de 15,000 unidades. Exigir un lote mínimo de estas características carece de sentido y disminuye la competitividad de los operadores de menor escala.

Por otra parte, se debe tener en cuenta la diferencia en tamaño entre los demás operadores y el AEP. Es evidente que el volumen de módems ordenados por el AEP a sus proveedores para sus propias operaciones es sustancialmente mayor a los que cualquier otro operador está en capacidad de ordenar. Condicionar una potencial venta a la falta de inventarios del AEP no hace ningún sentido comercial, y más teniendo en cuenta que para que la base de clientes de un CS pequeño llegue a 15,000 nuevos usuarios se necesitará de un periodo de tiempo considerable. Cabe notar que, por el tamaño de los pedidos exigidos a los CS, el

AEP obtendría economías de escala todavía mayores y por ende un menor costo unitario para prestar servicios a sus usuarios finales.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que deben ser eliminadas en toda la OREDA las referencias a un número mínimo de módems u ONTs a adquirir por parte de los CS que acceda a utilizar los servicios estipulados en la Oferta. Esto permitiría a los CS comprar un número menor de terminales más en línea con sus necesidades en el corto y medio plazo.

A pesar de que los pronósticos son una buena costumbre comercial, entendemos que no tiene sentido en el contexto actual debido a lo específico de la situación. Un CS con una operación y cobertura más limitada que la del AEP va a necesitar de un mayor esfuerzo para establecerse en el mercado y requerir esas 15,000 unidades de terminales.

Los CS tendrán necesidades reducidas de equipos que podrán suplirse con los inventarios de un operador con la envergadura del AEP. Por su tamaño y operación, el AEP requerirá de stocks de equipos muy importantes para su uso propio que serán suficientes para las necesidades de los CS de menor tamaño.

Adicionalmente consideramos que los precios de las terminales deben ser iguales a los precios a los cuales el AEP compra dichos recursos.

## **7.6 Cobros por módems u ONTs**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 – ‘Venta de Módem y ONT para Reventa, en la Sección de Entrega de equipos venta Telmex (Blanco)’ se establece lo siguiente:

*“El CS podrá adquirir bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONTs directamente con Telmex, sin logotipos o identificadores de Telmex (blancos). En caso de no solicitar por lotes, la cantidad de módems/ONTs a adquirir en esta modalidad (blancos) se asegura la venta siempre y cuando los CS hayan entregado el pronóstico de compra de dichos módems/ONTs, en caso contrario, la cantidad estará sujeta a las existencias en el momento de que se trate. Para la entrega el CS podrá elegir en el caso de módem si será vía mensajería, en cuyo caso aplica una contraprestación<sup>13</sup>, y el CS deberá indicarla desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realiza a nivel nacional.*

***Para el caso de ONTs es indispensable que sean instalados por Telmex, por lo cual en este caso se entregarán directamente en el domicilio de los usuarios***

***bajo los mismos procedimientos que Telmex sigue para sus propias operaciones.”***

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con redacción en negrilla, los CS no pueden asegurarse de que el AEP les esté cobrando la misma tarifa por la compra e instalación de los módems que el precio que cobra a sus propias operaciones minoristas.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que, en el caso que el AEP provea los módems/ONTs y cobre al CS por su adquisición e instalación en el domicilio del usuario, deberá demostrar fehacientemente que cobra lo mismo a los CS que a sus unidades internas. Esto permitirá asegurar que los CS cuentan con las mismas condiciones para la comercialización de los servicios de reventa que el AEP, pudiendo beneficiar de las economías de escala y el poder de negociación del AEP.

Al tratarse de reventa, solicitamos que el AEP ofrezca un descuento sobre los precios de instalación que ofrece a sus clientes finales, mismos que deben incluir el Módem / ONT.

La correcta implementación de la separación contable será una fuente útil de información para implementar este cambio y controlar el pago por equipo entre el brazo mayorista y minorista del AEP. En otro caso, la revisión por parte del regulador de facturas de contabilidad interna del AEP podría ser utilizada para verificar el cumplimiento de esta medida.

## **7.7 Modificaciones a las condiciones de entrega de modem/ONTs/teléfonos**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 - Venta de Módem y ONT para Reventa, con respecto a la 'Entrega de módem Telmex nuevo' se determina en la nota al pie número 15:

*“<sup>15</sup> Si el módem será recogido en Tienda Telmex, será necesario que el usuario al momento de recoger el módem proporcione el folio de la orden de servicio, **el módem debe recogerse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la aceptación de la solicitud del servicio, ya que de lo contrario se entenderá que el servicio no es de interés del CS y la solicitud se cancelará por no contar con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio.**”*

En la Sección 4.4 - Venta de Módem y ONT para Reventa, con respecto a la Entrega de teléfonos, se establece lo siguiente:

*“4.4 Venta de Módem y ONT **y teléfonos** para Reventa*

*(...)*

*Respecto a los teléfonos, los CS o los usuarios finales podrán adquirirlos directamente con algún proveedor o comprarlos **a Telmex. En este último caso el CS también podrá solicitar a Telmex desde la solicitud de servicios que los teléfonos sean entregados a los usuarios en su domicilio. Los modelos que se entregarán serán acordados con el CS** en la tienda Telmex.”*

*Problema y razones para sugerir cambios*

Como una primera aproximación a este punto, el AEP ha eliminado del título de la Sección 4.4 y en sus respectivas subsecciones la posibilidad de que los CS requieran en las solicitudes de servicio el aparato telefónico y que estos sean entregados a los usuarios directamente en su domicilio.

No comprendemos porque el AEP ha eliminado esta opción del texto de la Oferta. Los CS o los usuarios finales deben pasar por una Tienda Telmex para solicitar un equipo telefónico, así hayan contratado los servicios con otro proveedor de servicios. Como lo mencionamos en la Sección 7.1 y posteriormente en la 17.4, la atención al cliente debe realizarse de manera neutra y tener que recoger cualquier tipo de equipo en la Tienda Telmex genera confusión en la operación y los CS definitivamente no quieren a sus clientes recogiendo equipos en las instalaciones del AEP.

Con respecto a la nueva nota al pie # 15 de la OREDA bajo consulta, y como lo hemos argumentado en el párrafo inmediatamente anterior, la opción de que los usuarios de los CS deban recoger el módem/ONT/teléfono o cualquier otro aparato electrónico en la tienda del AEP lo único que genera es confusión en la operación y en los mismos clientes.

*Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos al Instituto se restituya la posibilidad de marcar en las solicitudes de servicio la opción de que el aparato telefónico sea llevado al domicilio del cliente por parte del AEP sin ningún tipo de logotipos y con comunicaciones neutras.

Por otra parte, solicitamos sea eliminada cualquier referencia en la Oferta a que los clientes de los CS deban recoger cualquier tipo de aparato electrónico en la tienda comercial del AEP.

## 7.8 Garantía en módems blancos

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 - Venta de Módem y ONT para Reventa, con respecto a las garantías y mantenimiento de los módems u ONT's, se establece lo siguiente:

*“Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telmex formará parte del servicio. **En caso de ser necesario el reemplazo del módem Telmex el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación o a través de la tienda comercial de Telmex, en ambos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT's blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería o a través de la tienda comercial de Telmex”***

### Problema y razones para sugerir cambios

Como un primer punto, El GTV ha identificado falencias en el procedimiento de reemplazo y garantía de los módems/ONTs de Telmex. El AEP plantea, que en caso de que sea necesario el reemplazo del aparato, el CS podrá elegir si la entrega será vía mensajería. En múltiples ocasiones, el CS no tiene visibilidad sobre si el envío ha sido entregado satisfactoriamente, dentro de los plazos esperados. Es una operación a ciegas para los CS.

Por otra parte, el plazo de garantía por los módems revendidos es muy bajo comparado con lo observado en otros países. Por ejemplo, en la Unión Europea cualquier producto electrónico tiene 2 a 3 años de garantía del fabricante. Belkin tiene por defecto una garantía internacional de 2 años en todos sus modelos de módems<sup>16</sup>.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto, añadir la obligación al AEP de proporcionar guías de referencia o de rastreo por cada orden de servicio, para que los CS tengan la certeza del estado de sus solicitudes y de los tiempos de entrega y gestión. Sobra mencionar en este apartado, que para cada orden de servicio la guía de referencia debe quedar registrada en el SEG para que los CS puedan verificar el estado de sus solicitudes. Por otra parte, y teniendo en cuenta las múltiples complicaciones que han evidenciado los CS en las entregas a domicilio por

---

<sup>16</sup> Ver por ejemplo <http://www.belkin.com/us/support-article?articleNum=54271>

parte del AEP, sugerimos que la entrega vía mensajería tenga asociados indicadores de gestión y penalizaciones.

Sugerimos ampliar el plazo de garantía de módem blancos revendidos a por lo menos 2 años.

## 7.9 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG

### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta en la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta) en el apartado de Citas para instalación de servicios, se establece lo siguiente:

*“Nota: El registro, modificación y confirmación de fechas y ventanas de atención se hará a través del SEG o al 01800-4040734.”*

En la misma Sección 4.6, en el apartado de Procedimiento de cancelación de solicitud, se establece lo siguiente:

| <b>Etapa</b>                             | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Envío de solicitud</b>                | El CS deberá ingresar la solicitud al SEG o vía telefónica al 01800-4040734 indicando el NIS-Referencia del servicio en que desea cancelar. |
| <b>Validación de solicitud</b>           | (...)   |
| <b>Cancelación del (los) servicio(s)</b> | (...)   |

### Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de métodos alternos al SEG como medios primarios de contacto (p.ej. el teléfono 01-800 y/o el correo electrónico establecido) es ineficiente y afecta el correcto flujo de la operación. Al utilizar métodos alternos al SEG los técnicos deben atender los procesos uno a uno y, en la experiencia de GTV, se pierden entre 10-40 minutos por cada solicitud.

Adicional a la pérdida de eficiencia en la operación, cualquier movimiento o proceso que no sea ejecutado en el SEG corre el riesgo de no ser incluido dentro de las bases de datos del sistema. Esta situación podría afectar a otros procesos de la operación posteriormente.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el punto 6.2.1 de la ORLA <sup>17</sup> se cita como único mecanismo de comunicación el SGO, y solo en caso de fallo permite usar métodos alternativos al mismo. La ORLA establece lo siguiente:

*"El mecanismo para la comunicación de las reclamaciones de OPERADOR a Telefónica, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente. En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo podrán utilizarse como medio alternativo los siguientes teléfonos de atención"*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que sean eliminadas todas las referencias a métodos de contacto primarios como alternativa para el SEG. Es razonable y necesario que existan otros canales de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero jamás deben ser los puntos de contacto primarios.

También solicitamos que sean eliminadas todas las referencias al Sistema de Captura, ya que ese sistema se volvió obsoleto con la entrada en operación del SEG.

## **7.10 Información en las solicitudes de servicio y verificación de los perfiles solicitados**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el proceso de envío de solicitud, validación y factibilidad se establece lo siguiente:

| <b>Etapa</b>                                     | <b>Descripción</b> |
|--|--------------------|
| <b>Autorización del suscriptor/usuario final</b> | (...)              |
| <b>Envío de solicitud</b>                        | (...)              |

<sup>17</sup> CNMC, "Oferta de referencia de líneas alquiladas de Telefónica de España S.A.U. Para operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas (ORLA), 1 de junio de 2018 – Apéndice 3 (página 6)

| <b>Etapa</b>   | <b>Descripción</b>   |
|--|--|
| <b>Validación de solicitud</b>                       | <p>Telmex validará las solicitudes enviadas por los CS en un <b>plazo máximo de 1 día hábil</b> para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información capturada es suficiente para procesar la solicitud.</li> <li>• El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Si la solicitud es correcta</b>, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS) el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio en un plazo que corresponda al escenario de habilitación abajo señalados.</li> <li>– <b>Si es incorrecta</b>, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro).</li> </ul> <p>La aceptación de la solicitud provocará el Análisis de Factibilidad Técnica para el SRI y SRP o la habilitación del servicio en caso de SRL.</p> |
| <b>Factibilidad técnica (no aplica a SRL)</b>        | <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si es factible proporcionar el servicio</b>, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando una ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino).</li> <li>• <b>Si no es factible proporcionar el servicio</b>, se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, así como las evidencias correspondientes.</li> </ul> <p>Los CS incluyendo a Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</p>   |
| <b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b> | (...)  |
| <b>Pruebas de aceptación del Servicio</b>            | (...)  |
| <b>Facturación</b>                                   | (...)  |

*Problema y razones para sugerir cambios*

Es importante mencionar que, sin considerar equivocaciones legítimas por parte del CS, la mayor parte de los casos donde se presenta esta situación se dan porque el AEP no ha provisto en sus bases de datos la información de los perfiles disponibles, o porque dicha información es errónea. Por tanto, la responsabilidad de solucionar el problema debería residir en el AEP y no en el CS que solicitó cierto perfil con base a la información provista por el AEP.

Por ejemplo, en la solicitud de SRI es necesario indicar el medio de acceso, que puede ser cobre o fibra óptica. Dicha información solo se puede obtener de las bases de datos 3.0 y 4.0 buscando la colonia del usuario final y verificando si el AEP cuenta con cobertura atendida por cobre o por fibra en la zona. Si la información llegase a ser errónea, la solicitud no cumpliría con la información correspondiente y podrá ser devuelta al CS.

Otro caso que se puede dar por información errónea en las bases del AEP, es la relacionada con la cantidad de bucles libres en la base de datos 1, y/o los pares de cobre libres en las cajas de distribución en la base de datos 2.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Las bases de datos del AEP deben reflejar siempre la realidad y estar actualizadas. Igualmente, todas las bases deben ser coherentes unas con otras. Para los CS es clave contar con bases de datos fidedignas ya que sus operaciones, ofertas y relaciones comerciales dependen de esto.

En las solicitudes de SRI y SRP hay que indicar el medio de acceso (fibra o cobre). Entendemos que, si la información proporcionada en las bases de datos 3.0, 3.1 y 4.0, 4.1 es incorrecta y el error en la solicitud no es atribuible al CS, el AEP debería aceptar y corregir la información respecto al medio de acceso en la solicitud enviada por el CS en lugar de devolver la solicitud al mismo para su modificación.

Así, el AEP debe estar obligado a ofrecer los servicios a través de la tecnología más avanzada disponible sin necesidad de devolver la solicitud. Esto con el objetivo de no dilatar indebidamente la prestación de dichos servicios a los CS.

Solicitamos que, en caso de que el perfil solicitado no sea factible, el CS pueda decidir utilizar la velocidad disponible para esa solicitud sin tener que volver a comenzar el proceso en aras de no incurrir en mayores demoras. Asimismo, solicitamos que todos los perfiles ofrecidos por el AEP de forma individual o en paquetes estén registrados de forma individual para que puedan ser contratados.

## **7.11 Procedimiento para la validación y habilitación de SRL, SRI y SRP para usuarios existentes**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el proceso de validación, habilitación y aprovisionamiento del servicio para Usuarios Existentes, se establece lo siguiente:

| <b>Etapa</b>   | <b>Descripción</b>   |
|--|--|
| <b>Autorización del suscriptor/usuario final</b>     | (...)  |
| <b>Envío de solicitud</b>                            | (...)  |
| <b>Validación de solicitud</b>                       | <p>Telmex validará las solicitudes enviadas por los CS <b>en un plazo máximo de 1 día hábil</b> para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información capturada es suficiente para procesar la solicitud.</li> <li>• El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Si la solicitud es correcta</b>, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS) el cual será por usuario en caso de solicitudes masivas y proporcionará la fecha de habilitación del servicio en un plazo que corresponda al escenario de habilitación abajo señalados.</li> <li>– <b>Si es incorrecta</b>, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación, en caso de haber usado el formato Excel de solicitudes masivas, Telmex devolverá el archivo al CS indicando el motivo de rechazo por cada registro).</li> </ul> <p>La aceptación de la solicitud provocará el Análisis de Factibilidad Técnica para el SRI y SRP o la habilitación del servicio en caso de SRL.</p>   |
| <b>Factibilidad técnica (no aplica a SRL)</b>        | (...)  |
| <b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b> | <p>Telmex llevará a cabo las actuaciones necesarias para habilitar el servicio el día confirmado por el CS; <b>notificará su llegada al domicilio del usuario y el inicio y fin de todas las actividades. Se abrirá. Se podrá abrir un canal continuo de comunicación (vía telefónica) entre Telmex y el CS para dar seguimiento a la instalación:</b></p> <p><b><u>Usuarios Existentes: Habilitación remota (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Voz:</b> Se realizará el cambio administrativo para pasar la facturación al CS. Cuando sea requerido por el CS, se activarán/desactivarán los servicios digitales o de marcaciones solicitados.</li> <li>• <b>Datos:</b> Se habilitará el servicio con el perfil solicitado.</li> <li>• <b>Voz + Datos:</b> Se realizará el cambio administrativo para el servicio de voz, activando/desactivando los servicios digitales o de marcaciones requeridos y se habilitará el servicio de datos con el perfil solicitado con la molécula de velocidad que en su caso se hubiera contratado.</li> </ul> <p><b><u>Usuarios Nuevos: Habilitación presencial</u></b></p> <p>Telmex asistirá al domicilio del Usuario Final para instalar el servicio, el CS podrá enviar personal técnico para validar los trabajos realizados por Telmex.</p> <p><b>Acometida Existente:</b> (máximo 5 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud y 7 días hábiles con provisión de equipo por Telmex).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de prueba de la acometida: para asegurar que las facilidades permiten la prestación de los servicios.</li> <li>• Instalación de cableado interior: sólo si fue solicitado por el CS.</li> <li>• Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS.</li> <li>• Habilitación del servicio.</li> </ul> |

| <b>Etapa</b>                              | <b>Descripción</b>   |
|---|--|
|   | <p><b>Sin Acometida:</b> (máximo 7 días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud indistintamente de la provisión de equipo por Telmex).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de la acometida, incluye el primer CIC.</li> <li>• Instalación de CIC adicional: sólo si fue solicitado por el CS.</li> <li>• Entrega e instalación de módem/ONT: sólo si fue solicitado por el CS.</li> <li>• Habilitación del servicio.</li> </ul> <p>Al finalizar la instalación, se realizarán las pruebas de aceptación del servicio.</p> |
| <b>Pruebas de aceptación del Servicio</b> | (...)  |
| <b>Facturación</b>                        | (...)  |

### Problema y razones para sugerir cambios

Teniendo en cuenta que la solicitud corresponde a un alta de un usuario existente, el tiempo para la validación y habilitación del servicio es excesivo. Esta situación es especialmente aparente si se compara con los plazos utilizados por el AEP para realizar el alta de un usuario final a través de su propia operación minorista.

Por otra parte, se ha eliminado de la OREDA bajo consulta la obligación del AEP de notificar la llegada de sus cuadrillas al domicilio del usuario, así como la obligación de notificar el inicio y fin de las actividades en el proceso de habilitación y aprovisionamiento. Es imperativo que no se elimine este texto, al ser el único medio por el cual el CS tiene conocimiento de la situación actual y puede mantener comunicación con el usuario final, de que su servicio está siendo modificado, migrado para una reventa existente, y validado de que efectivamente este realizándose la instalación en caso de reventa nueva.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La AMLT<sup>18</sup> en España establece en su Sección 8.1.6 los plazos de ejecución de los procesos de alta y baja de usuario, haciendo una clara diferenciación entre los procesos que exigen actuaciones en la red y las que no lo hacen. La Oferta dice al respecto:

*“Las solicitudes AMLT que impliquen actuaciones en Red tendrán un plazo máximo de ejecución de seis días hábiles a contar desde la fecha en la que el operador envió la solicitud, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha en la que se actualizó en Red la preselección correspondiente (en principio, 5 días hábiles después de la solicitud). Adicionalmente, en el caso de solicitud del servicio AMLT sobre una línea inactiva se considera que a partir de la validación comercial se iniciará el proceso*

<sup>18</sup> CNMC, “Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)” de Telefónica de España SAU, junio de 2015 (página 22)

para la instalación de la línea, de modo que cuando éste haya finalizado se realicen las correspondientes actuaciones de preselección en red, estando disponible el servicio para el abonado en el mismo plazo contemplado por Telefónica de España para sus servicios minoristas en cuanto a la provisión de la línea.

**Por su parte, las solicitudes AMLT que no impliquen actuaciones en Red (es decir, que no impliquen cambio en la modalidad de preselección contratada sobre la línea o cambio en el operador beneficiario de la preselección), tendrán un plazo máximo de ejecución de 2 días hábiles, siendo la efectividad de dicha actuación la fecha de actualización de los Sistemas de Gestión comercial.**

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La habilitación del SRL debería implicar simplemente un proceso administrativo, sin afectar el servicio del usuario final. Al no requerir una actuación en la red del AEP, consideramos que la habilitación debe llevarse a cabo en un tiempo máximo de 2 días hábiles, en línea con las mejores prácticas internacionales.

Asimismo, al tratarse de un cliente existente, el tiempo de validación es excesivo. En efecto, el AEP a sus usuarios finales les valida los servicios en el mismo punto de venta o vía telefónica sin tener que esperar un día hábil. Solicitamos que la OREDA contemple no más de 30 minutos para la validación de órdenes.

Por otra parte, consideramos imperativo refinar en el procedimiento de habilitación y aprovisionamiento de los servicios. El AEP debería comunicarse con el CS al momento de llegar al domicilio del usuario final para garantizar absoluta transparencia con respecto al estado de la visita, la habilitación, el aprovisionamiento y potenciales futuras pruebas de aceptación del servicio.

### **7.12 Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación en los Servicios de Reventa**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el proceso de factibilidad técnica, se establece lo siguiente:

| <b>Etapa</b>                              | <b>Descripción</b> |
|---|--------------------|
| Autorización del suscriptor/usuario final | (...)              |
| Envío de solicitud                        | (...)              |

| <b>Etapa</b>   | <b>Descripción</b>  |
|--|---|
| <b>Validación de solicitud</b>                       | (...)   |
| <b>Factibilidad técnica (no aplica a SRL)</b>        | <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 1 día hábil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si es factible proporcionar el servicio</b>, el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando una ventana de tiempo para la atención del servicio (<b>matutino/vespertino</b>).</li> <li>• <b>Si no es factible proporcionar el servicio</b>, se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, así como las evidencias correspondientes.</li> </ul> <p>Los CS incluyendo a Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Habilitación y aprovisionamiento del Servicio.</p> |
| <b>Habilitación y aprovisionamiento del Servicio</b> | (...)   |
| <b>Pruebas de aceptación del Servicio</b>            | (...)   |
| <b>Facturación</b>                                   | (...)   |

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha eliminado la posibilidad de cerrar citas con horarios establecidos para los CS. De esta manera, ha determinado solo dos ventanas de tiempo disponibles para la habilitación de un servicio: matutino/vespertino. La ventana matutina o la vespertina están compuestas por periodos de tiempo superiores a 4-5 horas en las que los clientes deben permanecer en sus domicilios a la espera de la instalación de los servicios. Estas ventanas de tiempo tan amplias dificultan el agendamiento de una cita y afectan la relación con el cliente final del CS.

Adicionalmente, esto ha implicado un enorme problema logístico ya que los técnicos de GTV en múltiples ocasiones han tenido que esperar durante horas la llegada de los técnicos del AEP.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto que se mantengan las citas con horarios establecidos y se incluyan dentro de la Oferta y sus Anexos indicadores de gestión, indicadores de calidad y penalizaciones claras cuando el equipo técnico del AEP no se presente dentro del tiempo de tolerancia de 30 minutos.

Se solicita que las citas se realicen en los siguientes 3 horarios: 0900, 1230 y 1500.

## 7.13 Proceso de programación y confirmación de visita

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el apartado de Citas para la instalación de servicios, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>                | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------------|---|
| <b>Programación de visita</b>   | De acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y en los mismos términos y condiciones que sus propias operaciones, Telmex proporcionará fecha y <b>horario</b> ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino) para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, <b>únicamente se tendrá</b> con base en la <b>posibilidad</b> capacidad de <b>variar la hora en un range</b> atención de <b>30-min</b> los técnicos por turno. |
| <b>Confirmación de visita</b>   | El CS podrá confirmar la fecha y <b>horario</b> ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino) proporcionados por Telmex o sugerir <b>un nuevo horario</b> otra ventana y/o fecha para instalación.  |
| <b>Reprogramación de visita</b> | (...)   |
| <b>Visita en falso</b>          | (...)   |

### Problema y razones para sugerir cambios

Alineado con la argumentación de la Sección 7.12, el AEP ha eliminado la posibilidad de programar y confirmar citas con horarios establecidos para los CS. De esta manera, ha modificado el texto a ventanas de tiempo para la programación de visitas y ha eliminado el factor de tolerancia de los 30 minutos.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto se mantengan las citas con horarios establecidos y se incluyan dentro de la Oferta y sus Anexos indicadores de gestión, indicadores de calidad y penalizaciones claras al AEP cuando su equipo técnico no se presente dentro del tiempo de tolerancia (30 minutos).

## 7.14 Proceso de reprogramación de visita

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el apartado de Citas para la instalación de servicios, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>                | <b>Descripción</b>   |
|---------------------------------|--|
| <b>Programación de visita</b>   | (...)  |
| <b>Confirmación de visita</b>   | (...)  |
| <b>Reprogramación de visita</b> | <p><b>El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telmex asista por primera vez al domicilio del Usuario Final</b> para lo cual deberá dar aviso a Telmex con al menos 48 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.</p>   |
| <b>Visita en falso</b>          | <p><b>Atribuible a CS o Usuario Final:</b> En caso de que Telmex se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir los gastos de la visita en falso</li> <li>• Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio</li> </ul> <p><b>Atribuible a Telmex:</b> Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio.</li> </ul> <p><b>Tercera visita atribuible a Usuario Final:</b> Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.</li> </ul> <p>En caso de que el CS no reingrese la solicitud o la cancele en un plazo máximo de 2 días hábiles, se entenderá que no requiere el servicio y se cancelará la solicitud.</p> |

**Nota:** El registro, modificación y confirmación de fechas y ventanas de atención se hará a través del SEG o al **01800-4040734**.

### Problema y razones para sugerir cambios

El proceso de reprogramación de visita establece que el CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación de cualquiera de los servicios de Reventa antes de que el AEP asista al domicilio del usuario final. Consideramos relevante que, si en alguna de estas ocasiones el causante de la reprogramación fuese el AEP, éstas no sean contabilizadas dentro de las 3 oportunidades que especifica la OREDA al tratarse de situaciones fuera del control del CS.

Por otra parte, si la reprogramación de las visitas para las pruebas de la acometida y la habilitación de los servicios son atribuibles al AEP, estas fallas deben ser consideradas para los indicadores de calidad en la provisión de los servicios. A pesar de que el AEP deba tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS, éste podría encontrar incentivos para dilatar el proceso de programación de visitas.

El procedimiento de incidencias no tiene en cuenta un posible escenario en el que las 3 reprogramaciones hayan sido atribuibles al AEP. Con base en la argumentación del párrafo anterior, y considerando que existen penalizaciones para el CS en situaciones similares, la OREDA debe incluir un apartado que considere consecuencias para el AEP por reprogramaciones recurrentes sobre el mismo caso.

Con base en la experiencia del GTV, actualmente no es posible efectuar el proceso de reprogramación de visita a través del SEG. El proceso debe ser tramitado a través de una llamada telefónica, lo que implica que las reprogramaciones no quedan registradas en el sistema centralizado. Como mencionado anteriormente, esta situación va en contra de las Medidas de Preponderancia y hace imposible llevar un control del proceso, de las causales y de los responsables.

Por último, y como lo hemos referenciado en la Sección 7.9 del presente documento, el registro, modificación y confirmación de fechas y horarios deberá hacerse a través el SEG y, solo en caso de falla del SEG, al 01-800 4040734.

### Experiencia anecdótica Del GTV

En la experiencia del GTV, se han presentado escenarios en los que el AEP solicita la reprogramación de la fecha de habilitación, lo que origina que él mismo objete el folio o bien que el cliente cancele el servicio. A continuación relacionamos algunos de los motivos más frecuentes:

- Técnico Telmex no se presenta en la fecha programada para realizar la habilitación del servicio
- Técnico Telmex no proporciona el módem del servicio cuando es seleccionado el método de entrega como “Entrega por Técnico”

- Técnico Telmex proporciona un módem incorrecto, es decir un módem con logotipos Telmex
- Técnico Telmex no concluye la instalación del servicio
- Mensajería provista por Telmex no realiza la entrega del módem en la fecha programada previa a la instalación
- Mensajería provista por Telmex realiza la entrega de un módem incorrecto con logotipos Telmex
- El servicio se encuentra en zona peligrosa
- Solicitan reprogramación por mantenimiento a puertos
- Cambio de puerto dañado
- Sin asignación de puertos

Haciendo referencia a una experiencia puntual del GTV, en una ocasión el AEP no llegó a 31 de 43 citas que tenía agendadas en la misma zona-localidad. Estas faltas por parte del AEP fueron contabilizadas dentro de las 3 oportunidades que tienen los CS para agendar la instalación de los servicios. El GTV se vio en la obligación de reprogramar las visitas y enfrentar una relación comercial que desde el inicio se vio deteriorada por causas atribuibles al AEP. Adicional a lo anteriormente mencionado, el AEP no tuvo ningún tipo de penalización.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos incluir un apartado que determine que no se contabilicen las reprogramaciones de las visitas causadas por el AEP dentro de las 3 oportunidades que especifica la OREDA. Adicionalmente, estas reprogramaciones atribuibles al AEP deberán ser consideradas para los indicadores de calidad en la provisión de los servicios y, potencialmente, penalizadas para no afectar la relación comercial del CS con el cliente.

Por otra parte, todos los procesos de reprogramación deben obligatoriamente ser tramitados y registrados en el SEG para garantizar un trato igualitario, transparente y no discriminatorio con los CS. En caso de falla se podrán utilizar canales alternos para luego ser ingresados en el sistema y mantener un control estricto de los procedimientos y de la calidad de los servicios.

### **7.15 Visita en falso y tiempo de espera para la instalación y habilitación del SRL, SRI y SRP**

#### *Identificación y referencia del asunto*

En la Sección 4.6 – Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (alta) en el apartado de Citas para la instalación de servicios, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>                | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------------|---|
| <b>Programación de visita</b>   | (...)   |
| <b>Confirmación de visita</b>   | (...)   |
| <b>Reprogramación de visita</b> | (...)   |
| <b>Visita en falso</b>          | <p><b>Atribuible a CS o Usuario Final:</b> En caso de que Telmex se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, <b>Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario.</b> Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir los gastos de la visita en falso</li> <li>• Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio</li> </ul> <p><b>Atribuible a Telmex:</b> Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>Cubrir los gastos de la visita en falso</del></li> <li>• Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio.</li> </ul> <p><b>Tercera visita atribuible a Usuario Final:</b> Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.</li> </ul> <p><b>En caso de que el CS no reingrese la solicitud o la cancele en un plazo máximo de 2 días hábiles, se entenderá que no requiere el servicio y se cancelará la solicitud.</b></p> |

### Problema y razones para sugerir cambios

En el caso de contratar el servicio auxiliar de instalación de acometida, consideramos que el tiempo máximo de espera de 15 minutos no es suficiente para que el CS valide si efectivamente el usuario final no se encuentra en su domicilio.

El AEP ha eliminado de la Oferta bajo consulta la determinación de que si la visita en falso es atribuible al AEP, este deberá cubrir los gastos de la misma. Nuevamente esto ha sido eliminado arbitrariamente por el AEP. Como lo hemos mencionado en la Sección 7.14 en su apartado de evidencia internacional, El GTV ha visto en múltiples ocasiones canceladas sus visitas por causas atribuibles al AEP.

Por otra parte, si el CS no es capaz de contactar con el usuario final en los 2 días siguientes a la visita en falso, el AEP cancela la solicitud y el CS debe iniciar el proceso nuevamente. Se ha comprobado que el plazo de dos días puede llegar a ser insuficiente para intentar contactar y coordinar una nueva visita con cliente final.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Telefónica contempla en su OBA (Secciones 1.5.4.2, 1.5.4.3 y 1.5.4.7) en España que se definirá una ventana única de actuación en el domicilio del cliente de una duración fija de 6 horas. La Oferta señala al respecto:

*“De cara a la sincronización de los diferentes trabajos, **se define una ventana única de actuación o ventana de prolongación de una duración fija de 6 horas. La citada ventana única de actuación es un periodo en que deben realizarse las siguientes actuaciones:** instalaciones necesarias en dependencias del abonado, actuaciones para hacer efectiva la portabilidad (en su caso), trabajos en central de prolongación de par y pruebas (de haberse solicitado, para que se produzca la entrega del servicio y se empiece a facturar). En los casos de cambio de modalidad el concepto de ventana única de actuación es igualmente de aplicación, de manera que todas las actuaciones necesarias se realizan en dicha ventana y se garantiza el correcto funcionamiento del servicio hasta el inicio de dicho periodo temporal.*

*La ubicación temporal de dicha ventana vendrá definida por la cita que debe concertarse con la persona indicada para la ejecución de las actuaciones en su domicilio, a menos que no sean necesarias dichas actuaciones, en cuyo caso la ubicación de la ventana vendrá determinada por Telefónica, quien realizará sus mejores esfuerzos para ajustarse, en su caso, a la ventana de preferencia expresada en el formulario de solicitud.”*

La Sección 1.5.4.3 señala al respecto:

*“En caso de portabilidad con Telefónica en rol donante, una vez conocida la fecha y hora de la citada ventana única de actuación, debe comunicarse ésta al operador receptor. El correspondiente mensaje SP de solicitud de portabilidad deberá hacer referencia a que ésta se solicita en el contexto del acceso desagregado al bucle, para su coordinación con los trabajos en planta. **Si se produjera cualquier incidencia que implicará un retraso en el proceso de portabilidad, el proceso de prolongación de par no se cancelará. El operador autorizado comunicará la eventualidad a Telefónica, quien abrirá un periodo de incidencia** (con parada de reloj si procede) y, con la mayor brevedad, comunicará al operador la nueva ventana de actuación.”*

La Sección 1.5.4.7 menciona:

*“[...] 5. Si son necesarias actuaciones en el domicilio del abonado, Telefónica tratará de concertar cita con la persona indicada en la solicitud (cita que podrá ser cualquier día laborable de lunes a viernes) en un plazo de **3 días** desde la aceptación de la solicitud de alta y teniendo en cuenta las necesidades de coordinación entre los trabajos y procesos implicados. **Si se produce una anulación de cita, Telefónica comunicará esta incidencia advirtiendo de la situación en las 4 horas hábiles siguientes, con indicación de la causa de anulación en el campo correspondiente (ausencia del cliente, llamada previa del cliente, etc.).** En adelante el cliente, o el Operador en su nombre, concertarán nueva cita con Telefónica. El operador solicitante podrá, opcionalmente, consignar un teléfono de contacto destinado a aclarar con Telefónica cualquier tipo de incidencia relacionada con el cliente final. En caso de acogerse el operador a dicha facilidad opcional, Telefónica deberá contactar con éste de forma previa a la apertura de la correspondiente incidencia de provisión.”*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que las condiciones para los tiempos asociados a la instalación de acometida en el domicilio del usuario por parte del AEP deben ser modificados en la OREDA, en línea con el ejemplo analizado en la OBA.

La OBA establece una ventana única de actuación o de prolongación de 6 horas, la cual ha sido determinada teniendo en cuenta las preferencias del usuario final. Esta ventana tiene en cuenta el tiempo necesario para ejecutar todas las instalaciones, actuaciones y trabajos necesarios para la entrega efectiva del servicio. El lapso propuesto en la OREDA de 15 minutos no es viable para que el operador intente contactar al usuario en el momento de una incidencia.

En ese sentido creemos que se debe especificar un procedimiento por el que, si el AEP no logra contactar al usuario en su domicilio en el momento de la visita, debe llamar al CS para que éste verifique la no presencia del usuario en su domicilio y dar una ventana de tiempo de al menos 6 horas para marcar la visita como no exitosa.

Solicitamos al Instituto se restituya la obligación del AEP de tener que cubrir los gastos de una visita en falso, ya que los CS han presenciado múltiples cancelaciones que son atribuibles al AEP, y en cuyo caso no tienen asociada ninguna penalización o indicador de gestión. Estas cancelaciones afectan la relación del CS con su cliente final. Si el AEP no se presenta o se presenta fuera de horario (tiempo de tolerancia de 30 minutos), se debe considerar una visita en falso atribuible al AEP.

La OREDA bajo consulta establece que si el CS no reingresa la solicitud en los dos días hábiles siguientes se cancela la solicitud. Bajo este contexto, se le debe permitir al operador reportar un retraso y abrir un periodo de incidencia en el cual no se cancele el proceso.

Por otra parte, consideramos que no se deben aplicar penalidades en el caso de que la responsabilidad de la visita infructuosa no sea responsabilidad del CS. Así mismo, se debe incluir que si el técnico del AEP no llega dentro del tiempo de tolerancia de los 30 minutos, se considere este comportamiento como una visita en falso.

## 7.16 Penalizaciones en el procedimiento de Suspensión/Reactivación

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de Suspensión/Reactivación SRL, SRI y SRP, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>               | <b>Descripción</b>  |
|--------------------------------|---|
| <b>Envío de solicitud</b>      | El CS deberá presentar su solicitud en el formato correspondiente a través del SEG, especificando el NIS-Referencia del servicio a modificar.   |
| <b>Validación de solicitud</b> | Durante el proceso de validación, Telmex únicamente validará la solicitud que el servicio que se quiera suspender o reactivar pertenezca al CS. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa de Suspensión/Reactivación (según aplique).  |
| <b>Suspensión</b>              | Una vez que se haya validado la solicitud se suspenderá el servicio <b>en un plazo no mayor a 1 día hábil.</b>  |
| <b>Reactivación</b>            | <b>En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de 2 horas a partir de la solicitud,</b> atendiéndose la misma en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo las propias operaciones de Telmex.   |
| <b>Facturación</b>             | Al corte del mes se realizará la facturación aplicable al servicio: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El CS contará con la posibilidad de solicitar ajustes o aclaraciones respecto a los conceptos y servicios incluidos en su factura.</li> <li>• El cobro será aplicado conforme a las prácticas y operaciones de Telmex</li> </ul> |

Luego en la Sección 4.8 – Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio, se establecen los indicadores de calidad para los procedimientos de suspensión/reactivación:

*“Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas a partir de las solicitudes realizadas.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Los plazos de suspensión y reactivación relacionados en la OREDA son apropiados para este tipo de procedimientos. Aun así, en la experiencia del GTV, el AEP no cumple con los plazos establecidos en este tipo de procedimientos, acciones que impactan directamente el servicio entregado a los clientes finales y la relación comercial con los mismos. El proceso de suspensión-reactivación de los servicios es un momento crítico de la relación comercial, por lo que El GTV firmemente recomienda que los SLAs y las penalizaciones asociadas deben ser medidas por eventos individuales y no bajo un concepto de tiempo-tolerancia.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Tomando como referencia la AMLT, podemos aplicar el artículo primero del Anexo A en el cual cita:

*“En caso de incumplimiento de los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, se aplicará una penalización a favor del operador beneficiario de 1,5 € por línea y día de retraso en la provisión, salvo en el caso de incumplimiento del plazo establecido para el Alta conjunta en AMLT y servicios OBA de banda ancha, para el que la penalización por línea y día de retraso será de 5 €”.*”

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos relevante que este tipo de procedimientos tengan penas convencionales asociadas al desempeño del AEP en la suspensión y reactivación de los servicios. Estas penalizaciones deben ser medidas por eventos individuales y no bajo un concepto de tiempo-tolerancia. Para los CS es muy importante tener garantías que estos procedimientos se cumplen en los plazos establecidos para no deteriorar la relación comercial con sus clientes.

## **7.17 Eliminación del esquema de rentas mensuales completas**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de baja de SRL, SRI y SRP, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>          | <b>Descripción</b>   |
|---------------------------|--|
| <b>Envío de solicitud</b> | El CS deberá presentar sus solicitudes en el SEG, especificando el NIS-Referencia del servicio en operación. |

| <b>Actividad</b>               | <b>Descripción</b>  |
|--------------------------------|---|
| <b>Validación de solicitud</b> | <p>Durante el proceso de validación, Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información capturada es suficiente para procesar la solicitud.</li> <li>• El CS capturó correctamente los detalles del servicio requerido.</li> <li>• <b>Si la solicitud es correcta</b>, Telmex cambiará el folio previamente asignado por el Número de Identificación de Solicitud (NIS).</li> <li>• <b>Si es incorrecta</b>, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación.</li> </ul> <p>Los CS incluyendo Telmex, harán uso de los mismos elementos, herramientas, funcionalidades, información, etc. Una vez validados los campos correspondientes se procederá directamente a la etapa Ejecución de baja.</p> |
| <b>Ejecución de baja</b>       | <p>Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.</p>  |

***“Nota: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios.***

*Asimismo, el CS deberá tener en cuenta que los procesos de facturación de Telmex pueden llegar a presentar desfases en la facturación del tráfico de voz, por lo que aun cuando haya sido dado de baja el servicio, podrán existir cobros por los servicios de voz pendientes, los cuales no podrán corresponder a un plazo de dos días posteriores de la solicitud de baja y en su caso estar plenamente justificados.”*

La misma situación se presenta en las siguientes Secciones:

- Sección 6.20 – Procedimiento de Baja (Cableado de DFO-TMX a DFO-CS)
- Sección 7.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL en el apartado de Baja del servicio
- Sección 7.13 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja
- Sección 8.5 - Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle

#### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV considera que el simple planteamiento de no poder facturar a los CS por los servicios prestados de una manera transparente e igualitaria es una falencia estructural de la OREDA bajo consulta. Los CS deben pagar al AEP por los servicios prestados al momento de la

cancelación, indiferentemente de que los sistemas de facturación del AEP no tengan la versatilidad para prorratear el costo de los días efectivamente prestados.

Se considera no aceptable determinar en una oferta de referencia que para los procedimientos de baja, cancelación y/o modificación de cualquier servicio se deban facturar las rentas mensuales completas, cuando seguramente se presentarán situaciones donde el servicio fue cancelado al segundo día del mes en curso.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Tomando como referencia la Oferta de Referencia de Austria, según el punto 8.3 de la Oferta Contrato sobre el Acceso a la línea de suscriptor<sup>19</sup>, indica que las tarifas se prorratearán en función de los días en los que se haya hecho uso el servicio.

*“Las tarifas mensuales se pagan a prorrata (1/30 de la tarifa mensual por cada día restante) durante el resto del mes, a menos que el servicio subyacente se compre para todo el mes, a partir de la fecha de desempeño no defectuoso. Las facturas emitidas correctamente vencen dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la factura.”*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Según la experiencia del GTV, el AEP cobra el mes completo cuando el servicio fue activado, no por 30 días que transcurran desde la activación del servicio, lo que ocasiona que se cobren servicios que no se han prestado a los CS.

Solicitamos al Instituto que se elimine cualquier referencia al esquema de rentas mensuales completas, para que los CS paguen por los servicios efectivamente prestados por el AEP. El área de facturación del AEP debe prorratear los días efectivamente prestados en la factura de cancelación y/o modificación.

### **7.18 Ajustes al procedimiento de cancelación de solicitud**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.6 – Procedimiento de cancelación de solicitud, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>          | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------|---|
| <b>Envío de solicitud</b> | El CS deberá ingresar la solicitud en el SEG o vía telefónica al 01800-4040734 indicando el NIS-Referencia del servicio que desea cancelar. |

<sup>19</sup> Vertrag über den Zugang zur Teilnehmeranschlussleitung – 09 de noviembre de 2017, Página 12

| <b>Actividad</b>                          | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| <b>Validación de solicitud</b>            | <p>Durante el proceso de validación, Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si la solicitud es correcta</b>, Telmex validará que la solicitud de cancelación corresponda al CS y se revisará el estatus actual de la orden de servicio.</li> <li>• <b>Si es incorrecta</b>, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación.</li> </ul> |
| <b>Cancelación del (los) servicio (s)</b> | <p>Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.</p>  |

### Problema y razones para sugerir cambios

En el Procedimiento de cancelación de solicitud se debe incluir una referencia a que el AEP no tendrá la potestad de cancelar folios por causas atribuibles a el mismo. Especificamos esta situación, porque en la experiencia del GTV, el AEP suele objetar los servicios bajo excusas de reprogramación o imposibilidades técnicas, solicitando a los CS a crear nuevos folios. Se escudan bajo estos conceptos para corregir inconsistencias en las bases de datos del SEG, o de su misma operación, o para que no se impacten los indicadores de SLA.

Dentro de la evidencia histórica, El GTV tiene el historial de folios objetados por el AEP bajo los conceptos de reprogramación o imposibilidades técnicas:

- Excede límite de reprogramaciones (reprogramaciones realizadas por CS)
- Fecha de reprogramación no proporcionada por el CS
- Puertos de equipo de acceso dañados
- Domicilio mal distritado
- Domicilio corresponde a otra central
- Distancia y/o atenuación no permitida
- Ductos tapados
- Saturación de red principal
- Saturación de red secundaria
- Servicio sin facilidades
- Par asignado dañado
- Saturación de puertos
- Desastre natural<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Hace referencia a un servicio en el cual contaba con una construcción en obra la cual impedía realizar la instalación

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Según la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado en España, en su Sección 1.5.1.4 – Cancelación de Solicitudes:

*“Una vez formulada una solicitud, el operador peticionario podrá cancelarla antes de la fecha de comienzo de los trabajos de provisión por Telefónica, sin que ello lleve asociado un coste para el operador.*

*Una vez iniciados los trabajos de provisión, el operador podrá solicitar asimismo la cancelación de la solicitud. En este caso, sin embargo, Telefónica podrá facturar justificadamente una cantidad dependiente del momento de la cancelación (por ejemplo, horas empleadas por el personal de Telefónica dedicadas hasta ese momento a la provisión del servicio o el desmontaje de elementos) y nunca superior a la correspondiente cuota de alta.”*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La cancelación del folio debe ser realizada únicamente por el CS que solicitó el servicio. El AEP tiene que entregar alternativas de solución a los CS, tal y como lo hace con su propia operación. Se solicita al Instituto deje claramente estipulado en la Oferta, que el AEP no deberá cancelar folios por causas atribuibles a el mismo.

Por otra parte, y con base en la argumentación de la experiencia internacional, los CS podrán solicitar cancelaciones antes de la fecha de comienzo de los trabajos de provisión de servicios, sin que ello lleve asociado costes para el operador. Y una vez iniciados los trabajos de provisión, los CS podrán cancelar las solicitudes asumiendo una fracción del costo que no sea superior a la cuota correspondiente de alta.

## **7.19 Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa y Desagregación**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa, se establece lo siguiente:

*“En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores que permiten al CS replicar el servicio de Telmex en las mismas condiciones que a sus usuarios:*

*Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de dos días hábiles. **El 10% restante en un máximo de tres días hábiles a partir de la solicitud.***

*Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. **El 10% restante en un máximo de 8 días hábiles a partir de la solicitud.***

- *Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de siete días hábiles. **El 10% restante en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.***
- *Porcentaje de servicios suspendidos y reactivados en tiempo (60%). **El 40% restante de servicios suspendidos en 48 horas y de reactivaciones en 4 horas a partir de las solicitudes realizadas.***

Con respecto a los Parámetros para Reparación de Fallas:

*“En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:*

- *Total de reparaciones atendidos dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~85~~ 82%*
- *Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~95~~ 94%.*

*Para los casos anteriores, **la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes** a la recepción de la queja.*

*Para realizar las mediciones de estos indicadores, **se considerarán los reportes levantados en un horario de 9:00 a 17:00 horas**, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.”*

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

Bajo ninguna circunstancia se debe poder diferenciar el trato de solicitudes a la provisión, continuidad y atención de fallas sobre el Servicio de Reventa. Determinar que un porcentaje de las solicitudes, sean de provisión o fallas, deben ser tratadas dentro de un periodo establecido y el remanente bajo otras condiciones resulta en un trato discriminatorio y no transparente por parte del AEP.

Por otra parte, no parece razonable que solo se tenga en cuenta el horario comercial para el conteo y resolución de incidencias. Esta situación específica distorsiona las métricas en lo que respecta a la calidad del servicio. Todas las mediciones asociadas a los parámetros

e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa y Desagregación deben quedar registradas en el SEG y deben contabilizarse a lo largo de todo el día, no solo en el horario comercial.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el Anexo A.1 de la OBA de Telefónica en España se contemplan en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) valores garantizados de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio.

La OBA define el indicador “Tiempo de Provisión” como el tiempo transcurrido desde cierto hito inicial de cada servicio hasta la entrega de dicho servicio, como por ejemplo la recepción de una solicitud por parte de Telefónica o la aceptación de un proyecto. El tiempo de provisión garantizado está determinado por días laborables.

Los tiempos expuestos en la tabla de provisión de servicios no incluyen en ningún caso:

- los tiempos necesarios para la consecución de los permisos de obra correspondientes, cuya tramitación será realizada por Telefónica con la máxima diligencia
- los retrasos motivados por causa del operador autorizado o los retrasos motivados por causa del abonado ni por otras causas de fuerza mayor. En su caso, Telefónica dispondrá de pruebas fehacientes que justifiquen tal retraso.

La OBA, en su página 295, también determina “Tiempos de Resolución Garantizados” de 2 días hábiles y “Tiempos Máximos de Reparación” determinados por el nivel de prioridad entre 6 horas a 72 horas.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que los parámetros e indicadores de calidad deben aplicarse de una forma igual para todas las solicitudes de Servicios de Reventa. También se debe incluir en la OREDA que las penalizaciones asociadas a incumplimientos en los parámetros e indicadores de calidad para los servicios de reventa deben ser efectivas a partir del primer día de retraso.

## **7.20 GPON como única topología disponible**

#### Identificación y referencia del asunto

A lo largo de la OREDA bajo consulta, la topología señalada para proveer servicios sobre fibra es únicamente GPON. A continuación, se relacionan algunos ejemplos asociados a esta problemática:

Sección 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para los servicios de Reventa:

*“Procedimiento para la realización de pruebas del **Bucle de Fibra Óptica (GPON)**”*

Sección 6.8 – Servicio de Concentración y Distribución

*“Cada NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red de transporte el cual **tiene conectados diferentes equipos de la red de acceso (xDSL y GPON)**. En cada equipo de acceso se establece un enlace lógico por medio de una S-VLAN, que se utiliza para transportar el tráfico del SAIB hasta el punto de conexión a un equipo del CS, de tal forma que cuando se solicita un NCAI se establecen conexiones lógicas (S-VLAN's) de todos y cada uno de los equipos de acceso conectados al NCAI y son concentradas en un pCAI.”*

Sección 6.9 – Servicio de Concentración y Distribución-Local

*“La agregación a nivel local consiste en **concentrar los flujos del tráfico de datos provenientes de los equipos de acceso xDSL (DSLAM) y GPON (OLTs)** que conectan físicamente al usuario final dentro de una zona de cobertura y entregarlos a través de uno o más puertos de conexión de los Nodos de agregación local (NCAI-L).*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que las topologías de conexión por fibra óptica no deberían limitarse a GPON, especialmente debido a la imposibilidad de desagregarla de forma física. Se considera que se debería incluir las topologías P2P, las cuales sí se pueden desagregar físicamente.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es común que las Ofertas de Referencia en la Unión Europea permitan escoger entre tecnologías P2P, PON o GPON.

- Por ejemplo, en Francia en áreas de alta densidad poblacional el AEP está obligado, según lo manifiesten los operadores alternativos, a desplegar fibras adicionales que pueden ser usadas bajo PON o P2P<sup>21</sup>.
- Un caso similar es el de Bélgica, donde desde el 2010 el AEP está obligado a ofrecer acceso *bitstream* sobre FTTH. Este acceso debe ser ofrecido indistintamente si la tecnología del despliegue es P2P o PON<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> BEREC, Annex to the BEREC Report Next Generation Access – Implementation Issues and Wholesale Products 1 de agosto de 2012, página 4

<sup>22</sup> BEREC, Annex to the BEREC Report Next Generation Access – Implementation Issues and Wholesale Products 1 de agosto de 2012, página 18-19

## Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos, teniendo en cuenta lo observado en las mejores prácticas internacionales, que las posibilidades de acceso o desagregación de la OREDA sean posibles tanto en tecnología GPON como P2P.

### 7.21 Reintroducción de requisitos mínimos de calidad

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.8 – Parámetros e indicadores de calidad para Pruebas del Servicio de Reventa en el apartado de Potencia, se establece lo siguiente:

#### Potencia

| Parámetro | Valor Aceptable                    |
|-----------|------------------------------------|
| Potencia  | Mayor a -27 dBm<br>Menor a -15 dBm |

Tabla 13 Valores aceptables de potencia

~~“Para los servicios que se prestan por Fibra óptica aplicarán los siguientes parámetros en la puesta en operación:~~

- ~~• Latencia  $\leq 50$  (ms)~~
- ~~• Pérdida de paquetes  $\leq 0.4\%$~~
- ~~• Disponibilidad del servicio  $\geq 99.90\%$ ”~~

#### Problema y razones para sugerir cambios

Entendemos que la eliminación de los parámetros de calidad no está justificada, ya que son importantes para que los CS puedan determinar unos mínimos de calidad para sus operaciones.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica España<sup>23</sup> Apartado A.6 & A.7 – Disponibilidad y averías en entrega de señal determina los siguientes niveles de calidad:

<sup>23</sup> CNMC, “Oferta de Acceso al Bucle de Abonado” de Telefónica de España SAU, Marzo 2018

- Disponibilidad garantizada de los enlaces de entrega de señal: 99.94%
- Número máximo de averías por enlace de entrega de señal por trimestre: 0.03
- Probabilidad de pérdida de célula:  $10^{-5}$

Igualmente, en la Oferta de referencia de líneas alquiladas (ORLA) de telefónica España, y la oferta de referencia de circuitos de Ethernet (ORCE) de Telecom Portugal, contienen estándares de servicios mínimos.

| País   | Servicio  | Tasa máxima de pérdida de paquetes | Retardo de transmisión de trama por cada 100km | Jitter máximo: (medido sin tráfico de usuario) |
|--------|---|------------------------------------|--|--|
| España | No agregado – 10Mbit/s                          | $10^7$                             | 6.2 milisegundos                               | 20 micro segundos                              |
|        | No Agregado – 100Mbit/s / 1Gbit/s               | $10^7$                             | 1.5 milisegundos                               | 20 micro segundos                              |
|        | Agregado Gigabit Ethernet – 10Mbit/s            | $10^7$                             | 4.5 milisegundos                               | 20 micro segundos                              |
|        | Agregado Gigabit Ethernet – 100Mbit/s / 1Gbit/s | $10^7$                             | 3.0 milisegundos                               | 20 micro segundos                              |
|        | Portugal  | Todos Ethernet                     | $10^{-9}$                                      | Entre 1.7ms y 4.7 milisegundos                 |

Figura 7.1: Parámetros de calidad para servicios Ethernet [Fuente: España – ORLA, 2010; Portugal – ORCE 2015] Nota: En el caso de Portugal, el parámetro de latencia es para un enlace hasta 100km de longitud en el continente.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se vuelvan a incluir los parámetros de puesta en operación, como figuran en la versión vigente de la OREDA y como ya fue resuelto por el IFT a través de la Resolución de Desagregación<sup>24</sup> condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva como figuran a continuación:

*“CENTÉSIMA SEXTA. - El Agente Económico Preponderante deberá presentar en su Oferta de Referencia los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través de cobre y fibra óptica, incluyendo aquellos especificados en el Plan de Gestión del Espectro y en la Condición.*

*CENTÉSIMA OCTAVA. - Tratándose de los servicios ofertados a través de fibra óptica, los parámetros e indicadores de calidad deberán constar de al menos los*

<sup>24</sup> Resolución de Desagregación, disponible en: [http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones\\_pleno/acuerdo\\_liga/p\\_ift\\_ext\\_091015\\_149.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones_pleno/acuerdo_liga/p_ift_ext_091015_149.pdf)

siguientes elementos: latencia, porcentaje de pérdida de paquetes de la sección del medio de transmisión que se encuentra bajo la responsabilidad del Agente Económico Preponderante y porcentaje de disponibilidad trimestral, garantizando al menos la calidad indicada a continuación:

- Latencia (ms): 50
- Pérdida de paquetes: 0,4 %
- Porcentaje de disponibilidad de servicio: 99.90%”

Además, se debe añadir un párrafo en los requisitos mínimos exigiendo que los parámetros e indicadores de calidad para los servicios ofertados a través cobre y fibra óptica no puedan ser menos favorables de los que el AEP emplea para su propia operación.

## 7.22 Propuesta de mejora de parámetros de calidad

En la Sección 4.8.1 – Propuesta de mejora de parámetros de calidad, se ha eliminado lo siguiente:

~~“A partir de las mediciones y estadísticas<sup>20</sup> que se obtengan después de medio año de operación de los parámetros e indicadores de calidad que se proponen en el presente documento, mismas que deberán estar disponibles para los CS y para el Instituto, se elaborará una estrategia que permita mejorar el desempeño de los mismos. Lo anterior implica un ejercicio de identificación de áreas de oportunidad, así como de establecer las acciones a desarrollar en el futuro para introducir mejoras.~~

### Componentes del Plan de Mejora de Indicadores de Calidad



~~Si al término de medio año existen evidencias suficientes para determinar mejoras en los parámetros, Telmex llevará a cabo la identificación de áreas de oportunidad, mientras que si no existen tales evidencias, el ejercicio se podrá realizar al cabo de un año.~~

**Cualquier evaluación de propuestas de mejora de parámetros de calidad, deberá llevarse a cabo mediante las disposiciones o lineamientos aplicables en la materia que en su caso emita el Instituto.”**

### Problema y razones para sugerir cambios

El procedimiento de mejora en los parámetros de calidad del servicio es crucial para incentivar la competencia y ofrecerle a los CS oportunidades de mejora y un mejor apalancamiento con sus clientes finales.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinsertar los párrafos eliminados y actualizar la temporalidad para que el proceso de mejora en los parámetros de calidad sea un proceso continuo en pro de la competencia.

## **7.23 Procedimiento para la realización de pruebas de entrega**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.9 – Procedimiento para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa se ha eliminado la mayor parte del texto relativo a la metodología para la realización de pruebas de entrega de los servicios de Reventa.

### Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos las razones para eliminar dicho texto, el cual cumple una función explicativa de la metodología. Adicionalmente es razonable que los equipos de medición sean calibrados.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al instituto que no se excluya al AEP de realizar las pruebas de mediciones de parámetros de entrega, pues estas constituyen la única manera de validar que el servicio fue entregado. El uso de valores teóricos no garantiza la entrega satisfactoria de los servicios. Solicitamos reinsertar los párrafos eliminados de la Sección 4.9.

## **7.24 Inclusión de domicilios nuevos no registrados en las bases del SEG**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado una falencia en el proceso de registro de domicilios nuevos en las bases del AEP. En las bases de datos del AEP (SEG) solo están dados de alta aquellos domicilios que en algún momento han sido clientes del AEP, pero cuando un CS

requiere efectuar una venta a un cliente con un domicilio no registrado, esta se ve obstaculizada y se requiere que el AEP registre el domicilio.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Como lo hemos mencionado en la identificación y referencia del asunto, en las bases de datos del AEP (SEG) solo están dados de alta aquellos domicilios que en algún momento han sido clientes de AEP. Cuando un CS requiere efectuar una venta sobre un domicilio nuevo, este debe requerir al AEP para que, de alta al domicilio en el sistema, proceso que solía tomar alrededor de 2 días hábiles.

Cabe resaltar, que a pesar de ser un proceso que no está documentado en el cuerpo de la Oferta, el AEP ha sido diligente y ha colaborado con los CS para realizar este procedimiento. El problema identificado, es que no se tienen indicadores de gestión (SLAs) asociados a este proceso, y a medida que han ido incrementando el nivel de solicitudes, se han ampliado los plazos de inclusión de domicilio nuevo de 2 a 6 días hábiles.

Como referencia para este asunto, una tienda del AEP da de alta los domicilios nuevos de forma inmediata en sus sistemas y bases de datos, sin generar ningún tipo de retraso o traumatismo para sus ventas. Al no poder gestionar la venta en las mismas condiciones que lo hace el AEP, se está viendo afectada la Equivalencia de Insumos de los CS.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto la inclusión de un procedimiento que obligue al AEP a tomar las ordenes de domicilios nuevos a través del SEG, y que este proceso tenga un plazo máximo (SLA) de 24 horas para dar de alta el domicilio nuevo en las bases de datos y así poder ejecutar la venta sin ningún tipo de demora u obstáculo.

## **7.25 Recuperación de números telefónicos cancelados**

#### Identificación y referencia del asunto

Para los Servicios de Reventa (Sección 7), específicamente para el SRL y SRP, se ha identificado que el AEP no permite la posibilidad de recuperar números telefónicos que han sido cancelados.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Esta situación ha impedido responder a las solicitudes por parte de clientes que requieren la recuperación de su línea dentro del plazo de los 40 días permitidos por la ley mexicana. Al restringir esa posibilidad, el AEP expone a los CS a caer en el incumplimiento de la ley.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que incluya en el cuerpo de la OREDA la posibilidad de recuperar líneas que han sido requeridas dentro del plazo establecido por la ley, para evitar potenciales incumplimientos por parte de los CS.

## **7.26 Inclusión de procedimiento para portabilidad en Servicios de Reventa Nueva y Existente entre CS**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado una ausencia en la OREDA con respecto a la definición de un proceso funcional de portabilidad de línea telefónica entre CS's para servicios nuevos y existentes en ubicaciones donde el AEP no ha prestado servicios.

### Problema y razones para sugerir cambios

En la experiencia del GTV, la ausencia de este “escenario” en la OREDA ha generado múltiples inconvenientes con el AEP y con potenciales clientes, ya que el AEP ha sido renuente a estas solicitudes argumentando que esa posibilidad no está documentada en la Oferta y por ende menciona no estar obligado a cumplirla.

Para ser más específicos, estructuraremos a continuación un ejemplo de la situación:

- CS<sub>1</sub> instala la infraestructura necesaria para prestarle servicios a un cliente
- El cliente solicita la portabilidad al CS<sub>2</sub> (diferente al AEP) en un domicilio donde nunca ha prestado servicios el AEP
- El CS<sub>2</sub> tramita la solicitud de portabilidad para la prestación de servicios, los cuales serán provistos a través de la OREDA
- Se identifica un caso “híbrido”, donde la portabilidad se efectuará del CS<sub>1</sub> al CS<sub>2</sub> mediante la intermediación del AEP
- el AEP se ve obligado a ofrecer los servicios al CS<sub>2</sub>, pero al hacer el traspaso no lo hace con el antiguo número que el cliente tiene con el CS<sub>1</sub>, sino que el AEP entrega un nuevo número al usuario, situación indeseada por el cliente
- CS<sub>2</sub> requiere al AEP para la portabilidad de la línea telefónica del usuario con respuesta por parte del AEP de que ese escenario no está considerado en la Oferta de desagregación y por ende no está obligado a ejecutarlo

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto la estructuración de un procedimiento funcional de portabilidad nueva y existente entre Concesionarios Solicitantes en escenarios híbridos, para suprimir la renuencia del AEP.

## **7.27 Inclusión de procedimiento para migraciones con titulares finados**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) se ha identificado la imposibilidad de tramitar el cambio de titular o la desagregación de un servicio cuando la línea se encuentra a nombre de un titular que falleció o se encuentra legalmente incapacitado para realizar trámites administrativos (titulares finados).

### Problema y razones para sugerir cambios

La experiencia del GTV en la utilización de los servicios incluidos en la Oferta ha identificado la imposibilidad de tramitar el cambio de titular o desagregar un servicio en el cual el titular está legalmente incapacitado para autorizar el trámite. Existen numerosas situaciones que conllevan este cambio de titular, ya que el titular puede haber fallecido, estar hospitalizado, tener limitantes de movilidad, o ser analfabeta entre otras casuísticas. Cuando los nuevos dueños de la línea quieren iniciar algún trámite o movimiento de la línea, estos intentos se ven frustrados y el CS queda inhabilitado para ofrecer algún tipo de solución.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos al Instituto solventar esta problemática mediante los procesos actuales con la presentación de una prueba fehaciente de la incapacidad (p.ej. acta de defunción).

El procedimiento de titulares finados es el ejemplo perfecto de porque es absolutamente necesaria la eliminación de la firma autógrafa, como lo hemos sustentado a lo largo de todo el documento y sobre todo en la Sección 4.5 donde sugerimos eliminar esa metodología para los formatos de Solicitud de Voluntad del Suscriptor e implementar, según las mejores prácticas internacionales, el consentimiento verbal o en su defecto un mecanismo digital tal y como está descrito en la AMLT en España.

## **7.28 Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG trámites administrativos abiertos**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado que los CS no tienen la posibilidad de verificar en el SEG si para un Número Telefónico y/o folio existe un trámite administrativo u orden abierta con el AEP. Tener la posibilidad de revisar el estatus de una línea con anticipación, permite a los CS tener una mejor estrategia comercial y mayor transparencia en los procesos.

### Problema y razones para sugerir cambios

Como punto de referencia y desde la experiencia del GTV, esta es una situación recurrente en la operación, representando alrededor de un 5-10% de las solicitudes diarias. Como lo hemos mencionado anteriormente, tener un trámite administrativo pendiente en el SEG impide iniciar o ejecutar cualquier otro proceso sobre un número telefónico o folio existente.

Vale la pena aclarar que el AEP utiliza los trámites administrativos para obstaculizar las labores comerciales de los CS, para no realizar la desagregación de servicios o una vez que el servicio ya está desagregado no proporcionar los servicios adicionales como por ejemplo un aumento de velocidad o una suspensión de línea.

Al estar bloqueado el folio, los CS deben iniciar el proceso manualmente mediante los operadores de los CS y operadores del AEP. Al convertirse en un proceso manual, en muchas ocasiones no se registra la evidencia en el SEG y a futuro no es posible consultar el estatus del folio y cuáles eran las problemáticas y novedades sobre el mismo.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto incluir dentro de las funcionalidades y obligaciones que el AEP tiene con el SEG, un módulo donde los CS puedan verificar si determinadas líneas telefónicas o folios tienen trámites administrativos u órdenes abiertas con el AEP, para que de esa manera la gestión comercial y estratégica sea transparente para todos los jugadores del mercado.

Con el ánimo de facilitar el desarrollo de esto, a continuación, incluimos un procedimiento sugerido para la revisión de movimientos administrativos abiertos. Estos sería los pasos por seguir:

1. Entrar al sistema SEG.
2. Seleccionar el módulo desagregación de INBOX. (herramienta para consultar folios, así como los datos asociados al mismo)

3. En el campo de Referencia, ingresar el número telefónico virtual o del servicio a consultar.
4. Hacer “click” en buscar.
5. Actualmente el SEG solo proporciona el folio de alta del servicio, por lo que se solicita que los resultados de la búsqueda deben incluir y mostrar todos y cada uno de los movimientos que se han realizado al servicio (SRL, SRI, SRP y SAIB), tales como son:
  - alta
  - alta de servicios auxiliares (cableado interno)
  - re-agendamientos
  - suspensiones
  - reactivaciones
  - cambios de número
  - cambios de velocidad
  - cambios de paquetes
  - migraciones entre servicios
  - cancelaciones
  - solicitudes de desagregación de otro CS o el mismo AEP
  - baja.

## **7.29 Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG todos los movimientos realizados al teléfono de servicio**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado que a pesar de que la Oferta establece la obligación de registrar en el SEG toda la actividad y novedades que se efectúen a través del teléfono de servicio, esta situación actualmente no está sucediendo.

### Problema y razones para sugerir cambios

Como lo hemos argumentado a lo largo del documento, específicamente en la Sección 7.9 – eliminación de métodos de contacto alternos al SEG, cuando se ejecutan procedimientos a través de la línea telefónica de atención, no queda registro de la actividad y las novedades en el sistema. Según la experiencia del GTV, solo el 50% de la información queda en el sistema, pero sin pruebas fehacientes de los procedimientos iniciados y de las acciones ejecutadas. Esta falta de coordinación impide a los CS darles el correcto seguimiento a los procesos y también se afecta la medición de los KPIs asociados a penalizaciones y a la calidad del servicio entregado por el AEP.

En las situaciones que se debe interactuar con el AEP a través de la línea telefónica de atención, toda la gestión es manual y propensa a múltiples errores. El GTV también nota que su equipo técnico debe gestionar incidencias y solicitudes con los gerentes de operaciones del AEP cuando no es posible identificar en el sistema lo que ha pasado con los folios. Al escalarse una novedad con los gerentes operativos del AEP no queda evidencia alguna de la actividad que se realizó para resolver la problemática y nunca se encuentra la causa raíz de estos.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que sean eliminadas todas las referencias a los métodos de contacto primarios que no sean el SEG. Es razonable y necesario que existan otros canales de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero jamás deben ser los puntos de contacto primarios.

Adicionalmente, y condicionado a que el teléfono de servicio sea el método de contingencia, se debe obligar al AEP a que todo movimiento, novedad y actividad efectuada vía el teléfono de servicio quede registrada en el SEG.

### **7.30 Inclusión de proceso de seguimiento para casos en estado de excepción**

#### Identificación y referencia del asunto

Para los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado que el AEP niega la provisión de los servicios a los CS cuando el mismo determina que los “servicios están en excepción”.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Los servicios en estado de excepción son aquellos que no están explícitamente documentados en el cuerpo de la OREDA (objetados por mal distritados, puertos dañados, etc.). El AEP niega la oferta de servicios a los CS, argumentando que estos no pueden ser provistos según una codificación interna del AEP (p.ej. Código 34). Para un CS estos códigos no tienen significado alguno, pero para el AEP representan una razón para no entregar el servicio (p.ej. par ocupado o par dañado).

Una vez que el servicio esta objetado ahí se termina la gestión a través del SEG y para reactivar el folio y darle continuidad al proceso es necesaria una interacción manual entre el *‘dispatcher’* del CS y el del AEP. Según la experiencia del GTV, la interacción manual y su posterior tasa de éxito es a criterio del AEP y está condicionada a que tan buena esta la relación con el AEP en ese momento - no es un estándar operativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, no hay un proceso documentado para recuperar el folio en ese tipo de situaciones de excepción que se salen del absoluto control del CS. Esta situación es aún más complicada cuando los casos son considerados como: *“mal distritados”*.

Los servicios en estado de excepción por *“mal distritados”* se producen cuando un CS registra una solicitud para instalar un servicio en un domicilio con ciertas características de velocidad y tecnología, las cuales han sido confirmadas con anticipación en las bases de datos del AEP. El técnico del AEP acude al domicilio para la instalación en la Central A, donde el sistema determinaba que existía disponibilidad. Sin embargo, al visitar el técnico la Central A se da cuenta que la disponibilidad era en la Central C. Evidentemente el servicio no es entregado y la instalación del servicio queda cancelada.

Toda esta complicación es resultado de una mala gestión por parte del AEP debido a equivocaciones y falta de diligencia en la actualización de las bases de datos del sistema. Sin embargo, impacta a los CS que deben generar un folio nuevo que distorsiona la operación, afecta a sus SLAs de tiempos de instalación, genera visitas dobles y folios adicionales, incrementando artificialmente los tiempos de instalación.

El GTV ha revisado en detalle cuantos servicios han sido negados por el concepto mencionado, y en el servicio de Reventa se han identificado 80 casos y en el SAIB se han identificado 52 casos.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos al Instituto la inclusión de un módulo nuevo en el SEG que se llame “Seguimiento a servicios o a casos de excepción” para que se pueda hacer el seguimiento necesario a los folios para reactivarlos, reprogramarlos o modificarlos para que salgan de ese estatus y vuelvan a entrar en vigencia.

Por otra parte, hacemos énfasis para que el Instituto incorpore en la Oferta penas asociadas a este tipo de errores atribuibles al AEP, que en definitiva afectan la operación de los CS.

## 8 Solicitudes de cambio para la Sección 5: Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 5: Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT), de la nueva OREDA propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 8.1 Provisión de SRMLT junto con SAIB

#### Identificación y referencia del asunto

En la sección 5.1.1 - Premisas e Implicaciones del Servicio, se establece que

*“Es técnicamente factible que a través del SRMLT el CS y Telmex presten el servicio de voz y datos de forma indistinta a través de los servicios de desagregación cuando el medio es par de cobre. Por ejemplo: SRMLT con SAIB, SRMLT con SDCBL, o SRMLT con SDCSBL al considerarse técnicamente factible. **No obstante, cuando el único medio de acceso sea fibra óptica, Telmex no podrá proporcionar SRMLT junto con SAIB (...).**”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

En calidad de CS, consideramos que, si el AEP establece una ‘camisa de fuerza’ al respecto de que a través de la fibra óptica no se puede proporcionar el SRMLT junto con SAIB, no queda claro que sucede para el escenario en el cual se provee a un usuario con 2 medios de acceso, dígase cobre y fibra. Entenderíamos que este escenario también limita al AEP a nivel de factibilidad técnica para proveer el servicio requerido.

Al no encontrar una justificación válida consideramos que para cuando el AEP provee a un usuario con cobre y fibra, sí se puede tener SRMLT con SAIB.

La solicitud del servicio SRMLT sobre una línea sobre la que se preste alguno de los servicios declarados como incompatibles, no debe suponer la denegación del SRMLT sino que debe implicar la baja de los servicios que el AEP venía prestando sobre esa línea. El concesionario solicitante deberá informar a los potenciales clientes de esta circunstancia durante la fase previa a la contratación del servicio de SRMLT.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo anterior, se solicita que para cuando un usuario tenga conectividad tanto a través de cobre como de fibra óptica, si se pueda prestar el SRMLT.

## **8.2 Provisión de SRMLT para servicios tipo Centrex (Cloud PBX)**

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 5.1.1 - Premisas e Implicaciones del Servicio, se establece que

**(...) No están considerados en esta solución los Clientes PABX de líneas y/o de troncales (...)**"

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente en México, existen múltiples proveedores y clientes interesados en implementar servicios de nueva generación que solucionen temas como los relacionados con las soluciones PABX y centrales IP-PBX actualmente existentes. La mayoría de estas ofertas están basadas en soluciones tipo Centrex (Central Office Exchange Service) que en esencia son soluciones tipo PBX basadas en servicios en la nube.

Limitar la posibilidad de que los CS atiendan este segmento del mercado, cuando es algo potencial de crecimiento en el país, consideramos es una estrategia anticompetitiva. Si bien al AEP no le es posible entregar soluciones PABX dentro del SRMLT a través de líneas o de troncales, si consideramos que se deberían permitir las líneas o troncales para servicios tipo Centrex, ya que a pesar de que son servicios similares no son el mismo tipo de solución.

La solicitud del servicio SRMLT sobre una línea sobre la que se preste alguno de los servicios declarados como incompatibles, no debe suponer la denegación del SRMLT sino que debe implicar la baja de los servicios que el AEP venía prestando sobre esa línea. El concesionario solicitante deberá informar a los potenciales clientes de esta circunstancia durante la fase previa a la contratación del servicio de SRMLT.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El equivalente al SRMLT de México corresponde en España a la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) de Telefónica.

En el caso de Telefónica, ellos ofrecen un servicio llamado Centrex - IP<sup>25</sup>. Dicho servicio ofrecido por el AEP también es ofertado por múltiples proveedores de este tipo de

<sup>25</sup> <http://www.movistar.es/grandes-empresas/soluciones/fichas/centrex-ip/>

soluciones. Centrex se encuentra tipificado como un servicio válido dentro de la AMLT, ya que no es exactamente una solución PABX, pero se asemeja en todo sentido al funcionamiento de este tipo de soluciones legacy.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se ajuste la redacción de la sección 5.1.1, incluyendo la posibilidad de vincular servicios tipo Centrex para la oferta de SRMLT, como suplemento a la imposibilidad de proveer solución a los Clientes PABX de líneas y/o de troncales, tal como se hace en España.

### **8.3 Entrega de aparato telefónico usuarios nuevos**

#### Identificación y referencia del asunto

En la sección - 5.2 'Procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT', 'Procedimiento de contratación y entrega (Alta de línea)', específicamente en la etapa de 'Envío, Validación y Factibilidad de solicitud', se establece que:

*"El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, así como asegurarse que la central que corresponde a la línea que se solicitará ya cuenta con la habilitación de la solución de enrutamiento, red y puerto para asignar al cliente.*

*En caso de usuarios nuevos seleccionar si desea:*

#### *Cableado Interior*

*Una vez enviada la solicitud el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio"*

#### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha decidido eliminar unilateralmente y sin justificación alguna la obligación que tiene de suministrar el aparato telefónico para el caso de usuarios nuevos, contrario a lo dispuesto en la sección 9.2 de la resolución definitiva del servicio de reventa mayorista de línea telefónica de la oferta de referencia de la desagregación efectiva de la red local del agente económico preponderante (P/IFT/081117 /683 del 8 de noviembre de 2017)<sup>26</sup>, la cual establece el texto de la siguiente forma:

---

<sup>26</sup> [http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift081117683\\_1.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/pift081117683_1.pdf)

*“El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, así como asegurarse que la central que corresponde a la línea que se solicitará ya cuenta con la habilitación de la solución de enrutamiento, red y puerto para asignar al cliente.*

*En caso de usuarios nuevos seleccionar si desea:*

**Aparato telefónico**

*Cableado Interior*

**E indicar si para la entrega del aparato telefónico se realiza por:**

**Mensajería al domicilio del usuario**

**Tienda Telmex/Telnor**

*Una vez enviada la solicitud el Sistema Electrónico de Gestión (SEG) asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de habilitación del servicio”*

Los textos en negrita claramente muestran la intención deliberada del AEP de eliminarse a sí mismo una obligación ya contraída, sin dar explicación alguna. Consideramos que el AEP no se limita de la misma forma en sus operaciones al respecto de este servicio.

*Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos que se restablezcan las obligaciones del AEP que están en la resolución P/IFT/081117 /683, es decir el texto que quedo en dicho documento como redacción definitiva, en lo relacionado con este asunto.

**8.4 Ajuste injustificado de los índices de cumplimiento de los parámetros de reparación de fallas**

*Identificación y referencia del asunto*

En la sección - 5.3 'Parámetros de Calidad de SRMLT', 'Parámetros para Reparación de Fallas', se establece que:

*“En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:*

*Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 82%.***

*Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 94%**.*

***Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja”***

#### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha reducido unilateralmente y sin justificación alguna sus indicadores de reparación de fallas, contrario a lo establecido en la sección 10 de la resolución definitiva del servicio de reventa mayorista de línea telefónica de la oferta de referencia de la desagregación efectiva de la red local del agente económico preponderante (P/IFT/081117 /683 del 8 de noviembre de 2017). Este comportamiento es inadmisibles, ya que claramente solo buscan la forma de empeorar las condiciones en lugar de buscar mejorarlas dentro de un ambiente de sana competencia.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restablezcan los indicadores de reparación de fallas que están en la resolución P/IFT/081117 /683, es decir el texto debe quedar de la siguiente manera:

“En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:

Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 85%**.

Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. **Al menos 95%**.

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para **el 5%** de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja”.

### **8.5 Inclusión de procedimientos para cambio de producto o modalidad de desagregación en Reventa**

#### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta, en su sección 5, se ha omitido la obligación del AEP de que los CS puedan solicitar el cambio de producto y que los CS puedan solicitar el cambio de modalidad de desagregación.

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente los CS no tienen la posibilidad de solicitar al AEP el cambio de producto o el cambio de modalidad de desagregación sobre los Servicios de Reventa incluidos en la Oferta. Si un CS requiere hacer un cambio sobre un servicio contratado bajo la modalidad de SRP, y el cliente del CS ahora solo necesita un servicio simplificado de línea telefónica o de internet, los CS se ven imposibilitados para solicitar tal cambio ante el AEP.

Por otra parte, la oferta de referencia tampoco permite a los CS solicitar al AEP un cambio en la modalidad de desagregación contratada. Al igual que en el caso anterior, para poder solicitar un cambio de modalidad, el CS debe dar de baja el servicio y volver a iniciar la solicitud ante el AEP. Está claro que este procedimiento se da sobre los servicios mayoristas, pero se podría generar una afectación al cliente final mientras se da la transición de solicitudes ante el AEP.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuere relevante

En la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado de España (OBA 2018), en su Sección 1.5.4.11 – Procedimiento de alta y migración masiva, establece lo siguiente:

#### “Introducción

*El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par (...)*

#### Ámbito de aplicación

*El procedimiento es aplicable a los siguientes movimientos de prolongación de par (con y sin traspaso):*

- *Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio*
- *Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio*
- *Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado*

- *Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso compartido sin servicio telefónico*
- *Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso completamente desagregado”*

La OBA permite a los CS la modificación y el cambio de los productos y simultáneamente también permite el cambio de modalidad.

*Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Con base en la evidencia internacional presentada en la OBA y en la experiencia del GTV, se solicita al Instituto priorice la solicitud hecha en esta Sección, e incluya en la Oferta la posibilidad de efectuar el cambio de producto y de modalidad de desagregación junto con una descripción clara de los procesos, indicadores de calidad, indicadores de gestión y penalizaciones para los siguientes escenarios:

- **De Reventa ► Reventa**
  - De SRP a SRLMT
  - De SRL a SRLMT
- **De Reventa ► SAIB**
  - De SRP a SAIB BE + SRMLT

## 9 Solicitudes de cambio para la Sección 6: Servicio de Acceso Indirecto al Bucle

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 6: Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, de la nueva OREDA propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido GTV como CS durante el uso de los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 9.1 Calificación del bucle en servicios GPON

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.1 - Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, se establece lo siguiente:

*“Los perfiles de los servicios de datos que podrá proporcionar el CS dependerán del medio de acceso desplegado hacia al domicilio del usuario y de los servicios que Telmex ofrece, así como de las condiciones de la red. Es decir, la calificación de bucle en xDSL y los criterios técnicos serán los mismos que los que Telmex ofrece a sus propios usuarios. **Para GPON la calificación del bucle no es necesaria puesto que la velocidad configurada es asegurada por las características técnicas de la fibra óptica.**”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

La afirmación expresada por el AEP no es del todo cierta, ya que en tecnología GPON se pueden tener varios niveles de *splitting* que afectan a la calidad del servicio que se puede ofrecer. Por esta razón, consideramos adecuado que se realicen mediciones de calidad a los servicios SAIB ofrecidos con esta tecnología.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el párrafo aludido de la OREDA sea modificado, eliminando la parte que se ha resaltado en negrita y exigiendo que los criterios técnicos ofrecidos por el AEP a los CS y a sus propios usuarios sean equivalentes independientemente de la tecnología utilizada.

## 9.2 Perfil de servicios prestados sobre FTTH

### Identificación y referencia del asunto

Los servicios de internet provisto en SAIB deben atenderse a los mismos servicios registrados por el AEP. En la Sección 6.1 - Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, se establece lo siguiente:

*“(...) Como **norma general estarán disponibles para los CS todos los perfiles de servicio que Telmex suministra a sus propios usuarios con independencia de su forma de comercialización (...) Cualquier perfil con características diferentes a las especificadas actualmente (en términos de velocidad de subida y bajada, calidad o nueva tecnología) que fuera implementada por Telmex en sus servicios estará disponible para los CS una vez que le hubiera autorizado el Instituto. Para ello, Telmex publicará las nuevas ofertas comerciales autorizadas y los correspondientes perfiles disponibles para el SAIB en el SEG**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

No creemos que existan razones para que los servicios sobre fibra estén limitados por los servicios que presta el AEP a sus propios usuarios finales. Los límites deben estar dados por las características técnicas. Limitar los servicios a las calidades y características de los servicios del AEP podría limitar la innovación de nuevos productos o servicios desarrollados por los CS a través de la infraestructura del AEP.

Las tecnologías de fibra (con calidad de servicio) permiten la introducción de nuevos servicios como VoIP, IPTV, etc. Dichos servicios pueden ser una posible fuente adicional para fomentar la competencia y ampliar la oferta de productos en el mercado.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que los servicios prestados sobre las redes FTTH no estén limitados por las características propuestas por el AEP a sus usuarios residenciales o comerciales sino por las limitaciones técnicas de la propia tecnología.

## 9.3 Preaviso de nuevos servicios y nuevas calidades de red

### Identificación y referencia del asunto

El servicio de voz sobre FTTH también debería estar disponible para los CS en caso de que el AEP lo ofrezca. Sin embargo, en la misma Sección 6.1 - Descripción del Servicio de

Acceso Indirecto al Bucle, se identifica que no se presta el servicio de voz sobre FTTH, sino únicamente sobre cobre, tal como se menciona a continuación:

*“Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el servicio son las siguientes:*

- *xDSL/POTS.*
- *FTTH/FTTG con tecnología xPON.*
- *Cualquier otra que TELMEX tenga instalada en su red.*

*El SAIB considerará el procedimiento de portabilidad cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre el tráfico de voz (POTS) seguirá cursando por la infraestructura de Telmex, aun cuando pueda ser el propio CS u otro Concesionario el comercializador del servicio a través de la modalidad de Reventa y sea éste quien lo facture al usuario final.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

No es comprensible por qué se eliminó de forma unilateral e inconsulta desde la versión anterior de la OREDA la posibilidad de tener servicios de voz sobre FTTH así como sus correspondientes obligaciones en términos de portabilidad. Si el AEP ofrece servicios de VoIP a través de FTTH a sus clientes finales, los CS deberían estar en la capacidad de hacerlo también a sus usuarios. Incluso si no lo estuviera ofreciendo el AEP, el CS debería tener la posibilidad de ofrecer VoIP a través del SAIB (con FTTH o incluso cobre), de lo contrario se estaría incurriendo en un trato discriminatorio del AEP hacia los CS.

Esto involucra también la restitución del tiempo correspondiente de preaviso al CS con al menos 3 meses de antelación. Lo anterior ya que corresponde al estándar internacional más aceptado, tal como se menciona a continuación.

Por otro lado, en la propuesta de OREDA el AEP elimina la obligación de dar FTTC, eliminando la posibilidad de prestar los servicios de SDTSBL y SDCSBL por parte del CS. De esa forma el AEP limita la posibilidad que los CS conozcan los perfiles que el mismo AEP usa para FTTC, y por ende no es posible establecer la manera de prestar un servicio de calidad corporativa en lugar de un servicio de calidad de hogar.

Finalmente, al quitar el servicio de FTTC, los CS no tendrán mecanismos para acercar la señal a los gabinetes, postes o TBAs, limitando la posibilidad de ampliar y mejorar la cobertura existente.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Como ejemplo, la NEBA de España, determina unos tiempos mínimos de introducción de tecnologías. Además, explica, como comentamos en el punto anterior, que estos deben ser avisados con antelación debido a los trabajos previos necesarios para el adecuado ofrecimiento en mercado. Al respecto la NEBA menciona lo siguiente (página 48)<sup>27</sup>:

*“Cualquier nueva modalidad tendrá su correspondiente perfil de validación. Si es necesario crear un nuevo perfil de validación, se precisarán de los trabajos siguientes:*

- Establecer el criterio para aplicar el valor de aptitud a cada bucle de cobre de la planta.
- Realizar una clasificación de la planta según el criterio establecido e incorporar los resultados de dicha clasificación a los sistemas de red que la almacenan.
- Actualizar, en su caso, la información almacenada en dichos sistemas
- La existencia de un perfil de validación maximiza la calidad y eficiencia en la prestación del servicio pues aporta garantía en el alta del servicio y en su atención postventa.

*La adición de una nueva modalidad conlleva además de las actividades anteriores el desarrollo en los sistemas de contratación, provisión, posventa y facturación de todos los elementos necesarios para la gestión / comercialización de la nueva modalidad del servicio, de conformidad con los criterios que se establezcan.*

*Cada año habrá dos hitos temporales en los que podrán incorporarse nuevas modalidades del servicio NEBA según la demanda y acuerdos alcanzado al respecto (denominado en lo que resta de apartado meses k y n del año). Ambas fechas estarán separadas 6 meses. El plazo técnico necesario para la implementación de un nuevo perfil se estima en 5-6 meses.”*

Es común en la regulación europea que cualquier nuevo servicio o cambio relacionado con las calidades que sea introducido por el AEP debe ser presentado a la autoridad reguladora y puesto a disposición a los demás operadores antes de su comercialización en el mercado minorista.

---

27

[https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor\\_contenidos/Telecomunicaciones/Ofertas/NEBA/2018%20Texto%20NEBA%20mayo%202018.pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/editor_contenidos/Telecomunicaciones/Ofertas/NEBA/2018%20Texto%20NEBA%20mayo%202018.pdf)

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restituya la posibilidad de ofrecer servicios de voz sobre FTTH, sabemos que se puede. Ya que el AEP lo hace con sus propios clientes finales.

Así mismo se solicita que no se permita que el AEP deje de ofrecer FTTC, es decir, que se restituya el texto para que FTTC esté incluido. Además, se requiere que el AEP publique a través del SEG los perfiles que usa para sus operaciones de FTTC en sus TBA, de forma que el CS pueda hacer uso de estos.

Adicionalmente se requiere que teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales, cualquier nuevo servicio o introducción de tecnología sea incluido en la OREDA y deba ser ofrecido como servicio mayorista por el AEP con 3 o 6 meses de antelación al lanzamiento comercial de su servicio minorista como está establecido en la OREDA vigente.

## **9.4 Periodicidad de la publicación actualizada de modelos de módems y ONT**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.2 - Módem y ONT del usuario final para SAIB, se establece lo siguiente:

*“Esta información se mantendrá accesible y **actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red.** Dichos cambios en su caso deberán garantizar que soportan los equipos instalados por los CS”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Tal y como está escrito este párrafo, no hay información sobre la periodicidad de la actualización de la información. Adicionalmente, tampoco queda claro cómo se le informará al CS en caso de no haber cambios en la información. Creemos que es relevante informar al CS sobre la última puesta al día de la información, incluso si no ha habido cambios.

En el caso particular del GTV, el AEP realizó una actualización de software sin notificar oportunamente, incumpliendo los umbrales de tiempo establecidos, dejando fuera de servicio un total de 550 usuarios por un periodo de casi 3 semanas. Este fue el tiempo que tomó regresar a la versión anterior del software de los equipos. Este tipo de situaciones no pueden ser aceptadas. Por ende, en caso de que sucedan, deben ser debidamente penalizadas por evento e impacto sobre los usuarios finales y los CS.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que, en el párrafo en referencia (así como el mismo párrafo para el servicio de reventa en la sección 4.4 de la OREDA), se establezca una periodicidad para la actualización de la información, registrando la fecha de actualización y dejando constancia con respecto a cambios o no en la información.

Si dicha periodicidad no es especificada, entonces se solicita que el texto quede de la siguiente forma:

**“Esta información se mantendrá accesible y actualizada de manera permanente respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red. Dichos cambios en su caso deberán garantizar que soportan los equipos instalados por los CS. En caso de que alguna actualización aparezca, se le notificará al CS con al menos un mes de anticipación. En caso de que el AEP proceda a realizar actualizaciones sin notificar debidamente al CS, este será sujeto a una sanción correspondiente al impacto generado al CS y a los usuarios finales afectados por esta situación, de acuerdo a lo establecido en el ANEXO B”**

## 9.5 Actualización de software

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.2 - Módem y ONT del usuario final para SAIB, se ha eliminado la referencia de la OREDA vigente que el AEP se obliga a garantizar la compatibilidad de los equipos instalados por los CS.

*“En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente Telmex, se obliga a notificar a los CS a través del SEG con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Por los mismos medios Telmex notificará de actualizaciones de software de equipos terminales (módems /ONTs) que impacten en la provisión del servicio con 30 días naturales de antelación. En ambos casos este plazo contabilizará respecto de la fecha de inicio de la comercialización por Telmex de servicios o terminales afectados por los cambios antes citados”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Si bien es cierto que la tecnología avanza a un ritmo acelerado, los cambios disruptivos deben tener una mayor previsión en términos de tiempo, sobre todo cuando se trata de cambios en el software. Dichas actualizaciones pueden desencadenar una incompatibilidad

que a su vez se traduciría en inoperatividad y por ende en una posible interrupción del servicio.

Teniendo presente esto, además de que es una obligación del AEP garantizar la compatibilidad, se requiere que se ajuste el texto en referencia como se sugiere a continuación.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el texto en referencia quede de la siguiente forma, agregando los textos en negrita:

“En el momento que sea necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente el AEP, se obliga a notificar a los CS a través del SEG con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Por los mismos medios el AEP notificará de actualizaciones de software de equipos terminales (módems /ONTs) que impacten en la provisión del servicio con 30 días naturales de antelación. En ambos casos este plazo contabilizará respecto de la fecha de inicio de la comercialización por el AEP de servicios o terminales afectados por los cambios antes citados. **Las modificaciones que introduzca el AEP en su red en todo caso garantizarán la compatibilidad con los equipos de los CS legalmente instalados. Si se identifica por parte del AEP que un cambio en el software puede causar una incompatibilidad futura sobre cualquier de los equipos instalados por los CS, este debe ser notificado oficialmente al CS con 90 días naturales de antelación, de forma tal que el último pueda tomar las medidas necesarias.**”

## 9.6 Entrega de ONTs suministrados por el AEP

#### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.2 - Módem y ONT del usuario final para SAIB, se establece en una nota de pie que:

***“En el caso de ONTs para usuarios nuevos, es necesario que las mismas sean entregadas por el técnico al momento de la instalación del servicio. Es requisito técnico que las ONTs correspondan al mismo comercializador (marca o proveedor) que las OLTs, debido que las ONTs no son interoperables entre distintos proveedores.*”**

*Las dos primeras visitas de la mensajería se realizarán al domicilio señalado en la solicitud; de no haber sido exitosa la entrega, la tercera visita se realizará a un domicilio alternativo definido por el CS dentro de la misma ciudad, en caso de no*

*haber sido recibido el módem por no contar con un domicilio alternativo de entrega, se cancelará la orden de servicio por no contarse con todos los elementos necesarios para la instalación/habilitación del servicio”.*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Hemos identificado dos problemas con respecto a este asunto. Primero, se está obligando al CS adquirir equipos ONT de la misma marca de los equipos OLT por presuntos problemas de interoperabilidad. A nivel tecnológico es entendido que los equipos operan sobre estándares internacionales y no sobre estándares propietarios cerrados. En caso de existir una posible incompatibilidad entre ONTs y OLTs de diferentes fabricantes, sugerimos que el AEP provea una lista exhaustiva de equipos ONT incompatibles.

Segundo, se deja que la entrega del ONT sea responsabilidad del técnico del AEP durante el proceso de instalación, lo cual puede complicar innecesariamente el proceso logístico.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la NEBA (2018) de Telefónica para España<sup>28</sup>, el numeral 3.4 respecto de “Requisitos de router de cliente FTTH, ADSL2+ y VDSL2 NEBA” se menciona que:

*“En el documento específico (Anexo V) se recogen las especificaciones básicas de los equipos routers para FTTH y módem para tecnologías xDSL (ADSL2+ y VDSL2) que formen parte del equipamiento de cliente del servicio NEBA. Será responsabilidad de los Operadores que sus equipos de cliente cumplan con lo establecido en estas especificaciones. Solo se podrán usar ONT homologadas por Telefónica. **Las ONT interoperables están recogidas en ese documento**”*

Como es evidente, en España no se establecen condicionamientos estrictos y se abre la puerta para opciones, contrario a lo que propone el AEP.

En otros países en Europa, como en Italia, por ejemplo, se les deja a los operadores alternativos (CS) la flexibilidad de proveer, instalar y operar sus propios módems/ONT.

#### Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que la nueva nota incluida por el AEP se ajuste de forma tal que para usuarios nuevos el ONT no tenga que ser entregado por un técnico del AEP y que adicionalmente se incluya la obligación de hacer una lista de ONT incompatibles con los OLTs que el AEP

---

28

utiliza. Adicionalmente agradecemos considerar lo expuesto como ampliación de este punto, la sugerencia de la sección 9.7.

## **9.7 Homogeneidad para la inclusión de equipos módems y ONT de proveedores alternos para Reventa y SAIB, y las pruebas de interoperabilidad para ONTs / OLTs**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 4.4 – ‘Venta de Módem y ONT para Reventa’, ‘Módems y ONTs con proveedores alternos’, se establece que:

***“El CS podrá adquirir módems y ONTs con los proveedores de su elección por lo que se pone a disposición de los CS en SEG, la información sobre los estándares que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan identificar los equipos de cliente (módems y ONTs) de forma que sean compatibles e interoperables con los equipos de acceso (DSLAM u OLT) de Telmex.***

*Para que el CS pueda identificar los equipos módems y ONTs que deba adquirir con terceros, Telmex proveerá la información relativa a los equipos de acceso (DSLAM u OLT) que tiene instalados en cada central o instalación equivalente en las bases de datos especificadas en la sección de Información relacionada de los servicios de esta Oferta.*

*Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red.*

*Cualquier equipo homologado por Telmex respecto a dichos estándares y configurados con dichos parámetros deberá poder conectarse e interoperar con la red de Telmex.*

*El CS podrá adquirir los módems y ONTs con cualquier proveedor ofreciéndose a requerimiento del CS el servicio de interoperabilidad de módems y ONTs para que los mismos operen correctamente en la red de Telmex. El CS tendrá la opción de adquirir dichos equipos directamente con los proveedores indicados por Telmex o de su elección, no obstante, es altamente recomendable utilizar el servicio de interoperabilidad para minimizar las posibles afectaciones en la prestación del servicio (...)*”

Por otro lado, en la Sección 6.2 – ‘Módem y ONT del usuario final para SAIB’, ‘Módems y ONTs suministrados por Telmex’, se establece que:

*“Asimismo, para el caso de las ONT’s, el CS podrá adquirir las ONT’s compatibles con los equipos de acceso de la red de Telmex a cualquier suministrador o al propio Telmex. En este caso el CS deberá presentar a Telmex certificación del fabricante de la compatibilidad de la ONT con el correspondiente equipo de acceso de Telmex. Los equipos de acceso correspondientes al usuario en cuestión (DSLAM, TBA u OLT) serán identificados por Telmex a través del SEG indicando, marca modelo y versión de software. Asimismo, dichos datos serán confirmados por Telmex junto a la notificación de factibilidad del procedimiento de contratación.*

*Además, Telmex pondrá a disposición de los CS en el SEG toda la información sobre sus equipos de acceso, así como los estándares, especificaciones y referencias que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan especificar los equipos de cliente (módems y ONT’s), de forma que sean compatibles e interoperables con los DSLAM/OLT de Telmex con proveedores de su elección y así efectuar las adquisiciones oportunas.*

*Cualquier equipo módem homologado por Telmex, respecto a dichos estándares y configurados con dichos parámetros deberá poder conectarse e interoperar con la red de Telmex, por lo que las pruebas de interoperabilidad solo tendrán carácter de opcionales en caso de que lo solicite para el CS. De igual forma se publicará la lista de equipos actualmente utilizados por Telmex en su operación y por tanto homologados y compatibles con las plataformas de su red de acceso xDSL tanto de cobre como FTTH especificando sus marcas, modelos, versiones y referencias de manuales de operación, así como de proveedores.*

*Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio de configuración, actualizaciones de software o cambio tecnológico introducido en la red. Dichos cambios en su caso deberán garantizar que soportan los equipos instalados por los CS”*

Finalmente, en la Sección 6.2 – ‘Módem y ONT del usuario final para SAIB’, ‘Servicio de Interoperabilidad del módem’, se establece que:

*“Los módems que el CS ingrese para el procedimiento de interoperabilidad deberán cumplir con las condiciones mínimas establecidas en la presente sección y el Anexo G2: “Requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los Módems de los CS con la red de acceso xDSL de Telmex”. Los requerimientos, parámetros e información necesaria para las pruebas de interoperabilidad de los equipos ONTs, Telmex los publicará en el SEG”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Con respecto a los textos presentados sobre este asunto, hemos encontrado varios inconvenientes que se complementan.

El primero es que los textos asociados para las secciones de reventa y SAIB respecto de la utilización de los equipos módem y ONT no son homogéneos. No entendemos cual es la razón de las diferencias y porque en SAIB no existe una sección detallada como en reventa.

Por otro lado, tras comparar lo expuesto respecto del servicio de interoperabilidad, se puede evidenciar que la homologación de Módems xDSL está documentada y clara, mas no así la de ONTs.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El Broadband Forum (BBF) publicó en 2013<sup>29</sup>, un plan de pruebas de interoperabilidad GPON (TR-255), cuyo resultado permitió constatar que una OLT es capaz de configurar una ONT (ONU dentro del documento del BBF) usando interfaces estándar OMCI y por lo tanto **no se requerían el uso de interfaces propietarias o extensiones de los fabricantes**. Esto siempre y cuando las ONT cumplieran los requerimientos de certificación BBF.247.

En calidad de CS; GTV ha averiguado con diversos proveedores, y se encontró que en 2015, la marca Technicolor, con ONTs certificadas BBF.247, es decir, un ONT de un tercero, logro interoperar satisfactoriamente con equipos OLT de marca Nokia y Huawei. Esto desvirtúa la afirmación que solo pueden ser interoperables equipos de marcas similares para poder garantizar la prestación de los servicios. Esto simplificaría la operación y elimina la necesidad de que el técnico de Telmex exclusivamente sea el único que pueda entregar la ONT el día de la instalación, con los problemas que esto conlleva.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se incluya una sección en el Anexo G2 donde se detallen todas las pruebas y estándares a cumplir para garantizar la interoperabilidad con los OLTs del AEP.

Adicionalmente se solicita que se cambie el nombre del anexo para estar acorde al contenido completo que este debe incluir. El nuevo nombre se solicita que sea el siguiente: **“Anexo G2: Requerimientos mínimos para la interoperabilidad de los Módems y ONTs de los CS con la red de acceso xDSL y FTTH del AEP”**.

---

<sup>29</sup> <https://www.broadband-forum.org/technical/download/TR-255.pdf>

## 9.8 Periodo de tiempo de aviso anticipado para programar la instalación

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 – ‘Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB’, ‘Citas para la instalación de servicios’, actividad ‘Reprogramación de visita’ se establece que:

*“El CS tendrá hasta 3 oportunidades de ~~reprogramar~~ programar la instalación antes de que Telmex asista por primera vez al domicilio del Usuario Final **para lo cual deberá dar aviso a Telmex con al menos 48 horas de anticipación**, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En su propuesta de OREDA el AEP ha incluido el texto destacado en negrita. Si bien entendemos que se requiere un tiempo razonable de preaviso, creemos que el tiempo tiene que ser igual al tiempo que el AEP está ofreciendo a sus propios clientes minoristas para la programación de la instalación.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que dicho texto adicionado se elimine o bien que se especifique que el periodo de instalación sea no mayor al tiempo de más aceptable y lógico, como por ejemplo 24 horas.

## 9.9 Eliminación de las ventanas de tiempo para factibilidad técnica e instalación del servicio - SAIB

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, se establece lo siguiente con respecto a la ‘factibilidad técnica’ durante el procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta):

*“~~Si el perfil solicitado~~ es factible contratar el servicio, **el CS elegirá el perfil factible que desee contratar y, se agendará cita para la habilitación del servicio, indicando fecha y horario, una ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino)**, en un plazo no mayor a los días hábiles contados a partir del ingreso de la solicitud conforme al escenario de provisión del Modem/ONT. Telmex confirmará al CS, marca, modelo y versión software de la OLT si procede. Por su parte el CS en caso de instalación de la ONT por Telmex le comunicara los parámetros de configuración que correspondan”*

Asimismo, en el procedimiento de 'Citas para la instalación de servicios', se establece que:

| Actividad                     | Descripción  |
|-------------------------------|--|
| <b>Programación de visita</b> | <b>De acuerdo con las prácticas comerciales de Telmex y en los mismos términos y condiciones que sus propias operaciones</b> , Telmex proporcionará fecha y <del>horario</del> <b>ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino) para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá con base en la posibilidad capacidad de variar la hora en un rango atención de 30 min los técnicos por turno.</b> |
| <b>Confirmación de visita</b> | El CS podrá confirmar la fecha y <del>horario</del> <b>ventana de tiempo para la atención del servicio (matutino/vespertino)</b> proporcionados por Telmex o <del>sugerir un nuevo horario</del> <b>otra ventana y/o fecha</b> para instalación.   |

El texto tachado corresponde al texto eliminado por AEP y el texto en negrita al texto agregado con respecto a la versión vigente de la OREDA.

#### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha eliminado la posibilidad de cerrar citas con horarios establecidos para los CS. De esta manera, ha determinado solo dos ventanas de tiempo disponibles para la habilitación de un servicio: matutino/vespertino. La ventana matutina o la vespertina están compuestas por periodos de tiempo superiores a 4-5 horas en las que los clientes deben permanecer en sus domicilios a la espera de la instalación de los servicios. Estas ventanas de tiempo tan amplias dificultan el agendamiento de una cita y afectan la relación con el cliente final del CS.

Adicionalmente, esto ha implicado un enorme problema logístico ya que los técnicos de GTV en múltiples ocasiones han tenido que esperar durante horas la llegada de los técnicos del AEP.

#### Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto que se mantengan las citas con horarios establecidos y se incluyan dentro de la Oferta y sus Anexos indicadores de gestión, indicadores de calidad y penalizaciones claras cuando el equipo técnico del AEP no se presente dentro del tiempo de tolerancia de 30 minutos.

Se solicita que las citas se realicen en los siguientes 3 horarios: 0900, 1230 y 1500.

## 9.10 Proceso de reprogramación de visita

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, respecto del procedimiento de 'Citas para la instalación de servicios', específicamente hablando de la etapa de 'factibilidad técnica' se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>                | <b>Descripción</b>  |
|---------------------------------|---|
| <b>Programación de visita</b>   | (...)   |
| <b>Confirmación de visita</b>   | (...)   |
| <b>Reprogramación de visita</b> | <p><b>El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Telmex asista por primera vez al domicilio del Usuario Final</b> para lo cual deberá dar aviso a Telmex con al menos 48 horas de anticipación, si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.</p>  |
| <b>Visita en falso</b>          | <p><b>Atribuible a CS o Usuario Final:</b> En caso de que Telmex se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, Telmex desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, Telmex esperará al menos 15 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cubrir los gastos de la visita en falso</li> <li>• Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio</li> </ul> <p><b>Atribuible a Telmex:</b> Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio.</li> </ul> <p><b>Tercera visita atribuible a Usuario Final:</b> Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.</li> <li>• Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.</li> </ul> <p>En caso de que el CS no reingrese la solicitud o la cancele en un plazo máximo de 2 días hábiles, se entenderá que no requiere el servicio y se cancelará la solicitud.</p> |

**Nota:** El registro, modificación y confirmación de fechas y ventanas de atención se hará a través del SEG o al 01800-4040734.

### Problema y razones para sugerir cambios

El proceso de reprogramación de visita establece que el CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación de cualquiera de los servicios de Reventa antes de que el AEP asista al domicilio del usuario final. Consideramos relevante que, si en alguna de estas ocasiones el causante de la reprogramación fuese el AEP, éstas no sean contabilizadas dentro de las 3 oportunidades que especifica la OREDA al tratarse de situaciones fuera del control del CS.

Por otra parte, si la reprogramación de las visitas para las pruebas de la acometida y la habilitación de los servicios son atribuibles al AEP, estas fallas deben ser consideradas para los indicadores de calidad en la provisión de los servicios. A pesar de que el AEP deba tramitar en tiempo y forma la nueva fecha propuesta por el CS, éste podría encontrar incentivos para dilatar el proceso de programación de visitas.

El procedimiento de incidencias no tiene en cuenta un posible escenario en el que las 3 reprogramaciones hayan sido atribuibles al AEP. Con base en la argumentación del párrafo anterior, y considerando que existen penalizaciones para el CS en situaciones similares, la OREDA debe incluir un apartado que considere consecuencias para el AEP por reprogramaciones recurrentes sobre el mismo caso.

Con base en la experiencia del GTV, actualmente no es posible efectuar el proceso de reprogramación de visita a través del SEG. El proceso debe ser tramitado a través de una llamada telefónica, lo que implica que las reprogramaciones no quedan registradas en el sistema centralizado. Como mencionado anteriormente, esta situación va en contra de las Medidas de Preponderancia y hace imposible llevar un control del proceso, de las causales y de los responsables.

Por último, y como lo hemos referenciado en la Sección 7.9 del presente documento, el registro, modificación y confirmación de fechas y horarios deberá hacerse a través el SEG y, solo en caso de falla del SEG, al 01-800 4040734.

### Experiencia anecdótica Del GTV

En la experiencia del GTV, se han presentado escenarios en los que el AEP solicita la reprogramación de la fecha de habilitación, lo que origina que él mismo objete el folio o bien que el cliente cancele el servicio. A continuación, relacionamos algunos de los motivos más frecuentes:

- Técnico Telmex no se presenta en la fecha programada para realizar la habilitación del servicio
- Técnico Telmex no proporciona el módem del servicio cuando es seleccionado el método de entrega como "Entrega por Técnico"

- Técnico Telmex proporciona un módem incorrecto, es decir un módem con logotipos Telmex
- Técnico Telmex no concluye la instalación del servicio
- Mensajería provista por Telmex no realiza la entrega del módem en la fecha programada previa a la instalación
- Mensajería provista por Telmex realiza la entrega de un módem incorrecto con logotipos Telmex
- El servicio se encuentra en zona peligrosa
- Solicitan reprogramación por mantenimiento a puertos
- Cambio de puerto dañado
- Sin asignación de puertos

Haciendo referencia a una experiencia puntual del GTV, en una ocasión el AEP no llegó a 31 de 43 citas que tenía agendadas en la misma zona-localidad. Estas faltas por parte del AEP fueron contabilizadas dentro de las 3 oportunidades que tienen los CS para agendar la instalación de los servicios. El GTV se vio en la obligación de reprogramar las visitas y enfrentar una relación comercial que desde el inicio se vio deteriorada por causas atribuibles al AEP. Adicional a lo anteriormente mencionado, el AEP no tuvo ningún tipo de penalización.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos incluir un apartado que determine que no se contabilicen las reprogramaciones de las visitas causadas por el AEP dentro de las 3 oportunidades que especifica la OREDA. Adicionalmente, estas reprogramaciones atribuibles al AEP deberán ser consideradas para los indicadores de calidad en la provisión de los servicios y, potencialmente, penalizadas para no afectar la relación comercial del CS con el cliente.

Por otra parte, todos los procesos de reprogramación deben obligatoriamente ser tramitados y registrados en el SEG para garantizar un trato igualitario, transparente y no discriminatorio con los CS. En caso de falla se podrán utilizar canales alternos para luego ser ingresados en el sistema y mantener un control estricto de los procedimientos y de la calidad de los servicios.

### **9.11 Costos de las visitas en falso atribuibles al AEP**

#### *Identificación y referencia del asunto*

En la Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, respecto del procedimiento de 'Citas para la instalación de servicios:', específicamente hablando de la etapa de 'Visita en falso' se establece lo siguiente:

"Atribuible a Telmex. Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SC o del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4.2, y Telmex deberá:

~~Cubrir los gastos de~~ **Tramitar en tiempo y forma la visita en falso.**

~~Proponer al CS una nueva fecha~~ **propuesta por el CS para concluir la habilitación del servicio"**

Contradictoriamente, en el 'procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta)', en la etapa de 'Habilitación y aprovisionamiento del Servicio', se establece que:

"En caso de que resulte en una visita en falso se deberán cubrir los gastos por la parte que incumplió (CS o Telmex)"

El texto tachado corresponde al texto eliminado por el AEP y el texto en negrita el texto agregado, estos cambios son respecto de la versión vigente de la OREDA.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Aquí existen 2 problemas.

El primero es, no nos es posible como CS encontrar el apartado 1.4.2 en la OREDA, ya que dicho apartado no existe. Es posible que el AEP se refiriera a todo el contenido del apartado 1.4 de la OREDA, pero agradecemos esto se solventa en la versión final del documento, ya que esto sucede en los procedimientos de la sección 4.6, 6.3 (la que está en referencia) y la 7.3.

Ahora, el problema principal de esto es que el AEP parece eliminar su responsabilidad de asumir los costos por una visita en falso, con las modificaciones incluidas en el texto en referencia, que tras las eliminaciones y adiciones de texto simplemente suprimen esa responsabilidad. Esto supone un dilema, ya que el mismo AEP menciona dentro del procedimiento de contratación y entrega que el responsable de la visita en falso debe responderle por los costos a la contraparte.

La OREDA bajo consulta no contempla penalizaciones sobre el AEP bajo un potencial escenario donde este haga movilizar las cuadrillas del CS y el proceso culmine en una visita en falso.

Agradecemos que el Instituto no permita que se hagan este tipo de modificaciones, sin el fundamento apropiado, ya que, desde cualquier punto de vista, son modificaciones anticompetitivas.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la Oferta del Bucle de Abonado de Telefónica de España (OBA)<sup>30</sup> se establecen las penalizaciones por desplazamientos infructuosos en la lista de precios del Anexo 3-16:

*“Asimismo, los operadores deberán abonar una penalización por el desplazamiento de personal de Telefónica o sus empresas colaboradoras para la realización de trabajos que se comprueba in situ que no se pueden realizar por causas imputables al operador. **Esta misma penalización deberá aplicarse cuando el personal del operador se desplace y no pueda realizar los trabajos previstos por causas imputables a Telefónica.**”*

8 a 22 horas: 111.46€

22 a 8 horas: 138.57€

Evidentemente, el hecho de que el usuario final no se encuentre en su domicilio tras haber hecho el CS el esfuerzo de concertar una cita, no puede ser considerado responsabilidad del CS. Hacemos notar que las penalizaciones por las visitas en falso deben aplicarse también al AEP en el caso de que le sea imputable el desplazamiento infructuoso del equipo del operador solicitante.

### Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el AEP haga los ajustes correspondientes al documento para que las referencias a otras secciones sean correctas y no referencie cosas inexistentes, tanto para la sección en referencia como para otras ya identificadas a lo largo de este documento.

Adicionalmente, solicitamos que el AEP deje el texto en referencia sin modificaciones que alteren su deber de pagar por visitas en falso atribuibles a su falta. Consideramos que la imposición de penalidades por desplazamiento infructuoso debe aplicar también al AEP en caso de que este haga desplazar al equipo del CS por una visita en falso, ya sea al domicilio del usuario final o a cualquier otra instalación.

## **9.12 Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 - Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, respecto del procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta), específicamente hablando del

---

<sup>30</sup> CNMC, “Oferta de Acceso al Bucle de Abonado”, Telefónica de España. Enero de 2015

contenido referente a las pruebas de aceptación del servicio se menciona únicamente lo siguiente:

*“Una vez realizada la activación y sincronía, Telmex realizará una prueba de sincronía la cual será almacenada en el SEG, para que el CS pueda consultarla”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

La descripción de cómo se realizarán las pruebas es muy sucinta y no corresponde a lo descrito originalmente en la OREDA original. No encontramos razón para que dichos párrafos no hayan sido restituidos. Consideramos que es altamente útil para las partes que se determinen la coordinación y la agenda entre el AEP y los CS para las pruebas, sobre todo porque establece de forma clara situaciones probables, dejando de lado cualquier posible interpretación de obligatoriedad entre las partes.

#### Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos reinsertar los párrafos siguientes como parte de las pruebas de entrega del SAIB:

*“Como ya se ha especificado las unidades de servicio contratables en el SAIB son las correspondientes al SCyD y las correspondientes al servicio de acceso de usuario de SAIB. Todas ellas incluyen pruebas de aceptación que se realizarán con carácter previo a la entrega del servicio. En unos casos dichas pruebas no requieren la participación del CS en cuyo caso estarán incluidas en el proceso de entrega.*

*En otros sin embargo las pruebas requerirán la participación del CS, lo que implica una notificación del TELMEX al CS indicando que el servicio está listo pendiente de pruebas y convocándole a las mismas en un período máximo de cinco días hábiles salvo acuerdo entre partes, y ofreciéndole una agenda de coordinación para la realización de dichas pruebas. En este caso los plazos estipulados de entrega de servicio se referirán a la notificación de servicio listo pendiente de pruebas.<sup>31</sup>*

*Con el objetivo de coordinar entre el TELMEX y el CS las pruebas y las activaciones de los servicios que lo requieran, se pondrá a disposición de los mismos una Agenda (a través del sistema de captura o del SGE una vez entre en operación) con las fechas disponibles para las distintas actuaciones que precisan coordinación. Incluirá horario nocturno. El CS dispondrá de dos entradas, una para poder consultar los*

---

<sup>31</sup> Nota: Aunque la C-117 establece un plazo de cinco días hábiles, según el tipo de pruebas podría resultar demasiado corto.

horarios y fechas disponibles, y la otra para poder reservar una ventana de activación o prueba.”

### 9.13 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG

#### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA bajo consulta en la Sección 6.3 – Procedimiento de contratación y entrega SAIB (Alta), en la etapa de ‘Habilitación y aprovisionamiento del Servicio’, se establece lo siguiente:

*“(…) El CS llamará al 01800-4040734 en el que proporcionará el número de serie y el número de servicio (número de línea/suscriptor), para la activación y sincronía en la red de Telmex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos (…)*

***El CS llamará al 01800-4040734 en el que proporcionará el número de serie del módem y el número de línea/suscriptor, para la activación y sincronía en la red de Telmex. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos de la ONT (…)***

*(…) Nota: El registro, modificación y confirmación de fechas y ventanas de atención se hará a través del SEG o al 01800-4040734”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de métodos alternos al SEG, como medios primarios de contacto (p.ej. el teléfono 01-800 y/o el correo electrónico establecido) es ineficiente y afecta el correcto flujo de la operación. Al utilizar métodos alternos al SEG, los técnicos deben atender los procesos uno a uno y en la experiencia del GTV se pierden entre 10-40 minutos por cada movimiento a realizar.

Adicional a la pérdida de eficiencia en la operación, cualquier movimiento o proceso que no sea ejecutado en el SEG corre el riesgo de no ser incluido dentro de las bases de datos del sistema, situación que luego podrá afectar a otros procesos de la operación por la falta de transparencia.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el punto 6.2.1 de la ORLA <sup>32</sup> se cita como único mecanismo de comunicación el SGO, y solo en caso de fallo permite usar métodos alternativos al mismo. La ORLA establece lo siguiente:

*"El mecanismo para la comunicación de las reclamaciones de OPERADOR a Telefónica, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente. En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo podrán utilizarse como medio alternativo los siguientes teléfonos de atención"*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que **sean eliminadas todas las referencias a los métodos de contacto primarios que no sean el SEG**. Es razonable y necesario que existan otros canales de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero **jamás deben ser los puntos de contacto primarios**.

También solicitamos amablemente, sean eliminadas todas las referencias al Sistema de Captura (si es que persisten), ya que ese sistema es obsoleto con la entrada en operación del SEG.

## **9.14 Facturación posterior a la baja del SAIB**

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.3 - 'Procedimiento de baja de SAIB', específicamente en la etapa de 'Facturación' se establece que:

***"En un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la solicitud de baja, Telmex dejará de generar nuevos cargos a los CS por el servicio."***

### Problema y razones para sugerir cambios

El hecho de que la facturación continúe dos días después de que la solicitud se haya radicado y ejecutado no tiene ningún sentido. Haya o no afectaciones se pagarían los desperfectos después previo acuerdo de las partes.

---

<sup>32</sup> CNMC, "Oferta de referencia de líneas alquiladas de Telefónica de España S.A.U. Para operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas (ORLA), 1 de junio de 2018 – Apéndice 3 (página 6)

Por otra parte, a pesar de que no se menciona lo referente al pago de rentas mensuales, actualmente como CS nos estamos viendo obligados al pago de estas rentas, las cuales deberían ser parciales de acuerdo con la cantidad de días en el que el servicio fue efectivamente prestado. Este procedimiento no debe ser así, solo se deben pagar los días que el servicio ha estado activo.

Carece de toda lógica que esto se maneje así, y que el IFT lo permita.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los periodos facturados a los CS sean los días en los cuales se recibieron los servicios, por ende, que se elimine dicha mención en el documento para el procedimiento referente a los 2 días posteriores a la baja del servicio.

### 9.15 Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio - SAIB

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.5 - Parámetros e indicadores de calidad para SAIB, 'Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio', se establece lo siguiente:

*"En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:*

*Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad para usuarios: 90% de las solicitudes en máximo dos días hábiles. **El 10% restante en un máximo de tres días hábiles a partir de la solicitud.***

*Habilitación para usuarios existentes con el módem/ONT blanco provisto por el CS en tiempo: 90% en un máximo de cinco días hábiles. **El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles a partir de la solicitud.***

*Habilitación para usuarios existentes con entrega de módem/ONT por parte de Telmex en tiempo: 90% en un máximo de siete días hábiles. **El 10% restante validada en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.***

*Habilitación para usuarios nuevos con acometida y recursos de red: 90% en un máximo de cinco días hábiles. **El 10% restante en un máximo de siete días hábiles a partir de la solicitud.***

*Habilitación para usuarios nuevos sin acometida o recursos de red: 90% en un máximo de siete días hábiles indistintamente de la provisión de equipo. **El 10% restante en un máximo de 9 días hábiles a partir de la solicitud.***

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP determina sus parámetros de calidad para satisfacer el 90% de solicitudes en un cierto plazo, dándose a sí mismo un amplio margen para priorizar un grupo exclusivo de solicitudes, lo cual va en contra de la transparencia y el trato no discriminatorio en la atención de solicitudes para el SAIB.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el cumplimiento de los plazos sea exigido para el 100% de las solicitudes, y se definan penalidades incrementales en caso de incumplimientos.

## **9.16 Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.5 - Parámetros e indicadores de calidad para SAIB, 'Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio', 'Parámetros para Reparación de Fallas' se establece lo siguiente:

“En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas, se tiene el siguiente alcance:

Total de reparaciones atendidas:

dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Objetivo **8582 %**

dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Objetivo **9594%**

Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el **56%** de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.

Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados en un horario de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente”

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha reducido unilateralmente y sin justificación sus indicadores de reparación de fallas (textos eliminados como se muestra en el texto de referencia). Este comportamiento es

inadmisible, ya que claramente solo buscan la forma de empeorar las condiciones en lugar de buscar mejorarlas dentro de un ambiente de sana competencia.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restablezcan los indicadores de reparación de fallas de la OREDA vigente.

### 9.17 Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.6 - Procedimiento de pruebas de entrega del SAIB, se establece lo siguiente:

*“La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea el par de cobre se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronía entre el módem y el DSLAM\* y cuyos valores deberán encontrarse dentro de los **umbrales de aceptación establecidos en la sección 5.1** de este Servicio.*

*La prueba de entrega de los servicios cuyo medio de acceso sea fibra óptica se realiza mediante la medición de los parámetros de velocidad de sincronización y potencia óptica cuyo valor deberá encontrarse dentro de los **umbrales de aceptación establecidos en la sección 5.5** de Parámetros e indicadores de calidad”*

Respecto del DSLAM, aparece una nota al pie que establece lo siguiente:

*“\*Las mediciones de pruebas de entrega remotas solo son factibles **cuando existen las condiciones técnico-operativas necesarias** para poder llevarlas a cabo. Cuando no sea factible realizar la prueba remota se utilizará el valor teórico de distancia obtenido en la construcción de red”*

Por otro lado, en la metodología se establece que:

*“(…) En caso de que la prueba remota de datos sobre cobre no pueda ejecutarse, el técnico realiza mediciones en el domicilio del cliente (PCT) con los equipos de medición empleados por Telmex a fin de consultar velocidades de subida y bajada cuando el medio de transmisión es cobre, **de conformidad con la tabla de parámetros eléctricos de la sección 4.9***

*b) Para el caso de que el medio de transmisión sea por fibra óptica se mide la potencia óptica de recepción.*

***Para el caso de fibra óptica si la prueba remota no puede ejecutarse, el técnico conectará equipo de medición al PCT el cual registrará la potencia de recepción en el PCT la cual deberá estar en el rango de -15 a -27 dBm. Este parámetro está basado en el estándar G.984.2 de la UIT-T y considera una prueba funcional entre la OLT y el PCT en el equipo de medición (...)***

#### Problema y razones para sugerir cambios

Aquí existen 2 inconvenientes. El primero es que nuevamente el AEP como ha sucedido a lo largo del documento de la OREDA no actualizó correctamente las referencias a otras secciones. La sección 5 de la OREDA bajo consulta pública corresponde a una nueva sección sobre el servicio de SRMLT. Las referencias para buscar los umbrales de aceptación respecto del SAIB no están en las secciones 5.1 y 5.5 de la OREDA (esta última ni siquiera existe). Dando continuidad a esto, en la metodología refieren unos parámetros eléctricos que deberían estar en la sección 4.9, pero sorpresivamente no se encuentran en dicha sección, y, por ende, se requiere hacer un 'tour' sobre las secciones para identificar donde están dichos parámetros. En la sección 4.9, se menciona que están en la sección 4.7, pero tampoco están allí. Tras revisar el detalle de dicha referencia se logra identificar que la tabla está en la sección 4.8.

Adicionalmente, en el texto en negrita referente a la nota al pie, el AEP habla de que deben existir unas "condiciones técnico-operativas necesarias", pero no mencionan cuales son dichas condiciones. Por lo tanto, no es posible saber para los CS cuales son las condiciones para que en efecto las pruebas se puedan realizar y los resultados sean comparables contra los umbrales. Esto sucede de forma análoga para las pruebas descritas en la metodología en lo que se refiere a las pruebas remotas para fibra óptica, donde no se informan cuáles serían las condiciones bajo las cuales no podría realizarse dichas pruebas, y por ende, no es claro cómo pueden saber los CS cuales son dichas condiciones para que en efecto las pruebas se puedan realizar y como los resultados serán comparables contra los umbrales.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el AEP revise todas las referencias a otras secciones y haga los ajustes correspondientes para que el documento sea coherente. Para el caso en referencia, el texto debería apuntar a las secciones 6.1 y 6.5 respectivamente. Ahora, en lo que se refiere a los parámetros eléctricos, se requiere ajustar la referencia para que apunte a la sección 4.8, y consecuentemente ajustar el contenido de la referencia a la tabla en las secciones 4.9 y 4.7.

Por otro lado, solicitamos que el AEP sea claro y conciso en todos los casos cuando haga referencia a condiciones que se deban cumplir para realizar las pruebas de manera adecuada. Para este caso específico se requiere que se especifiquen las condiciones técnico-operativas a las que se refieren o eliminen dicha nota, ya que no hace sentido, y

para el caso de la fibra, que especifiquen cuales son las condiciones bajo las cuales las pruebas remotas no podrían realizarse.

## 9.18 Características de configuración física y lógica del pCAI

### Identificación y referencia del asunto

La Sección 6.12 – ‘Características de configuración física y lógica del pCAI’, se establece lo siguiente:

*“La conexión del equipo de Red del CS se realizará en el puerto del NCAI (pCAI). Esta interconexión utilizará alguna de las interfaces siguientes Según IEEE 802.3-2008 sección 3:*

*La conectividad física GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50  $\mu$ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m) o con interfaces 1000BASE-LX 10  $\mu$ m SMF (8dB @ 1310 nm, 5 km).*

*La conectividad física 10 GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 4 10GBASE-SR 50  $\mu$ m MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m) o con interfaces 10GEBASE-LR 10  $\mu$ m SMF (9.4dB @ 1310 nm, 10 km).*

*Todos los puertos estarán sujetos a la disponibilidad en la red.*

*Los puertos Gigabit Ethernet se deben configurar en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva.*

### **Para el nivel local:**

- *100Base-xx: n x 10 Mbps hasta 100 Mbps.*
- *1000Base-xx: n x 100 Mbps hasta 1Gbps.*
- *1000Base-xx 1 GbE*
- *10GBase-xx: 10 GbE*
- *En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50  $\mu$ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.*
- *Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utilizar, teniendo en cuenta que el CS pueda requerir conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps.*

**Para el nivel regional:**

- 1000Base-xx 1 GbE
- 10GBase-xx: 10 GbE
- *En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50  $\mu$ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.*
- *Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utilizar.*

**Para el nivel nacional:**

- 1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50  $\mu$ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva
- 10GBase-xx: 10 GbE
- *En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50  $\mu$ m MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva*
- *Para el resto de los casos se negociará entre el CS y Telmex el estándar a utilizar teniendo en cuenta que el Telmex deberá aceptar solicitudes del CS válidas para obtener conectividad hasta distancias de 40Km en velocidades de 1Gbps y de 10Gbps*

**Las características técnicas de la interfaz (pCAI) son:**

- *El tipo de fibra a utilizar será la correspondiente a los interfaces estandarizados en IEEE 802.3-2008. Los conectores de remate en el DFO deben ser SC/UPC.”*

Problema y razones para sugerir cambios

A pesar de que la oferta vigente y la propuesta acatan lo solicitado respecto de configuración física y lógica del pCAI, no se tuvo en cuenta la totalidad del requerimiento de lo que respecta a tasas de conectividad y distancia para las diferentes zonas de cobertura tanto local, regional y nacional.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo anterior, sugerimos que se exija al AEP la aceptación de solicitudes para obtener conectividad a nivel regional hasta distancias de 40km en velocidades de 1Gbps y de 10Gbps, y a nivel nacional hasta distancias de 70km en 10Gbps., sin que esto se constituya en un trabajo especial, como pretende el AEP a través de lo mencionado en la sección 6.14 de la OREDA.

Asimismo, solicitamos que se incluya la opción para conectividad local a 10Gbps en zonas metropolitanas mayores a 1 millón de habitantes.

## **9.19 Plan de VLANs: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional**

### Identificación y referencia del asunto

La Sección 6.13 – ‘Plan de VLAN’s: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional’, se establece lo siguiente:

*“Para la asignación de los identificadores de **S-VLAN** de servicio, se requiere una administración del plan de **S-VLAN**'s, la cual contempla:*

- *Configurar una **S-VLAN** para el intercambio de tráfico de SAIB entre cada equipo de acceso (DSLAM/OLT) y el pCAI de conexión al CS.*
- *Configurar las **S-VLAN** necesarias en tantos pCAI como requiera el CS para el intercambio de tráfico proveniente de diferentes equipos de acceso (DSLAM/OLT).*
- *Validar que en la asignación de identificadores de S-VLAN en un pCAI no existan duplicidades. Los identificadores de **S-VLAN** son únicos e irrepetibles en un dominio administrativo, no obstante, se pueden repetir en diferentes dominios administrativos.*
- *Validar que para cada equipo de acceso sólo se asigna una **S-VLAN** por CS.*
- *Tampoco puede haber duplicidades de las **C-VLAN** en el ámbito de la misma **S-VLAN**’*

### Problema y razones para sugerir cambios

Todo acrónimo usado dentro del contexto de la OREDA debería estar incluido en el listado de acrónimos previo a la introducción de la misma. Se encuentra que los acrónimos S-VLAN y C-VLAN no están definidos en la lista de acrónimos, sino en la sección 6.8 de la OREDA.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que para claridad de todos y siendo consecuentes con la estructura del documento, el AEP complemente la lista de acrónimos con las definiciones de S-VLAN y C-VLAN.

## 9.20 Mediciones de tráfico en el SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.13 – ‘Plan de VLAN’s: Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional’, **no** se incluyó en las medidas Control de tráfico (descendente) por CS el siguiente texto que estaba presente en la versión original de la OREDA

*“Se podrán realizar diversas mediciones del tráfico, como, por ejemplo:*

- *Número de tramas Ethernet recibidas / enviadas por puerto de acceso pCAI*
- *Número de tramas Ethernet descartadas por puerto de acceso pCAI*

*Estas mediciones del tráfico se realizarán por Telmex, a nivel interno, para tareas de mantenimiento.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Este comentario se había incluido en la respuesta a la consulta pública de la OREDA que actualmente está vigente. No entendemos la razón del por qué el AEP decidió suprimir y evitar incluir este texto. Es claro para todas las partes que las mediciones de tráfico son necesarias para determinar el nivel de servicio y el debido cumplimiento al principio de no discriminación.

Muy probablemente el AEP si realice estas mediciones, y para su nivel interno lleve una trazabilidad de las mismas, pero siembra la incertidumbre del porque eliminar este texto donde claramente se señala que es para su uso y para fines de mantenimiento.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la reinserción del párrafo señalado en la identificación y referencia del asunto.

De igual forma, solicitamos que se incluya la obligatoriedad para el AEP de publicar estos resultados tanto **para cada CS como para su tráfico propio** sin que tenga que ser a solicitud del instituto o del CS. Esto permitiría a los CS consultar desde el SEG históricos, tendencias, patrones de comportamiento y uso. Asimismo, permitiría a los CS poder

diagnosticar comportamientos anómalos. La periodicidad y disponibilidad de la información también es importante por lo que sugerimos que existan registros cada hora y cubriendo por lo menos un período de los tres últimos meses por cada puerto y SCyD contratado.

## 9.21 Falta de claridad en prerequisites para contrataciones clave (SCyD)

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – ‘Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD’, se establece que:

*“Queda establecido que, mediante el envío de la solicitud, el CS consiente efectuar el pago por las actividades a realizar, así como por los elementos de cobro que conforman el (los) servicios (s), en el momento que se indique en el procedimiento. Asimismo, si el CS rechaza el servicio o decide no continuar con el procedimiento, deberá liquidar el monto generado por las actividades realizadas hasta el momento en que se decidió terminar el procedimiento. El CS se compromete a habilitar el equipamiento necesario para la interconexión con los pCAI en su lado correspondiente de la red. Asimismo, si el CS cancela la solicitud del punto de interconexión deberá compensar a Telmex por los costos incurridos no recuperados.*

*Para que el CS previamente a la contratación pueda consultar los equipos de acceso y sus unidades básicas asociados a cada NCAI, **la consulta se realizará conforme a lo establecido en la sección 3 de esta OREDA en lo relativo a la información tipo “b” (bases 8 y 9).***

***El CS podrá tener acceso a la infraestructura de obra civil, incluyendo cualquier elemento o característica que sea necesaria para la correcta prestación de los servicios de desagregación solicitados, de conformidad con la Oferta de Compartición de Infraestructura de Telmex”***

### Problema y razones para sugerir cambios

Aquí se identifican claramente 3 problemas.

El primero es que el AEP pretende remitir al CS a consultar bases de datos de información tipo “b” que fueron unilateralmente eliminadas por ellos, a partir de la versión vigente de la OREDA. No es posible consultar las bases de datos 8 y 9, ya que estas no existen en el texto del documento, y la única base de datos para información tipo “b” es la 7 (Parámetros de configuración espectral), de la cuál dice el AEP no tienen información disponible. Esto establece un bloqueo a nivel procedimental de parte del AEP, ya que se le impide al CS consultar una información que requiere de forma preliminar para contratar el servicio.

Por otra parte, se menciona que el CS *“podrá tener acceso a la infraestructura... de conformidad con la Oferta de Compartición de Infraestructura de Telmex”*, lo cual es confuso porque de esta forma se puede interpretar que no es necesaria la definición de coubicación propia de esta OREDA.

No hay claridad sobre los servicios o condiciones que deben existir para la contratación de puertos, lo cual provoca que el AEP los establezca a su discreción y conveniencia unilateral.

En la experiencia del GTV, el AEP estableció que para iniciar el proceso de un puerto pCAI (Punto de conexión de acceso indirecto), los trabajos de acondicionamiento de Coubicación deben estar 100% terminados, **incrementando el tiempo para implementar un puerto pCAI en una coubicación existente de 39 a 69 días hábiles.**

Lo anterior no tiene ningún sustento técnico ya que ambas contrataciones podrían hacerse en paralelo.

En la práctica, al tratar de contratar un puerto pCAI, el AEP busca forzar la contratación y el pago de lotes de equipos de acceso y no únicamente de los que requiere el CS.

#### *Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante*

En la Sección 1.5.5.3 de la OBA se establece:

*“El procedimiento de cambio de modalidad en una conexión permite a un operador solicitar a Telefónica la modificación en la modalidad del servicio GigADSL (O, A, B, J, C, L, M, N, P, T, W, Y, Z, E, F o modalidades VDSL2 1/320, 3/320, 10/800, 25/1, 25/3) de una conexión concreta de abonado.*

*Simultáneamente al cambio de modalidad en la conexión también se permite tramitar la instalación de “splitter”. En este caso, y a diferencia de lo que sucede en la ejecución de una solicitud de alta de conexión con filtrado centralizado, el servicio de instalación de “splitter” no incluye las pruebas de funcionamiento extremo a extremo que se realizan en central y en domicilio del abonado.”*

En la Sección 1.5.4.11 de la OBA establece:

*“El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par.*

*(...) Este procedimiento no permite solicitar simultáneamente actuaciones que requieren la visita al domicilio del abonado (por ejemplo, instalación de splitter en el domicilio del abonado, realización de pruebas, caracterización del par). Si se desea solicitar simultáneamente dichos servicios para ciertos pares, las solicitudes de*

*cambio de modalidad deben tramitarse de forma individualizada utilizando el procedimiento estándar de prolongación de par.*

*Puede solicitarse la ejecución simultánea de procesos de portabilidad en los casos aplicables.”*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Lo primero que se requiere, es que el AEP defina claramente las bases que debería consultar el CS para poder acceder al servicio. Si las bases no existen, pero se requieren, el AEP las debe poner a disposición del CS con carácter inmediato. Esto no puede representar la excusa para luego inventar “reglas” que impidan acceder al servicio de forma oportuna y apropiada.

Adicionalmente, es necesario que el AEP incluya de manera obligatoria como parte del procedimiento una matriz de prerequisites clara, concisa y específica, que no permita la creación de nuevos procesos o la improvisación de los mismos a la sola discrecionalidad del AEP con el fin de entorpecer la utilización de los servicios de la OREDA.

Para el caso explicado arriba, podría ser un prerequisite que exista factibilidad positiva de adecuación de ubicación y que los servicios se hayan contratado para tramitar la contratación del puerto pCAI. De esta forma se aseguran de que no se generará una solicitud de cancelación por causas ajenas al CS. Al definir una matriz de prerequisites también se puede establecer el modo de ejecutar varios procesos en paralelo, exceptuando aquellos que requieran de un insumo resultado de otro proceso anterior.

Además, es indispensable tener claridad sobre los cargos por contratación de puertos pCAI y que estos sean exclusivamente por el equipo de acceso que se utilice. Alternativamente se pueden exigir cargos por contratación independientes del número de equipos de acceso que se activen por dominio administrativo/pCAI

## **9.22 Existencia de facilidades para SCyD**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – ‘Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD’, ‘Procedimiento de Solicitud y Entrega de SCyD’, específicamente en la etapa de ‘Factibilidad Técnica’ se establece que:

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades,*

*se entregará un NIS por SCyD habilitado, un NIS o referencia por NCAI y un NIS o Referencia por cada pCAI y se enviará cotización. El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización del servicio. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.*

***No existen facilidades,***

***se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA”***

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

Desde ningún punto de vista es justificable la falta de facilidades para SCyD, por lo menos para las centrales de tipo nacional, regional y a nivel local para las 20 ciudades más pobladas del país.

Incluir este tipo de ‘generalidades’ sin definir la especificidad de los asuntos relacionados establece una forma de bloquear la normal prestación de servicios tan básicos como el SCyD.

Adicionalmente, se reitera el error sistemático cometido por el AEP al incluir una referencia incorrecta para la sección de trabajos especiales, ya que la referencia apunta a la sección 11 de la OREDA, a sabiendas que **no existe una sección 11** en el documento.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos que se ajuste el texto referente a la no existencia de facilidades, detallando las condiciones específicas a nivel territorial sobre las cuales podría presentarse esta situación atípica y además que se establezca la obligación por parte del AEP de planear las facilidades como lo hace con otros elementos de red para garantizar la existencia de las mismas en las zonas de mayor demanda para este tipo de servicio.

Adicionalmente, tal como se ha solicitado en otros puntos a lo largo de este documento, se requiere que el AEP ajuste el texto de la referencia a la sección de trabajos especiales para que este apunte a la sección 9 y no a una sección inexistente, aunque como se mencionó en las prioridades que tenemos al respecto de estos ‘proyectos especiales’, dicha sección debería desaparecer de la OREDA.

## 9.23 Cotizaciones en servicio SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – ‘Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD’, ‘Procedimiento de Solicitud y Entrega de SCyD’, específicamente en la etapa de ‘Factibilidad Técnica’ se establece que:

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades,*

*se entregará un NIS por SCyD habilitado, un NIS o referencia por NCAI y un NIS o Referencia por cada pCAI y **se enviará cotización. El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización del servicio. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.***

*No existen facilidades,*

*se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. **A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial (...)**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se ha mencionado previamente en otras secciones de este documento, la presentación de una cotización por parte del AEP para que esta sea aprobada por el CS **no tiene sentido** ya que el servicio es regulado, por lo que los precios ya deben ser conocidos de antemano por las partes.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se elimine el proceso necesidad de presentación y aceptación de cotizaciones por los servicios de SCyD o en su defecto se hagan los ajustes del texto correspondientes para que esto tenga sentido.

## 9.24 Existencia de facilidades para ampliación/eliminación de NCAI por SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – ‘Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD’, ‘Procedimiento de Ampliación/ Eliminación de NCAI por SCyD’, específicamente en la etapa de ‘Factibilidad Técnica’ se establece que:

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades,*

*se asignará un NIS-Referencia para cada NCAI que se desea agregar, así mismo el CS contará con 5 días para aceptar el servicio. En caso contrario se entenderá que el CS rechazó el servicio.*

***No existen facilidades,***

***se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. A solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial contenido en la sección 11 de esta OREDA”***

### Problema y razones para sugerir cambios

Desde ningún punto de vista es justificable la falta de facilidades para SCyD, por lo menos para las centrales de tipo nacional, regional y a nivel local para las 20 ciudades más pobladas del país.

Incluir este tipo de ‘generalidades’ sin definir la característica de los asuntos relacionados establece una forma de bloquear la normal prestación de servicios tan básicos.

Adicionalmente, se reitera el error sistemático cometido por el AEP al incluir una referencia incorrecta para la sección de trabajos especiales, ya que la referencia apunta a la sección 11 de la OREDA, a sabiendas que **no existe una sección 11** en el documento.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el plazo de verificación de factibilidad técnica sea fijado en 3 días hábiles, como se menciona en la versión vigente.

Además, sugerimos que se elimine el punto b del párrafo señalado y que se establezca la obligación por parte del AEP de planear las facilidades como lo hace con otros elementos de red.

## 9.25 Plazos de Entrega de SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.16 –Plazos de Entrega de SCyD’ se establece que:

*“Habilitación y entrega del SCyD en Coubicación interna (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 20 días hábiles por **hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados**, que se contabilizarán a partir de la solicitud, **por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.***

*Habilitación y entrega del SCyD en Coubicación externa (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 30 días hábiles por **hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados**, que se contabilizarán a partir de la solicitud, **por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.***

*Habilitación y entrega del SCyD en Ubicación distante (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación): 45 días hábiles por **hasta 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados**, que se contabilizarán a partir de la solicitud, **por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.”***

### Problema y razones para sugerir cambios

Todos los textos en negrita mencionados en la referencia corresponden a nuevas adiciones incluidas unilateral e injustificadamente por el AEP. No entendemos cuál es la razón por la que ahora por cada 5 equipos adicionales superior a 100 equipos de acceso se le deba ampliar los ya amplios plazos de entrega al AEP, como tampoco tenemos claro si esto justificado de forma válida por el Instituto.

Además, esto no tiene mayor sentido operacional y es muy posible que el AEP no se ponga estos requerimientos a sí mismo a nivel interno. Claramente identificamos un ejemplo de violación al principio de equivalencia de insumos donde adicionalmente se incurre en un trato evidentemente discriminatorio. Se evidencia el interés de querer incrementar los plazos de entrega sin ninguna justificación válida, sobre todo en cantidades desmedidas de equipos. Esto lo mencionamos sobre un posible caso en el que se requirieran 200 equipos para una

coubicación interna, para lo cual el AEP entonces tendría el doble del tiempo, es decir, 40 días hábiles. Desde cualquier punto de vista esto no debería ser aceptado por el Instituto.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el Instituto vele por que el AEP suprima los textos adicionados de manera unilateral, dejándolos como estaban estipulados previamente.

## 9.26 Parámetros e indicadores de calidad para SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.17 – ‘Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD’, ‘Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio’, se establece que:

*“En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación) se tienen los siguientes indicadores:*

*Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de 4 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 6 días hábiles.*

*Habilitación de Servicio auxiliar de concentración y distribución (Coubicación Interna): 90% de las solicitudes en 20 días hábiles. **por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.** El 10% restante en 30 días hábiles **más los días que se hayan adicionado.***

*Habilitación de Servicio auxiliar de concentración y distribución (Coubicación Externa): 90% de las solicitudes en 30 días hábiles. **por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.** El 10% restante en 45 días hábiles **más los días que se hayan adicionado.***

*Habilitación de Servicio auxiliar de concentración y distribución (Ubicación Distante): 90% de las solicitudes en 45 días hábiles. **por cada 100 equipos de acceso, independientemente del número de NCAI solicitados, por cada 5 equipos adicionales se aumentará un día a dicho plazo.** El 10% restante en 68 días hábiles **más los días que se hayan adicionado.***

*Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será*

*en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Todos los textos en negrita mencionados en la referencia corresponden a nuevas adiciones incluidas unilateral e injustificadamente por el AEP. No entendemos cuál es la razón por la que ahora por cada 5 equipos adicionales superior a 100 equipos de acceso se le deba ampliar los ya amplios plazos de entrega al AEP. Consideramos que esto no está debidamente justificado de forma válida ante el Instituto.

Parece evidenciarse el interés de querer incrementar los plazos de entrega sin ninguna justificación válida, sobre todo en cantidades desmedidas de equipos. Esto lo mencionamos sobre un posible caso en el que se requirieran 200 equipos para una coubicación interna, para lo cual el AEP entonces tendría el doble del tiempo, es decir, 40 días hábiles. Esto llegaría afectar los plazos del 10% de las solicitudes en un porcentaje que consideramos desmedido (para el ejemplo de 200 equipos se pasaría en el caso de una coubicación interna de hasta 50 días hábiles para el 10% de las solicitudes, es decir, hasta un 250% de tiempo adicional. Desde cualquier punto de vista esto no debería ser aceptado por el Instituto.

Por otro lado, el AEP determina sus parámetros de calidad para satisfacer el 90% de solicitudes en un cierto plazo, dándose a sí mismo un amplio margen para priorizar un grupo exclusivo de solicitudes, lo cual va en contra de la transparencia y el trato no discriminatorio en la atención de solicitudes.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El Anexo A.1 - Provisión de Servicios de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) en España contempla en sus Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) **valores garantizados** de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio, estableciendo 7 días hábiles para conexiones ya habilitadas 15 días hábiles para habilitación inicial en SdT (Sala de Telefónica) y 45 días hábiles para habilitación inicial en SdO (Sala del Operador).

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el AEP suprima los textos adicionados de manera unilateral (que se presentan en negrita en la referencia del asunto) y dejarlos como estaban estipulados previamente.

Adicionalmente, solicitamos que el cumplimiento de los plazos sea exigido para el 100% de las solicitudes, y se definan penalidades incrementales en caso de incumplimientos.

## 9.27 Parámetros e indicadores para las pruebas del SCyD

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.17 – ‘Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD’, ‘Parámetros e indicadores para las pruebas del SCyD’, se establece que:

*“Para la entrega del SCyD se ejecutarán pruebas **basadas en la recomendación Y.1564 de la ITU-T**. Las pruebas se considerarán satisfactorias cuando cumplan con los siguientes resultados:*

*Retardo de tramas (Latencia)  $\leq 30$  ms en pCAI Local y Regional,  $\leq 50$  ms pCAI nacional*

*Variación del retardo (Jitter)  $\leq 30$  ms en pCAI Local y Regional,  $\leq 50$  ms pCAI nacional*

*Perdida de tramas  $\leq 0,4\%$  en pCAI Local y Regional,  $\leq 1\%$  pCAI nacional*

*Disponibilidad del servicio  $\geq 99,9\%$ ”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En la pasada consulta pública, se resaltó el hecho que el AEP había eliminado el requerimiento siguiente para la aceptación de las pruebas:

***“La tasa de recepción promedio es mayor al 99% del ancho de banda contratado en el pCAI”***

Es decir, esta sección incluía un requisito adicional para determinar una prueba como satisfactoria, el cual determinaba que la tasa de recepción fuera mayor al 99% del ancho de banda contratado. Una tasa de recepción confiable es un requisito indispensable para dimensionar los servicios y comercializarlos adecuadamente.

Adicionalmente, el AEP cambió la recomendación ITU-T de referencia para la aceptación de las pruebas pasando de la RFC2544<sup>33</sup> a la Y.1564<sup>34</sup>. Si bien esta última es una actualización

<sup>33</sup> <https://tools.ietf.org/html/rfc2544>

<sup>34</sup> [https://www.itu.int/rec/dologin\\_pub.asp?lang=s&id=T-REC-Y.1564-201602-!!!PDF-E&type=items](https://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=s&id=T-REC-Y.1564-201602-!!!PDF-E&type=items)

de la primera, y tras una revisión de ambas recomendaciones, no hace sentido que dicho texto al respecto no se haya restituido.

Lo anterior se resume en que, si bien es bueno actualizar las referencias técnicas para este tipo de procesos, esto no implica que las condiciones a nivel de obligatoriedad en calidad deban ser disminuidas o desmejoradas.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se reinserte el requisito de tasa de recepción promedio mayor al 99% del ancho de banda contratado en el pCAI.

### **9.28 Servicio auxiliar de tendido de cable de DFO-TMX a DFO-CS**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.19 – ‘Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-TMX a DFO-CS’, se establece que:

*“Mediante el servicio se realiza la conexión del punto de entrega del SCyD (DFO-TMX) al punto de recepción del CS (DFO-CS) ubicado en la coubicación para Desagregación del CS. Cuando el CS tenga contratada una coubicación para la Interconexión de Trafico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.*

*En este servicio Telmex realiza el estudio y la construcción de un DFO del lado Telmex, **con un cable de 48 fibras ópticas tipo multimodo, escalerilla y pasos necesarios para llegar a la sala del CS.** El cable se deja en punta en la sala del CS para que el CS realice la conexión a su DFO. O en caso contrario y a solicitud del CS con la contraprestación correspondiente Telmex podrá fusionar las fibras, lo cual incluirá la instalación del DFO del CS. Si el CS ya tiene su equipo DFO también podrá solicitar a Telmex la fusión de la fibra. Una vez entregado el servicio en la Coubicación del CS, el mantenimiento será responsabilidad del CS”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

A pesar de que como respuesta a esta consulta no se está comentando sobre las tarifas de los servicios de la OREDA, ya que esto se realizará cuando los modelos de costos asociados sean emitidos para consulta pública por parte del Instituto, si vale la pena mencionar que para este nuevo servicio las tarifas incluidas son con precios exorbitantes, y se pide al Instituto tome en consideración los precios de la oferta vigente, y las resoluciones del pleno acerca del tema (P/IFT /130716/391) para tendido de fibra dentro de centrales del AEP entre

cubicaciones, que fueron usadas para la oferta de referencia vigente. Se entiende que el SCyD tiene como punto de delimitación de entrega del mismo en el DFO-CS en la cubicación del CS, por lo que no se entiende por qué el AEP pretende cobrar por este servicio.

Por otro lado, al ser el AEP el que impone el volumen de fibras en unidades de 48, se pide extremado cuidado al Instituto en la vigilancia de esto, para que no se convierta en un obstáculo de la desagregación. Esto lo mencionamos porque actualmente se usan muy pocos hilos; sin embargo, puede que a futuro en caso de crecimiento decidan cobrar por cada metro de hilo sea que este o no siendo usado, imposibilitando el futuro uso del servicio.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se amplíe la descripción de las condiciones y restricciones que impondría el AEP para el uso de dicha fibra, de forma tal que el Instituto pueda validar la conveniencia de cómo está estructurando el AEP el servicio.

### **9.29 Cobro sobre el servicio auxiliar de tendido de cable de DFO-TMX a DFO-CS**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.20 – ‘Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio’, ‘Procedimiento de contratación y entrega para el servicio de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS’, específicamente en la etapa de ‘factibilidad técnica’ se establece que:

*“Existen facilidades,*

*se asignará Número de Identificación de Seguimiento (NIS) y se enviará la **cotización correspondiente** (en un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio)”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con el texto resaltado en negrita en la referencia, se puede identificar que el AEP pretende establecer un cobro por la prestación del servicio de cableado de DFO-TMX a DFO-CS. Como es de pleno conocimiento, esto ya estaba considerando dentro del modelo de costos y los costos son recuperados a través del servicio regulado correspondiente (SAIB), por lo cual no se entiende porque se deba aceptar una cotización para poder contar con el servicio. Esto implicaría que el AEP estuviese haciendo un cobro doble por lo mismo.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se elimine la mención a que el AEP entregará una cotización y que el CS deba aceptarla, para respetar lo establecido en los modelos de costos.

## **9.30 Plazos de entrega de cableado de DFO-TMX a DFO-CS**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.21 – ‘Plazos de Entrega de Cableado de DFO-TMX a DFO-CS’, se establece que:

*“En esta sección se muestran los plazos de entrega referentes a los procedimientos del Servicio de Cableado Multipar. Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex.*

*Validación de la Solicitud junto con verificación de factibilidad: máximo 4 días hábiles.*

*Habilitación del servicio **en un plazo máximo de 40 días hábiles** que se contabilizarán a partir de la solicitud.*

*Si la habilitación del cableado se solicita junto con la Coubicación, se respetan los plazos de la Coubicación”*

### Problema y razones para sugerir cambios

No nos parece coherente un plazo de 40 días hábiles para un proceso que consiste en instalar una escalerilla con un cable de fibra, estamos hablando de 2 meses naturales para algo que muy probablemente el AEP ejecute para sí mismo en no más de un par de días, por ende, y en pro de tener equivalencia en la prestación de los servicios se requiere que dicho plazo sea ajustado a un tiempo más razonable.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que estos tiempos se reduzcan a valores más coherentes (menos de la mitad) para una actividad que no reviste ninguna complicación y que puede ser ejecutada en un plazo sustancialmente menor al propuesto por el AEP.

### **9.31 Facturación posterior a la baja del servicio de cableado de DFO-TMX a DFO-CS y pagos parciales**

#### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.20 - Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio, en la subsección correspondiente a 'Procedimiento de Baja, específicamente en la etapa de 'facturación' se establece que:

***“En un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la solicitud de baja, Telmex dejará de generar nuevos cargos a los CS por el servicio”***

Así mismo, en la nota subsiguiente a la tabla del procedimiento se establece:

***“Nota: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios”***

#### Problema y razones para sugerir cambios

El hecho de que la facturación continúe dos días después de que la solicitud se haya radicado y ejecutado no tiene ningún sentido. Haya o no afectaciones se pagarían los desperfectos después previo acuerdo de las partes.

Por otra parte, se menciona en la nota que no se pagan rentas parciales, solo mensuales. Este procedimiento no debe ser así, solo se deben pagar los días que el servicio ha estado activo.

Carece de toda lógica que esto se maneje así, y el IFT lo permita.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los periodos facturados a los CS sean los días en los cuales se recibieron los servicios, por ende, que se elimine dicha mención en el documento para el procedimiento referente a los 2 días posteriores a la baja del servicio.

Respecto de la nota, el AEP debe hacer los ajustes que correspondan para que la facturación de sus servicios al CS corresponda con los periodos de servicio efectivamente prestados.

## 9.32 Inclusión de procedimiento para configuración de ONT y módems Blancos

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.2 – ‘Módem y ONT del usuario final para SAIB’, no se identifica dentro de la descripción de la sección o de los procedimientos allí contenidos, la posibilidad que el CS pueda configurar y/o ingresar la información correspondiente a parámetros de red, WAN, auto aprovisionamiento y VoIP sobre los ONTs Blancos. Adicionalmente, tampoco se identifica la posibilidad de recibir Módems / ONTs blancos para xDSL, con la posibilidad de configurar por parte del CS los parámetros de ACS, datos y VoIP.

### Problema y razones para sugerir cambios

Lastimosamente a la fecha, El GTV en calidad de CS, depende del AEP para hacer cualquier movimiento y/o configuración de la ONT, por lo que, si las credenciales fueron mal cargadas por parte del AEP, no es posible modificarlas en sitio del cliente. Esto representa un algo que debe ser ajustado. Actualmente no están considerados estos procedimientos en la OREDA, por lo que este tipo de actividades tienen que realizarse vía laboratorio del AEP. Sobre la misma línea, a hoy, si en una instalación hay algún error de este tipo, se tiene que solicitar otro módem, lo cual no sería necesario si existieran los procedimientos correspondientes. Por ende, es evidente la necesidad de que los mismos sean incluidos en esta nueva versión de la OREDA.

Adicionalmente, a la fecha los módems blancos no permiten ser configurados con parámetros de voz, lo que hace que sea el laboratorio del AEP el encargado de hacer cambios de configuración con credenciales que él CS le debe remitir, añadiendo al proceso tiempo adicional e innecesario para poder instalar el servicio.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se incluyan los procedimientos identificados como ausentes en este punto, esto con la finalidad de poder realizar las configuraciones pertinentes para servicios nuevos o existentes sin tener que contar con la mediación del AEP. Estos procedimientos deben incluir unos SLAs coherentes.

Con esto se evitan retrasos innecesarios, por configuraciones fuera de la locación del cliente y por solicitudes de módems adicionales. Adicionalmente, se mejora la experiencia de usuario dándole potestad al CS de realizar los ajustes que se requieran a nivel de configuración y garantizando lo mismo que hace el AEP para con sus usuarios, es decir, que se garantice equivalencia de insumos y por ende la no discriminación.

### 9.33 Ajustes al procedimiento de cancelación de solicitud

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.3 – Procedimiento de cancelación de solicitud, se establece lo siguiente:

| <b>Actividad</b>                          | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| <b>Envío de solicitud</b>                 | El CS deberá ingresar la solicitud en el SEG o vía telefónica al 01800-4040734 indicando el NIS-Referencia del servicio que desea cancelar.   |
| <b>Validación de solicitud</b>            | Durante el proceso de validación, Telmex evaluará las solicitudes enviadas por los CS para determinar si: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Si la solicitud es correcta</b>, Telmex validará que la solicitud de cancelación corresponda al CS y se revisará el estatus actual de la orden de servicio.</li><li>• <b>Si es incorrecta</b>, Telmex devolverá la solicitud al CS indicando el motivo de rechazo, para que sea corregida y reenviada nuevamente a validación.</li></ul> |
| <b>Cancelación del (los) servicio (s)</b> | Se cancela el seguimiento a la solicitud, no aplicará cobro alguno si la notificación de cancelación se hace con un mínimo de 3 días de anticipación a la fecha confirmada de la habilitación del servicio.   |

#### Problema y razones para sugerir cambios

En el Procedimiento de cancelación de solicitud se debe incluir una referencia a que el AEP no tendrá la potestad de cancelar folios por causas atribuibles a el mismo. Especificamos esta situación, porque en la experiencia del GTV, el AEP suele objetar los servicios bajo excusas de reprogramación o imposibilidades técnicas, solicitando a los CS a crear nuevos folios. Se escudan bajo estos conceptos para corregir inconsistencias en las bases de datos del SEG, o de su misma operación, o para que no se impacten los indicadores de SLA.

Dentro de la evidencia histórica, El GTV tiene el historial de folios objetados por el AEP bajo los conceptos de reprogramación o imposibilidades técnicas:

- Excede límite de reprogramaciones (reprogramaciones realizadas por CS)
- Fecha de reprogramación no proporcionada por el CS
- Puertos de equipo de acceso dañados
- Domicilio mal distritado
- Domicilio corresponde a otra central
- Distancia y/o atenuación no permitida
- Ductos tapados
- Saturación de red principal
- Saturación de red secundaria
- Servicio sin facilidades
- Par asignado dañado

- Saturación de puertos
- Desastre natural<sup>35</sup>

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Según la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado en España, en su Sección 1.5.1.4 – Cancelación de Solicitudes:

*“Una vez formulada una solicitud, el operador peticionario podrá cancelarla antes de la fecha de comienzo de los trabajos de provisión por Telefónica, sin que ello lleve asociado un coste para el operador.*

*Una vez iniciados los trabajos de provisión, el operador podrá solicitar asimismo la cancelación de la solicitud. En este caso, sin embargo, Telefónica podrá facturar justificadamente una cantidad dependiente del momento de la cancelación (por ejemplo, horas empleadas por el personal de Telefónica dedicadas hasta ese momento a la provisión del servicio o el desmontaje de elementos) y nunca superior a la correspondiente cuota de alta.”*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La cancelación del folio debe ser realizada únicamente por el CS que solicitó el servicio. El AEP tiene que entregar alternativas de solución a los CS, tal y como lo hace con su propia operación. Se solicita al Instituto deje claramente estipulado en la Oferta, que el AEP no deberá cancelar folios por causas atribuibles a el mismo.

Por otra parte, y con base en la argumentación de la experiencia internacional, los CS podrán solicitar cancelaciones antes de la fecha de comienzo de los trabajos de provisión de servicios, sin que ello lleve asociado costes para el operador. Y una vez iniciados los trabajos de provisión, los CS podrán cancelar las solicitudes asumiendo una fracción del costo que no sea superior a la cuota correspondiente de alta.

### **9.34 Inclusión de proceso de Solicitud de Servicios VoIP y cambio de parámetros sobre los equipos de usuario de forma remota**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.2 – ‘Módem y ONT del usuario final para SAIB’, respecto del apartado ‘Autoconfiguración de credenciales de CS’, se establece lo siguiente:

---

<sup>35</sup> Hace referencia a un servicio en el cual contaba con una construcción en obra la cual impedía realizar la instalación

*“Para que exista la posibilidad de que el CS pueda autoconfigurar sus credenciales de los módems u ONTs blancas que ya están homologadas<sup>36</sup> para interoperar con la red de Telmex<sup>37</sup>, es necesario que el CS que desee esta alternativa, solicite directamente al proveedor de los módems/ONT sus credenciales (usuario y contraseña) para que de forma automática el usuario final pueda descargar las configuraciones propias del CS, y que de ese modo se pueda autenticar en su AAA sin necesidad de realizar una llamada telefónica al momento de la instalación. De ese modo se ofrecerá un mismo proceso universal para todos los Concesionarios (incluido Telmex) en lo que a autoconfiguración de sus credenciales se refiere. Para lo cual será necesario que el CS prevea la compra de sus propios módems con los proveedores, así como la administración y gestión de los mismos.*

*De lo contrario, es decir de no entregar el CS sus configuraciones al proveedor de módems/ONT, el CS tendrá dos posibilidades:*

- 1) Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales a Telmex para que se realice la carga de las mismas, correspondientes a un lote de módems blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del CS sin necesidad de realizar una llamada telefónica.*
- 2) Carga individual. Se tendrán que seguir los procedimientos ya descritos en el punto correspondiente del procedimiento de alta del servicio SAIB que implican la llamada telefónica del CS al momento de la instalación, para proporcionar el número de serie del equipo y el número de servicio que permitan la activación y sincronía”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

A pesar de que la inclusión del texto en referencia pretende atender la problemática que actualmente existe se considera que aún deja vacíos que deben solventarse.

A la fecha, todos los módems se tienen que configurar a través de algún mecanismo manual. Esto implica que toda la configuración de las credenciales y parámetros de VoIP, se tienen que configurar a mano en algún lugar antes del día de la instalación. Esto sucede ya que no existe un mecanismo de actualización de estos parámetros de forma remota, únicamente

---

<sup>36</sup> *“En caso de que el CS desee utilizar esta alternativa en módems/ONT que no se encuentren homologados con la red de Telmex, deberá solicitar el servicio de interoperabilidad*

<sup>37</sup> *Es importante mencionar que en el caso de módems/ONT homologadas por Telmex y que son adquiridos directamente por los CS hacia los proveedores/fabricantes, es necesario que el CS entregue el número de serie de los módems/ONT para que éstos sean abanderados e identificados en los sistemas de Telmex, con el fin de que cuando existan nuevas versiones de software que contengan correcciones o mejoras a las versiones actuales, sean informados los CS, que existe una nueva actualización y sea acordado un plan de actualización con ellos; esta actualización de software se podrá realizar vía remota desde los sistemas Telmex hacia los modelos de módem/ONT del CS correspondientes, siempre y cuando sus módems/ONT estén gestionados/alcanzables desde los sistemas Telmex”*

mediante el acceso mediante telnet o una manipulación física del GUI del modem, ya que el AEP no tenía la obligación del autoaprovisionamiento.

El texto relacionado con la autoconfiguración incluido en la referencia es muy escueto, es decir, falta que defina detalles y haga las especificaciones necesarias para que no sea ambiguo y que se pueda mal interpretar. Por ejemplo, no se define cómo se va a interactuar, y esto es un ítem clase, ya que dicha interacción deberá darse a través del SEG, y que no sea a través de un correo electrónico o una llamada telefónica, ya que se requiere evitar el envío por estos medios de información relacionada con usuarios y contraseñas al laboratorio o al área de autoaprovisionamiento del AEP.

Sobre la misma línea, tal como se mencionó previamente, no está considerado actualmente el proceso de configuración de módems y ONT VoIP por parte del AEP, por lo tanto, no existe una responsabilidad y obligatoriedad del AEP de entregarlo en un determinado periodo de tiempo. Esto alarga los tiempos desde que se solicita hasta que se activan estos servicios, sobre todo en momentos en que se están logrando niveles exitosos de ventas por parte de los CS.

Es muy importante que se aclaren y definan los detalles respecto del proceso de autoconfiguración de credenciales de CS.

Por otro lado, no es claro por qué el CS debería entregar al AEP información de credenciales, para que los equipos del CS se autenticuen en el AAA del CS. Desde nuestro punto de vista esta afirmación no hace sentido.

Finalmente, en las opciones presentadas por el AEP respecto de entrega de credenciales, faltó una opción relacionada en que dichas credenciales propias del CS se requieran para autenticarse en AAA del AEP.

#### *Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante*

Según indica la "Access Reference Offer from Eircom Limited" (Página 149), el operador preponderante deberá facilitar servicios de VoIP a cualquier operador que lo desee:

*"Sujeto a las disposiciones de este Programa de Servicio, Open Eir transmitirá las Llamadas de Servicios de VoIP de Open Eir entregadas desde la Red de Operadores a los Servicios VoIP provistos por Open Eir."*

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Por lo presentado anteriormente, se solicita que se añada el proceso de solicitud de servicios VoIP, incluyendo tiempos de configuración y tiempos de entrega de módems/ONT.

Adicionalmente, se requiere que se incluyan los detalles faltantes para que el proceso de autoconfiguración no sea ambiguo.

Por otro lado, se solicita se aclare la primera de las opciones respecto de la entrega de credenciales, para que la redacción tenga sentido. Además, se solicita que se agregue una tercera opción, y por ende el texto correspondiente debería quedar de la siguiente forma:

“De lo contrario, es decir de no entregar el CS sus configuraciones al proveedor de módems/ONT, el CS tendrá **tres** posibilidades:

1) Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales a Telmex para que se realice la carga de las mismas, correspondientes a un lote de módems blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del CS sin necesidad de realizar una llamada telefónica. (Punto que requiere ajuste en redacción para ser claro).

**3) Carga previa de credenciales. El CS tendrá que entregar sus credenciales a Telmex para que se realice la carga de las mismas en el ACS del AEP, correspondientes a un lote de módems blancos, de forma que cuando el CS los distribuya a sus clientes, se puedan autenticar en el AAA del AEP sin necesidad de realizar una llamada telefónica**

2) Carga individual. Se tendrán que seguir los procedimientos ya descritos en el punto correspondiente del procedimiento de alta del servicio SAIB que implican la llamada telefónica del CS al momento de la instalación, para proporcionar el número de serie del equipo y el número de servicio que permitan la activación y sincronía”

Finalmente, se requiere que (tal como se menciona en el punto 9.32) se incluya un procedimiento para poder cambiar los parámetros de configuración una vez el modem este en campo, sin tener que recurrir al AEP, es decir, que el CS pueda hacer aprovisionamiento y configuración de manera remota.

### **9.35 Inclusión de procedimiento para consultar en el SEG todos los movimientos realizados al teléfono de servicio**

#### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado que a pesar de que la Oferta establece la obligación de registrar en el SEG toda la actividad y novedades que se efectúen a través del teléfono de servicio, esta situación actualmente no está sucediendo.

### Problema y razones para sugerir cambios

Como lo hemos argumentado a lo largo del documento, específicamente en la Sección 7.9 – eliminación de métodos de contacto alternos al SEG, cuando se ejecutan procedimientos a través de la línea telefónica de atención, no queda registro de la actividad y las novedades en el sistema. Según la experiencia del GTV, solo el 50% de la información queda en el sistema, pero sin pruebas fehacientes de los procedimientos iniciados y de las acciones ejecutadas. Esta falta de coordinación impide a los CS darles el correcto seguimiento a los procesos y también se afecta la medición de los KPIs asociados a penalizaciones y a la calidad del servicio entregado por el AEP.

En las situaciones que se debe interactuar con el AEP a través de la línea telefónica de atención, toda la gestión es manual y propensa a múltiples errores. El GTV también nota que su equipo técnico debe gestionar incidencias y solicitudes con los gerentes de operaciones del AEP cuando no es posible identificar en el sistema lo que ha pasado con los folios. Al escalarse una novedad con los gerentes operativos del AEP no queda evidencia alguna de la actividad que se realizó para resolver la problemática y nunca se encuentra la causa raíz de estos.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que sean eliminadas todas las referencias a los métodos de contacto primarios que no sean el SEG. Es razonable y necesario que existan otros canales de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero jamás deben ser los puntos de contacto primarios.

Adicionalmente, y condicionado a que el teléfono de servicio sea el método de contingencia, se debe obligar al AEP a que todo movimiento, novedad y actividad efectuada vía el teléfono de servicio quede registrada en el SEG.

## **9.36 Inclusión de procedimiento para portabilidad en Servicios de Reventa Nueva y Existente entre CS**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado una ausencia en la OREDA con respecto a la definición de un proceso funcional de portabilidad de línea telefónica entre CS's para servicios nuevos y existentes, en ubicaciones donde el AEP no ha prestado servicios.

### Problema y razones para sugerir cambios

En la experiencia del GTV, la ausencia de este “escenario” en la OREDA ha generado múltiples inconvenientes con el AEP y con potenciales clientes, ya que el AEP ha sido renuente a estas solicitudes argumentando que esa posibilidad no está documentada en la Oferta y por ende menciona no estar obligado a cumplirla.

Para ser más específicos, estructuraremos a continuación un ejemplo de la situación:

- CS<sub>1</sub> instala la infraestructura necesaria para prestarle servicios a un cliente
- El cliente solicita la portabilidad al CS<sub>2</sub> (diferente a el AEP) en un domicilio donde nunca ha prestado servicios el AEP
- El CS<sub>2</sub> tramita la solicitud de portabilidad para la prestación de servicios, los cuales serán provistos a través de la OREDA
- Se identifica un caso “hibrido”, donde la portabilidad se efectuará del CS<sub>1</sub> al CS<sub>2</sub> mediante la intermediación del AEP
- El AEP se ve obligado a ofrecer los servicios al CS<sub>2</sub>, pero al hacer el traspaso no lo hace con el antiguo número que el cliente tiene con el CS<sub>1</sub>, sino que el AEP entrega un nuevo número al usuario, situación indeseada por el cliente
- CS<sub>2</sub> requiere a el AEP para la portabilidad de la línea telefónica del usuario con respuesta por parte del AEP de que ese escenario no está considerado en la Oferta de desagregación y por ende no está obligado a ejecutarlo

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto la estructuración de un procedimiento funcional de portabilidad nueva y existente entre Concesionarios Solicitantes en escenarios híbridos, para suprimir la renuencia del AEP.

## **9.37 Inclusión de domicilios no encontrados en el SEG**

### Identificación y referencia del asunto

Para todos los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado una falencia en el proceso de registro de domicilios nuevos en las bases del AEP. En las bases de datos del AEP (SEG) solo están dados de alta aquellos domicilios que en algún momento han sido clientes del AEP. Sin embargo, cuando un CS requiere efectuar una venta a un cliente con un domicilio no registrado, ésta se ve obstaculizada al requerirse que el AEP registre el domicilio.

### Problema y razones para sugerir cambios

Cuando un CS requiere efectuar una venta sobre un domicilio nuevo, este debe requerir al AEP que dé de alta al domicilio en el sistema, proceso que suele tomar alrededor de 2 días hábiles.

Cabe resaltar que, a pesar de ser un proceso que no está documentado en el cuerpo de la Oferta, el AEP ha sido diligente y ha colaborado con los CS para realizar este procedimiento. Sin embargo, no se tienen indicadores de gestión (SLAs) asociados a este proceso, y a medida que han ido incrementando el nivel de solicitudes se han ampliado los plazos de inclusión de domicilio nuevo de 2 a 6 días hábiles.

Como referencia para este asunto, una tienda del AEP da de alta los domicilios nuevos de forma inmediata en sus sistemas y bases de datos sin generar ningún tipo de retraso o impacto para sus ventas. Al no poder gestionar la venta en las mismas condiciones que lo hace el AEP, se está viendo afectada la Equivalencia de Insumos de los CS.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto la inclusión de un procedimiento que obligue al AEP a tomar las ordenes de domicilios nuevos a través del SEG, y que este proceso tenga un plazo máximo (SLA) de 24 horas para dar de alta el domicilio nuevo en las bases de datos y así poder ejecutar la venta sin ningún tipo de demora u obstáculo.

## **9.38 Inclusión de procedimiento para agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q)**

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 6.1 - Servicio de Concentración y Distribución-Nacional, se establece que:

*“(...) Cuando un CS solicita un pCAI en un nodo de agregación nacional (NCAI-N) se realizará la configuración de las S-VLAN's desde los equipos de Acceso hasta el pCAI del nodo nacional, es decir, se configuran los equipos de acceso existentes de los NCAI's elegidos por el CS de las diferentes regiones (que constituyen dominios administrativos diferentes) (...)”*

Sin embargo, no se identifica evidencia que la OREDA incluya procedimientos asociados que permitan la agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q), a niveles regional y local, y no solo a nivel nacional. Tampoco se identifican los SLA asociados a esta agrupación de dominios administrativos.

### Problema y razones para sugerir cambios

Es una necesidad palpable para El GTV en calidad de CS que se amplíe la posibilidad de agrupar múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q) en los niveles regional y local. Esto permite evitar la necesidad de pedir múltiples puertos, lo que actualmente el AEP manifiesta recurrentemente no tener. De acuerdo a la estadística del GTV, **alrededor del 38% del total de puertos solicitados han sido negados**. Esta es una cifra muy alta de indisponibilidad.

Teniendo presente que actualmente se realiza a nivel nacional, no se entiende cual es limitante a nivel de factibilidad técnica que le impida al AEP ofrecer esta posibilidad y así suplir la necesidad identificada para los CS. Contar con esto permitiría a los CS tener mayor cobertura de dominios administrativos en un solo puerto, en lugar de necesitar contratar múltiples puertos.

Por lo tanto, el AEP debe estar obligado a implementar el Q-in-Q en todos los niveles de puertos. Esto se ve justificado ya que actualmente no se puede hacer una solicitud de un puerto nacional a un puerto regional, pero si entre puertos regionales y locales. Este hecho fundamentado en que él Instituto le permitió al AEP tener únicamente Q-in-Q en los de nivel nacional, y esto a su vez ha generado como resultado que los CS se atrasen en proveer cobertura que podrían atender.

Lastimosamente a la fecha los CS acometimos las centrales telefónicas, hacemos la solicitud de los puertos y al solicitar los puertos, nos informan que no hay disponibles. Todo esto se podría solucionar al incluir la obligatoriedad por parte del AEP de proveer Q-in-Q en todos los niveles.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que la OREDA incluya procedimientos que específicamente permitan la agrupación de múltiples dominios administrativos mediante 802.11ad (Q-in-Q), a niveles regional y local, y no solo a nivel nacional. De igual forma se solicita, que dichos procedimientos tengan asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes.

Agradecemos que el Instituto vele por que lo aquí requerido se cumpla a cabalidad, ya que se constituye en una de las mayores limitantes que tiene la OREDA vigente y es algo completamente solucionable por parte del AEP.

## 9.39 Inclusión de procedimiento de modificación de velocidad de puertos

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 6.15 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD, respecto del procedimiento ‘Procedimiento de Ampliación/Eliminación de NCAI por SCyD’, se establece lo siguiente:

*“El objetivo y alcance de este procedimiento es definir los pasos y actividades a desarrollar por parte de Telmex y del CS, a fin de realizar la **ampliación o eliminación de un NCAI por SCyD en operación**; las fases en que se divide este **procedimiento son**: (i) Entrega y validación de la solicitud del servicio, las características que solicita para el mismo, y la validación por parte de Telmex de que la solicitud cuenta con todos los elementos; (ii) Análisis de Factibilidad técnica a fin de que Telmex pueda verificar que cuenta con los elementos para brindar el servicio solicitado; y (iii) **Habilitación del servicio solicitado, que detonará los procesos de pruebas de entrega e inicio del servicio**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se lee en el texto en referencia, el procedimiento está diseñado para la dada de alta del servicio y su ampliación, pero no para la modificación de la velocidad de los puertos asignados.

Actualmente, El GTV en calidad de CS, tiene la siguiente problemática. Algunas subsidiarias del grupo han sido exitosas en una localidad, por lo cual la demanda de usuarios aumenta a tal punto que se “acaba” la capacidad de 1Gb en un puerto, y al no existir un procedimiento para subir la capacidad de 1Gb a 10Gb, implica iniciar el engorroso procedimiento de contratar un nuevo puerto de 10Gb, para posteriormente hacer una migración de todos los servicios.

**Mejorar este proceso, a través de una migración o aumento en la velocidad del puerto, según lo que nos ha manifestado el AEP, es algo “imposible” de realizar.** Por ende, no nos es claro, si el AEP actúa de la misma forma para sí mismo. Consideramos que esto no es así, y por ende no se están respetando los principios de equivalencia de insumos y no discriminación. Como la red del AEP es una red metro Ethernet, el AEP debería poderlo hacer, y, por ende, es responsabilidad del AEP definir como hacer y cumplir el requerimiento para este tipo de *upgrades* típicos.

Por lo anterior, y **con el fin de no depender del AEP, se requiere que exista un procedimiento claro, específico y detallado de como migrar un puerto de capacidad de 1Gb a 10Gb.** En un futuro cercano por razones de crecimiento será necesario contar con

este procedimiento. Si esto no se resuelve ahora, se imposibilitará y obstruirá el desarrollo de la red, ya que no habrá crecimiento de capacidades, limitando así los servicios que puedan ofrecer los CS respecto de los servicios que el AEP pueda ofrecer.

Dicho procedimiento debe tener asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes, tal como se tienen para la dada de alta de puertos. El Instituto debe velar porque no se empeoren o desmejoren los índices asociados a dichos parámetros para el nuevo procedimiento y, por ende, puedan ser replicados de otros existentes. Ejemplo de esto sería que como valor aceptable se tenga un plazo de atención de este tipo de solicitudes de máximo 20 días hábiles.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Por lo anterior, se solicita que se incluya un procedimiento de modificación de velocidad de puertos (Nacionales, Regionales y Locales) de 1Gbps a 10Gbps, con sus SLAs asociados.

Esto se necesita en pro de estimular la competencia y garantizar un normal desarrollo y crecimiento de la cobertura potencial que tienen los CS gracias a la OREDA.

### **9.40 Inclusión de procedimiento para migración de dominios administrativos**

#### *Identificación y referencia del asunto*

No se identifica evidencia que la OREDA incluya un procedimiento para la migración de dominios administrativos, (todos o algunos) de Puerto A, a Puerto B y que incluya sus correspondientes SLAs. Es importante mencionar que dicho procedimiento tampoco existe a la fecha en la OREDA vigente. El alcance que debería tener dicho proceso de migración es como mínimo para los siguientes escenarios:

- de nacional a nacional
- de nacional a regional
- de regional a regional
- de nacional a local
- de regional a local

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

Con el fin de hacer un uso eficiente de la red, existen ocasiones en las que se requiere hacer ciertos cambios o modificaciones en los dominios administrativos contratados por parte del CS. Esto puede incluir acciones que permitan optimizar la red, balancear tráfico y aprovechar infraestructura nueva que se tenga por parte del CS. De esta forma se ayudará a poder

brindar más y mejores servicios, así como se mejorarán las capacidades de la red y experiencia del cliente.

Como es de conocimiento general, actualmente se puede dar de alta un puerto de la velocidad que se requiera. Cuando se da de alta el puerto se le asignan dominios administrativos a los cuales a su vez se les va asignando equipos de acceso (DSLAM y OLT). Haciendo uso del Q-in-Q, se le pueden agregar dominios administrativos a dicho puerto, y ampliando así la cobertura. Con un solo puerto se puede tener una cobertura de hasta un cuarto de ciudad, o en algunos casos hasta el 100% de una ciudad pequeña. Sin embargo, con el tiempo y a medida que se van teniendo más clientes, **algunos dominios administrativos empiezan a tener muchos más suscriptores que otros dominios, lo cual ocasiona que dicho puerto se empiece a saturar.**

Por lo descrito previamente, **se justifica la necesidad de tener la opción de migrar dominios administrativos de un puerto a otro de acuerdo con el criterio y necesidad del CS, sin ningún tipo de obstáculo por parte del AEP.** En aras de clarificar la necesidad, y a modo de ejemplo se tiene el caso en que se necesite migrar 50 dominios de un puerto saturado que tiene 100 dominios, a un segundo puerto que no está saturado. **En la actualidad no es posible realizar lo descrito anteriormente, ya que el AEP no tiene una obligación ni un procedimiento definido para hacerlo.**

Dicho procedimiento debe tener asociados SLAs coherentes y razonables para todas las partes, tal como se tienen para la dada de alta de puertos. El Instituto debe velar porque no se empeoren o desmejoren los índices asociados a dichos parámetros para el nuevo procedimiento y, por ende, podrían ser replicados de otros existentes. Ejemplo de esto sería que como valor aceptable se tenga un plazo de atención de este tipo de solicitudes de máximo 20 días hábiles, que, aunque es un tiempo muy elevado, en calidad de CS, lo consideramos un plazo aceptable.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Por lo anterior, se solicita que se incluya un procedimiento que permita la migración de dominios administrativos, (todos o algunos) de un Puerto A, a un Puerto B, bajo el criterio y decisión del CS, con sus SLAs asociados, y que se pueda llevar a cabo sin que exista ningún tipo de obstaculización de parte del AEP. El procedimiento se requiere para los siguientes casos de migración:

- de nacional a nacional
- de nacional a regional
- de regional a regional
- de nacional a local
- de regional a local

Esto se necesita en pro de estimular la competencia y garantizar un normal desarrollo y crecimiento de la cobertura potencial que tienen los CS gracias a la OREDA.

## **9.41 Inclusión de proceso de seguimiento para casos en estado de excepción**

### Identificación y referencia del asunto

Para los Servicios de Reventa (Sección 7) y los Servicios de Acceso Indirecto al Bucle (Sección 9), se ha identificado que el AEP niega la provisión de los servicios a los CS cuando el mismo determina que los “servicios están en excepción”.

### Problema y razones para sugerir cambios

Los servicios en estado de excepción son aquellos que no están explícitamente documentados en el cuerpo de la OREDA (objetados por mal distritados, puertos dañados, etc.). El AEP niega la oferta de servicios a los CS, argumentando que estos no pueden ser provistos según una codificación interna del AEP (p.ej. Código 34). Para un CS estos códigos no dicen absolutamente nada, pero para el AEP es una razón para no entregar el servicio (p.ej. par ocupado o par dañado).

Una vez que el servicio esta objetado ahí se termina la gestión a través del SEG y para reactivar el folio y darle continuidad al proceso es necesaria una interacción manual entre el *‘dispatcher’* del CS y el del AEP. Según la experiencia del GTV, la interacción manual y su posterior tasa de éxito es a criterio del AEP y está condicionada a que tan buena esta la relación con el AEP en ese momento - no es un estándar operativo.

Teniendo en cuenta lo anterior, no hay un proceso documentando para recuperar el folio en ese tipo de situaciones de excepción que se salen del absoluto control del CS. Esta situación es aún más complicada cuando los casos son considerados como: *“mal distritados”*.

Los servicios en estado de excepción por *“mal distritados”* se producen cuando un CS registra una solicitud para instalar un servicio en un domicilio con ciertas características de velocidad y tecnología, las cuales han sido confirmadas con anticipación en las bases de datos del AEP. El técnico del AEP acude al domicilio para la instalación en la Central A que el sistema determinaba con disponibilidad. El técnico va a la Central A y se da cuenta que la disponibilidad era en la Central C. Evidentemente el servicio no es entregado y la instalación del servicio queda cancelada.

Toda esta complicación es resultado de una mala gestión por parte del AEP debido a equivocaciones y falta de diligencia en la actualización de las bases de datos del sistema. Sin embargo, impacta a los CS que deben generar un folio nuevo que distorsiona la

operación, afecta a sus SLAs de tiempos de instalación, genera visitas dobles y folios adicionales, incrementando artificialmente los tiempos de instalación.

El GTV ha revisado en detalle cuantos servicios han sido negados por el concepto mencionado, y en el servicio de Reventa se han identificado 80 casos y en el SAIB se han identificado 52 casos.

*Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos al Instituto la inclusión de un módulo nuevo en el SEG que se llame “Seguimiento a servicios o a casos de excepción” para que se pueda hacer el seguimiento necesario a los folios para reactivarlos, reprogramarlos o modificarlos para que salgan de ese estatus y vuelvan a entrar en vigencia.

Por otra parte, hacemos énfasis para que el Instituto incorpore en la Oferta penas asociadas a este tipo de errores atribuibles al AEP, que en definitiva afectan la operación de los CS.

# 10 Solicitudes de cambio para la Sección 7: Servicio de Desagregación

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 7: Servicio de Desagregación propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

## 10.1 Eliminación del Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.1 – Servicio de Desagregación Total del Bucle Local y Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local, se ha eliminado la siguiente Sección:

~~**“Por medio de los siguientes servicios el CS podrá acceder al bucle de fibra óptica de Telmex en su modalidad punto a punto.**~~

### **Descripción del servicio**

~~El servicio de desagregación física de fibra óptica es aquel mediante el cual Telmex pone a disposición del CS la fibra óptica de su red local bajo una configuración punto a punto (PTP) en el Distribuidor de Fibra Óptica (DFO) en sus instalaciones, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a los usuarios finales que se conectan a la red pública de telecomunicaciones mediante una Acometida de Telmex.~~

~~El acceso físico será ofrecido por Telmex de manera que permita al CS disponer de la fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal (PCT) en el sitio del usuario final hasta la Central.~~

~~Los CS pueden establecer el acceso terminando las secciones de fibra óptica a través de:~~

- ~~• La interconexión con sus propias fibras alimentadoras en el DFO;~~
- ~~• La instalación de sus propios DFOs y Divisores de Señal en las cobunicaciones;~~
- ~~• La instalación de sus propios equipos (OLTs y switch de transporte) en las cobunicaciones;~~

~~Telmex pondrá a disposición de los CS en el SC y en el SEG cuando entre en operación toda información sobre los estándares, disponibilidad, especificaciones y referencias de la fibra óptica que utiliza para sus operaciones.~~

~~Esta información se mantendrá accesible y actualizada respecto a cualquier cambio.~~

~~Para efectos de procedimientos de contratación, modificación y baja se utilizarán en lo aplicable los PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y BAJA DE LOS SERVICIOS SDTBL y SDCBL.”~~

### Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos por qué ha sido eliminado este servicio, si en consultas públicas pasadas el GTV y el sector han solicitado específicamente la inclusión de este servicio. El Instituto consideró en su día adecuada la inclusión de este servicio en la OREDA.

Hoy en día, la replicación de la técnica de desagregación del bucle de cobre es factible para las redes FTTH punto a punto (PTP) con conexiones de fibra PTP entre la central y el domicilio de cada usuario final. En una red de fibra óptica PTP, la desagregación del bucle local puede ser implementada, en principio, al igual que en las redes xDSL a través del acceso directo. Esto se realizaría de manera análoga a la desagregación del bucle de cobre del usuario moviendo físicamente las fibras de la tablilla del AEP en la central a los equipos del CS seleccionado.

En las redes PON FTTH, la solución más utilizada actualmente es proporcionar desagregación por medio de bitstream o VULA. El acceso directo se puede implementar a través de la duplicación de todos los elementos de red por diferentes operadores. Los elementos de la red en cuestión son el Optical Line Termination (OLT), el Optical Distribution Network (ODN), el Remote Node (RN) y la Optical Network Unit (ONU). Adicionalmente, se podría implementar la desagregación física efectiva de las redes PON mediante el despliegue de múltiples fibras hasta el domicilio del usuario final a fin de permitir dicha desagregación y la competencia futura.

Por otra parte, consideramos fundamental que se determine con mayor exactitud cómo funcionarán los servicios de desagregación dado el actual despliegue de la red del AEP.

Adicionalmente, el propio Instituto, incluyó este servicio en el “*Modelo de Costos para determinar las tarifas de acceso para la desagregación del bucle local de fibra óptica del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones*”<sup>38</sup> para determinar

---

<sup>38</sup> <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-el-modelo-de-costos-para-determinar-las-tarifas-de-acceso-para-la>

sus tarifas por lo que entendemos que el AEP ha eliminado este servicio contraviniendo la regulación explícita del IFT al respecto.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se vuelva a incluir el servicio y la Sección eliminados. El IFT necesita asegurarse de que el titular de la red FTTH, es decir el AEP, proporcione los servicios desagregados sobre fibra, cuando sea técnicamente factible. En concreto, y como es manifiestamente conocido en el sector de telecomunicaciones mexicano, el AEP posee una red de fibra PTP (además de la GPON) principalmente para dar servicio al sector empresarial. El IFT debe obligar al AEP a que provea el acceso desagregado físicamente a dicha fibra PTP en su red de última milla tal y como establecen las Medidas de Preponderancia y en línea con las mejores prácticas internacionales. También requerimos que el AEP provea mayor detalle con respecto a este servicio, ya que dentro del texto eliminado quedan muchos vacíos relacionados con la operatividad del mismo.

## 10.2 Provisión de *splitters*

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.2.2 - Servicio de Desagregación Compartida del Sub-bucle Local, se establece lo siguiente:

*“Telmex instalará divisores (*splitters*) en tablillas en el Anexo de Caja de Distribución, para separar el servicio de voz del servicio de datos que proporcionará el CS. Las frecuencias de la banda alta serán entregadas al CS para que éste provea servicios de datos al usuario final, no obstante, el servicio de telefonía será gestionado por Telmex, ya sea que Telmex provea el servicio o la línea sea contratada en SRL. En este servicio, el CS ~~podrá elegir entre adquirir y llevar a cabo~~ deberá proporcionar el Módem, así como la instalación de los divisores de banda de frecuencias en el domicilio del usuario, cuando el Punto de Conexión Terminal no incluya *splitters*; e ~~bien, Telmex podrá proveer los *splitters* de conformidad con lo establecido en la sección 5.2 de esta OREDA.~~”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Mediante este cambio, el AEP está acotando el servicio prestado y volviendo más complejo el proceso. Un usuario de un CS, a diferencia de uno del AEP, cuya instalación requiera el uso de *splitters* tendrá que tener varias visitas de los técnicos tanto del AEP como del CS, para poder concluir la provisión del servicio. Esto colocará a los CS en condiciones comerciales menos favorables que las del AEP lo cual implica discriminación.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos regresar al texto original.

## 10.3 Proceso de portabilidad

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL se establece lo siguiente:

*“Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación, el CS deberá **continuar iniciar** con el procedimiento de la portabilidad, de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Por cuestiones de tiempo y agilidad el procedimiento de portabilidad puede iniciar antes o al mismo tiempo que el de desagregación, de forma que al terminar la habilitación el servicio de portabilidad debe CONTINUAR. Esto con el fin de no perder tiempo en dos procesos que pueden ser realizados en paralelo.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos utilizar el texto de la OREDA vigente o en todo caso presentar ambas alternativas: “...deberá iniciar o continuar, a elección del propio CS, con...”.

## 10.4 Provisión de módem y ONT en los Servicios de Desagregación

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7 – Servicio de Desagregación, se elimina en diferentes apartados la posibilidad de que el AEP provea otros servicios complementarios. Por ejemplo:

*“La provisión del Módem y el Cableado Interior, así como el mantenimiento de los mismos, serán responsabilidad del CS. Asimismo, a solicitud del CS, Telmex deberá proporcionar el servicio ~~de CPE, incluyendo módem u ONT y su instalación, así como el~~ de cableado interno para el domicilio del suscriptor, con un cargo específico en todos los servicios de desagregación que correspondan. Telmex realizará estas actividades en los mismos términos y condiciones que aplica a sus Usuarios Finales.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP opta por limitar la opción de proveer el Modem/ONT a los CS, lo cual va en contra de las Medidas de Preponderancia y debe ser reinsertado en el documento.

Este servicio es especialmente importante para aquel CS que por el tamaño de sus operaciones en geografías donde tiene poca presencia no puede realizar dichas actividades en forma autónoma.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos reinsertar la posibilidad de que el AEP proporcione el servicio de CPE, incluyendo módem u ONT y su instalación como está previsto en las Medidas.

## **10.5 Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL**

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.5 – Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL, en el apartado de Parámetros e indicadores para Provisión del Servicio, se establece lo siguiente:

*“En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:*

- *Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de 2 días hábiles. El 10% restante en un máximo de 3 días hábiles.*

#### **Con pronóstico:**

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 90% en un máximo de 5 días hábiles. El 10% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*
- *Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.*

#### **Sin pronóstico:**

- *Habilitación para usuarios existentes en tiempo: 65% en un máximo de 5 días hábiles. El 35% restante validada en un máximo de 8 días hábiles.*

- *Habilitación para usuarios nuevos con y sin acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud, en caso contrario aplica una pena conforme el Anexo B.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

No es viable que se utilicen porcentajes de cumplimiento o de efectividad en este tipo de circunstancias.

En lo que respecta a la experiencia internacional, la OBA de Telefónica de España en el anexo A.1 establece tiempos de provisión garantizados; tratar un porcentaje de las solicitudes bajo otras condiciones es discriminatorio. También se debe tener en cuenta, que las penalidades deben empezar a aplicar a partir de la primera unidad temporal que se considere (minuto, hora o día) de retraso o del incumplimiento.

Por otra parte, consideramos que no se debe diferenciar entre usuarios existentes y nuevos. Además, entendemos que se debe eliminar la necesidad de presentar pronósticos para estos servicios ya que no tiene sentido diferenciar el tratamiento de solicitudes dentro o fuera del pronóstico.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Establecer tiempos de provisión garantizados y penalidades a partir del primer día de incumplimiento como en la OBA de Telefónica de España, eliminar pronósticos de este tipo de servicios e igualar el tratamiento de usuarios nuevos y existentes.

### **10.6 Parámetros e indicadores para reparación de fallas en los servicios de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.5 – Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL, en el apartado de Parámetros de Reparación de Fallas, se establece lo siguiente:

*“En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:*

*Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~85~~ 82 %.*

*Total de reparaciones atendidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados. Al menos ~~95~~ 94 %.*

*Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 5-6% de reportes restante no excederá de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la queja.*

*Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Para esta sección, el AEP también ha optado por disminuir los niveles porcentuales objetivo en la reparación de fallas sin ninguna evidencia de esta necesidad. Pareciera ser que esta el AEP realiza estos pequeños cambios con el ánimo de que el IFT no caiga en cuenta de ellos y empeorar la calidad del servicio que está obligada a prestar a los CS.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos regresar a la versión vigente.

### **10.7 Pruebas de sincronismo para garantizar una correcta entrega del servicio**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.6 de la OREDA bajo consulta – Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL, se ha eliminado por completo la posibilidad de ejecutar pruebas de sincronismo en los distintos tramos de la red de acceso al bucle local.

#### Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos por qué se han eliminado las pruebas de sincronismo si estas son vitales para garantizar una correcta entrega del servicio.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la OBA<sup>39</sup> española, en los Procedimientos de prolongación del par (Sección 1.5.4.14) y de Provisión de los servicios de acceso indirecto (Sección 1.5.5.22) se establece lo siguiente:

*“Telefónica llevará a cabo una prueba simple de sincronismo del bucle desde central al punto de entrega del servicio (PTR, o PAU en caso de ICT), mediante la conexión*

---

<sup>39</sup> <https://www.cnmc.es/file/169002/download>

*del equipamiento adecuado en el mismo, en la provisión de servicios sobre par vacante que no admitan prueba de presencia de tono telefónico.*

*La prueba de sincronismo simple se llevará a cabo por defecto en todas las provisiones sobre vacante, para todos los servicios y operadores, sin excepción, por lo que no será necesario que dichos operadores manifiesten su voluntad de adherirse a la misma.*

*Los operadores podrán solicitar, mediante el uso de un nuevo valor adicional para las solicitudes con prueba de sincronismo simple (por ejemplo en el campo "IN-PRU-SCN-CEN" -Indicador de Pruebas Sincronismo- de los WS de provisión), no ser llamados por el técnico de Telefónica, que procederá a llevar a cabo la prueba sin dicha llamada. En este último caso, de no verificarse sincronismo, el técnico de Telefónica procederá a dar por finalizada la provisión indicando que no se ha superado la citada prueba.*

*Caso de no oponerse a la llamada, el operador deberá estar adherido a la modalidad de franqueo telefónico y disponer de la capacidad de recibir las llamadas del técnico de Telefónica en tiempo razonable. De ser imposible el contacto en ese tiempo razonable, el técnico de Telefónica procederá a realizar igualmente la prueba y dar por finalizada la provisión, indicando que el contacto telefónico no ha sido posible.*

*En ningún caso se llevará a cabo por parte de Telefónica anotación alguna del resultado de estas pruebas en la plataforma NEON, utilizándose únicamente a efectos de la aceptación de la entrega por el operador alternativo y liberación del código de franqueo.*

*Esta prueba simple se llevará a cabo de la manera siguiente para el caso de las altas sobre vacante de prolongación de par:*

- 1. Llamada del técnico de Telefónica al operador desde el domicilio del cliente, una vez concluidos los trabajos de provisión.*
- 2. El operador ejecuta una prueba SELT desde sus equipos, verificando así su parte de la red, y comunica el resultado al técnico de Telefónica.*
- 3. Si la prueba anterior es satisfactoria, el técnico de Telefónica procede a la conexión de su router en el PTR o PAU, comprobando si existe sincronismo a nivel xDSL. En caso, contrario, se dará por concluida la prueba simple de sincronismo y ésta no se reintentará hasta que no se resuelva la incidencia y la medida SELT ofrezca valores adecuados.*

4. Si el equipo sincroniza con el DSLAM del operador, se dará la prueba por concluida con éxito, comunicando el operador al técnico de Telefónica el código de franqueo correspondiente.”

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos incluir nuevamente el apartado de pruebas de sincronismo.

### **10.8 Cotizaciones para contratación y entrega de cableado interno y externo - Multipar**

#### Identificación y referencia del asunto

La Sección 7.8 de la OREDA en proceso de consulta pública – ‘Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar’, respecto del ‘Procedimiento de contratación y entrega para cableado interno y externo (Cableado Multipar)’, en la etapa de factibilidad técnica, establece:

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades,*

*se asignará Número de Identificación de Seguimiento (NIS) y **se enviará la cotización correspondiente** (en un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio).*

*No existen facilidades,*

*se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. En este caso Telmex, a solicitud del CS, tendrá un plazo de 10 días hábiles para proporcionar al CS un anteproyecto **para iniciar el procedimiento de Trabajos Especiales contenido en la sección 11 de esta OREDA** (en un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio)”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Para comenzar, **la OREDA no tiene sección 11**. En efecto, los trabajos especiales se encuentran en la sección 9. Esto debe ser corregido de manera sistemática a lo largo de todo el documento de la OREDA.

Por otra parte, consideramos que al tratarse de servicios regulados, no tiene sentido que se tenga que dar una cotización a los CS, ya que las tarifas de dichos servicios deben ser públicas y conocidas por las partes.

Adicionalmente, en las condiciones técnicas y operativas para la desagregación efectiva el IFT ha resuelto ya lo siguiente al respecto:

*CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. - Las tarifas aplicables a los Servicios Auxiliares que el Agente Económico Preponderante deberá incluir en su Oferta de Referencia:*

*1) Considerarán la provisión e instalación única y exclusivamente de los elementos necesarios de los Servicios Auxiliares para la adecuada operación de los Servicios de Desagregación.*

*2) Le permitirán cubrir únicamente los costos incurridos en la prestación de los Servicios Auxiliares.*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que la solicitud de envío y aceptación de una cotización por los servicios de entrega de cable multipar debe ser eliminada.

En general, y en línea con lo resuelto por el IFT, las tarifas para todos los servicios auxiliares se deben incluir en la OREDA, así como ser establecidas en base a los modelos de costos asociados a las mismas que el Instituto construya.

## **10.9 Facilidades para el cable multipar**

### Identificación y referencia del asunto

La Sección 7.8 de la OREDA objeto de consulta pública – ‘Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar’, respecto del ‘Procedimiento de contratación y entrega para cableado interno y externo (Cableado Multipar)’, en la etapa de factibilidad técnica, establece:

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades,*

*se asignará Número de Identificación de Seguimiento (NIS) y se enviará la cotización correspondiente (en un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio).*

***No existen facilidades,***

***se presentará al CS, a través del SEG, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4 relativo a los recursos de red asociados a los servicios, así como las evidencias correspondientes. En este caso Telmex, a solicitud del CS, tendrá un plazo de 10 días hábiles para proporcionar al CS un anteproyecto para iniciar el procedimiento de Trabajos Especiales contenido en la sección 11 de esta OREDA (en un plazo máximo de 5 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio)”***

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

Respecto del texto en negrita para el texto en referencia, no nos es posible entender bajo qué circunstancia existe un escenario en el cual no pueda haber facilidades para el cable multipar. Esto debido a que, en la experiencia del GTV, no debe existir ninguna dificultad para desplegar cables en edificios adecuados para la ubicación de equipos electrónicos.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos que se ajuste el procedimiento eliminando la necesidad y posibilidad de generar un trabajo especial (y todo lo que esto implica) en caso de que no haya facilidades para el cable multipar. El caso es inviable ya que siempre se puede comprar cable multipar sin lugar a limitaciones técnicas e instalarlo en los edificios técnicos.

## 10.10 Procedimiento de contratación y entrega a ubicación distante – Cableado Multipar

### Identificación y referencia del asunto

La Sección 7.8 de la OREDA bajo consulta pública – ‘Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar’, respecto del ‘Procedimiento de contratación y entrega a Ubicación Distante (Cableado Multipar)’, en la etapa de factibilidad técnica, establece

*“Durante el análisis de Factibilidad Técnica, Telmex determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en un plazo máximo de 3 días hábiles:*

*Existen facilidades, se asignará Número de Identificación de Seguimiento (NIS) y se enviará la cotización correspondiente (en un plazo máximo de 10 días el CS deberá responder y/o solicitar a Telmex revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio).*

*No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SC o del SEG, la justificación con las evidencias correspondientes.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se ha mencionado en otros servicios y para varios de los procedimientos (por ejemplo, coubicación para desagregación), el AEP ha añadido la necesidad de presentación y aceptación por parte del CS de una cotización, la cual es inoficiosa porque los únicos servicios sobre los que el AEP puede generar cobros son servicios regulados, y sus precios son (o deben ser) conocidos de antemano por las partes y estar contenidos en la Oferta de Referencia.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos eliminar el texto relacionado con la presentación de cotizaciones por parte del AEP al CS y su obligatoriedad en aceptarlas para tener acceso al servicio requerido.

## 10.11 Parámetros e indicadores de calidad de cableado multipar

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 7.11 'Parámetros e indicadores de Calidad de Cableado Multipar', de la Oferta los parámetros e indicadores para la reparación de fallas en el servicio de cableado multipar han sido modificados:

#### *"Parámetros e Indicadores para Reparación de Fallas*

- ~~85%~~ **82%** de reparación en el mismo día hábil.
- ~~95%~~ **94%** de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles.
- ~~5%~~ **6%** restante no excederá 10 días hábiles."

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP ha reducido unilateralmente y sin justificación sus indicadores de reparación de fallas. Este comportamiento es inadmisibile, ya que claramente solo buscan la forma de empeorar las condiciones en lugar de mejorarlas dentro de un ambiente de sana competencia.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restablezcan los indicadores de reparación de fallas de la OREDA vigente.

## 11 Solicitudes de cambio para la Sección 8: Servicio de Coubicación

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 8 Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle, de la nueva OREDA propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

Antes de entrar en los comentarios detallados sobre el servicio de coubicación para la OREDA, nos gustaría exponer las principales razones por las cuales creemos que dicho servicio tal y como está contenido en la OREDA actualmente es inefectivo y cuáles son las características que dicho servicio debe tener y en qué condiciones lo debe prestar el AEP.

En efecto, el servicio de coubicación de la OREDA está diseñado para ser otra barrera de entrada más que el AEP pone a los CS para el uso efectivo de los servicios incluidos en dicha oferta. No conocemos ningún servicio de coubicación que esté diseñado de una manera similar. Esto es así por las siguientes razones:

- se exigen requisitos mínimos de demanda (20m<sup>2</sup>) para poder optar a utilizar algunos servicios de coubicación. No entendemos por qué la calidad y protección de los equipos en los espacios de los edificios del AEP dependen de la demanda de espacio por parte de los CS
- el AEP pretende cobrar de manera completa a los CS por todo trabajo de adecuación de los espacios en coubicación. Es decir, para los CS esto supone otra barrera de entrada pues deben hacerse cargo de costosas obras, lo cual no es ni ha sido el caso en ningún país de la Unión Europea
- el AEP intenta conseguir que los CS no puedan utilizar los espacios que actualmente usan para otros servicios como la interconexión, ya sea argumentando que necesitan ser adecuados (lo cual es falaz pues dichos espacios ya albergan equipos completamente funcionales sin mayores problemas) o cobrando de manera adicional por la utilización de dichos espacios, aunque los CS ya estén satisfaciendo las tarifas de su utilización actual y no hayan realizado demanda adicional de espacio en los mismos.

Por el contrario, abundan los ejemplos de mejores prácticas internacionales sobre cómo gestionar el servicio de coubicación. Animamos al IFT a consultar, por ejemplo, las características y procesos del servicio de coubicación recogido en la OBA de Telefónica de

España<sup>40</sup> y extraer las lecciones principales para inspirar el servicio correspondiente en la OREDA. A continuación, listamos las características principales de dichos servicios:

- el servicio de coubicación es uno. Es decir, una central o edificio dispone de espacio para que los CS puedan alojar equipos y este espacio puede ser en zona compartida no compartimentada o en jaulas protegidas. Las diferentes modalidades de servicios pueden convivir en el mismo edificio o central del AEP y se puede tener en la misma sala unidades compartimentadas (todo jaulas), unidades no compartimentadas (todo UNC) o una mezcla según sea más eficiente el uso de espacio
- el solicitante de acceso no cubre los costos de la obra, sino que los cubre el AEP y este a su vez cobra por la renta del espacio en coubicación disminuyendo de esta manera las barreras de entrada para los operadores alternativos
- no existe una demanda mínima de espacio por edificio del AEP para optar por un tipo de coubicación u otro (en puridad solo existe uno). Si existe demanda de espacio para servicios de desagregación, entonces el AEP habilita los espacios. Solo en los casos de ampliación de espacio existente en coubicación se optará por un tipo de ampliación u otro dependiendo de la cantidad de espacio demandado. El servicio de coubicación es único y no depende de los otros servicios regulados (enlaces dedicados, interconexión, etc.) que el AEP preste a los solicitantes de acceso. De esta manera, las condiciones son conocidas y estándar para todos, se hace un uso eficiente de los espacios aprovechándolos para todos los servicios posibles y ahorrando costos, y se evitan dobles cobros (al contrario de lo que está haciendo el AEP en México).

## 11.1 Limitación a la coubicación en espacios

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 8.1 de la OREDA actualmente sujeta a consulta pública – Generalidades, se establece lo siguiente:

*“Si algún CS ya cuenta con Coubicación en alguna de las instalaciones de Telmex, podrá ser utilizada bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación. En caso de que aplique, de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas, al interior de la Coubicación, **podrá llevarse a cabo la adecuación o instalación de elementos que permitan llevar a esta Coubicación el cableado del servicio requerido**”*

---

<sup>40</sup> <http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-bucle-abonado-oba/texto-oba-marzo-2018.pdf>

### Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta al texto en negrita, no es claro por qué si ya se está utilizando la coubicación por parte del CS para equipos de otros servicios, se requeriría una adecuación para llevar el cableado para una coubicación adicional. Lo anterior porque el espacio habilitado ya debería ser válido para coubicaciones y no necesitaría ningún tipo de adecuación. Es decir, la redacción no es lógica.

Ahora, que ya por temas de disponibilidad de espacio se requiriesen otros espacios, se entiende que estos probablemente deban ser adecuados, pero el texto aquí referenciado habla explícitamente de espacios de coubicación que les aplica la posibilidad de coubicación para desagregación, es decir, espacio que pueden ser utilizados y ya tienen el cableado de coubicación tendido y en estado funcional.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que dicho texto quede de la siguiente forma:

“Si algún CS ya cuenta con Coubicación en alguna de las instalaciones del AEP, podrá ser utilizada bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación. En caso de que aplique, de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas, al interior de la Coubicación, podrá llevarse a cabo la ~~adecuación o~~ instalación de elementos que permitan llevar a esta Coubicación el cableado del servicio requerido el CS requiera dentro de este espacio.”

Así mismo, instamos al IFT a que garantice de manera efectiva la utilización de los espacios existentes en coubicación para alojar los equipos y activos necesarios para la utilización de los servicios incluidos en la OREDA sin necesidad de que el AEP exija la realización de obras de adecuación, las cuales son completamente innecesarias, ya que dichos espacios ya están siendo utilizados.

## **11.2 Limitaciones a la solicitud de servicio auxiliar de cableado multipar**

### Identificación y referencia del asunto

El AEP añade una nota a esta sección relacionada con las modalidades coubicación tipo 1 y tipo 2, específicamente en la Sección 8.1 – Generalidades, se establece lo siguiente:

*“Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de **Coubicación (por nueva habilitación o por adecuación)**, y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de Coubicación o posterior a la*

*Coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a la nota añadida por el AEP, la consideramos positiva. Sin embargo, se debería eliminar el condicionante de nuevas habilitaciones o adecuaciones y la obligatoriedad de aceptación de la cotización como condicionante unilateral. No es claro, por qué se debe limitar la solicitud de servicio auxiliar de cableado multipar a la aceptación de la cotización de la Coubicación Como se ha mencionado previamente, el proceso no debería ser de esta forma, porque supone un comportamiento poco justo al establecer dos cobros por un mismo servicio, ya que todo costo aplicable debería estar incluido en la tarifa definida por el modelo de costos.

Ahora bien, la limitación de que solo se pueda hacer la solicitud por nueva habilitación o por adecuación es una medida que obstaculiza al CS en lugar de facilitar el despliegue adecuado de las coubificaciones.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

En este sentido, también solicitamos que para la nueva nota se elimine el condicionante de nuevas habilitaciones o adecuaciones y la aceptación de la cotización como condicionante para ingresar el servicio en referencia.

### **11.3 Área mínima por solicitar para coubicación tipo 3 y aclaración del alcance de dicho tipo de coubicación**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 8.1 de la OREDA objeto de la consulta pública actual – Generalidades, se establece lo siguiente:

*“Existen 3 tipos de Coubicación para Desagregación dentro de las Instalaciones de Telmex:*

*Tipo 1 (Local): Área de 9 m<sup>2</sup> (3x3), con delimitación de tabla roca pudiendo utilizar las paredes existentes.*

*Tipo 2 (Local): Área de 4 m<sup>2</sup> (2x2), con delimitación de tabla roca pudiendo utilizar las paredes existentes.*

**Tipo 3 (Gabinete): Área cerrada delimitada por tabla roca pudiendo utilizar paredes existentes, igual o mayor a 20 m<sup>2</sup> dependiendo de la disponibilidad de espacio, que tendrá la capacidad de almacenar gabinetes cerrados con rack de 21 pulgadas que cumplen el estándar ETSI 300 119:**

- *Altura: 2200 [mm]*
- *Ancho: 600 [mm]*
- *Profundidad: 600 [mm]*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se mencionó previamente en la introducción a esta sección, no hace sentido que tenga que haber una demanda mínima de 20m<sup>2</sup> para la coubicación. No entendemos por qué la calidad y protección de los equipos en los espacios de los edificios del AEP dependen de la demanda de espacio por parte de los CS. Esto no ha sido aclarado y sigue apareciendo de manera persistente en la OREDA.

Adicionalmente, se entiende por lo presentado por el AEP, que la coubicación tipo 3 es exclusivamente de gabinetes con ciertas especificaciones técnicas. No queda claro, cual es el justificante para que se requiera ocupar mínimo 20m<sup>2</sup>, si el alcance se limita exclusivamente al gabinete.

Ahora bien, la redacción se torna confusa porque si dicha limitante de espacio es debida a que el CS debe llevar su(s) propio(s) gabinete(s), no entendemos por qué se habla entonces de que el tipo 3 es solo para espacio en gabinete.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo anterior, solicitamos que se elimine la restricción de solicitud de espacio mínimo de 20m<sup>2</sup>. En el remoto caso que existiera un argumento válido, agradecemos se informe el porqué de este a todos los CS.

Sugerimos que el Instituto vele para que el AEP no incluya condiciones de este tipo para limitar la libre competencia dentro de una herramienta tan importante como lo es esta Oferta de Referencia.

Por otro lado, se debe exigir al AEP que haga una redacción clara y más específica del alcance de cada tipo de coubicación, ya que, así como está planteada, ha generado problemas por interpretaciones que da el mismo AEP al respecto de esto, cimentando la base para no facilitar el libre desarrollo de las coubicaciones.

## 11.4 Responsabilidad en caso de compartición de la coubicación

### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 8.1 – Generalidades, se establece lo siguiente:

***“Telmex permitirá al CS compartir con otros Concesionarios que se lo requieran, el gabinete que al efecto Telmex le haya proporcionado. En cuyo caso el responsable del gabinete seguirá siendo el CS”***

### Problema y razones para sugerir cambios

El CS renta un espacio a través de la figura de la coubicación, el cual está dentro de las instalaciones del AEP. Si bien el CS tiene la opción de determinar qué otros concesionarios puedan hacer uso del gabinete bajo, el CS no tiene ni tendrá presencia física o establecerá circuitos de monitoreo de video para validar como se manipula el acceso al espacio de coubicación.

El AEP está obviando el hecho de que su personal es quien registra el acceso y es el propio AEP dueño de las instalaciones. Por ende, queda la duda de cómo garantiza el AEP que, por el hecho de autorizar el acceso de otro CS a la coubicación, el personal del CS es el que realizó o generó algún daño y por eso quiere ceder la responsabilidad al CS principal coubicado.

Desde cualquier punto de vista esto no hace sentido. Por lo tanto, si hay algún tipo de daño sin que sea posible identificar como culpable al CS autorizado por el CS principal, el responsable de arreglar el problema es el dueño de la instalación, en este caso, el AEP.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El texto mencionado en negrita en la referencia debe ser eliminado o bien parafraseado, porque el responsable de la seguridad debe ser el AEP dado que existen medidas de protección de equipos en *racks* y *shelves*, las cuales el AEP conoce perfectamente.

## 11.5 Cotizaciones y limitaciones sobre los procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio.

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 8.5 de la OREDA bajo consulta, ‘Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio’, en todas las subsecciones de procedimientos,

específicamente en las etapas de 'Factibilidad técnica' y 'Habilitación y aprovisionamiento del servicio' se establece que:

*(...) **Existe espacio vacante** facilidades técnicas en la central telefónica o Instalación Equivalente:*

*Se asignará NIS y **se enviará cotización a CS***

**No existe espacio vacante para proveer Coubicación:**

***Se iniciará el proceso de Reasignación de Espacios analizando la factibilidad y de ser factible se enviará la cotización** correspondiente a las actividades a realizar en un plazo máximo de 5 días hábiles. De no ser factible atender la demanda de espacio con el procedimiento de reasignación de espacios se informará al CS y se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio*

**No existe factibilidad técnica**

*Se informará al CS la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4, así como las evidencias correspondientes. **En un plazo no mayor a 5 días hábiles ofrecerá un medio alternativo de solución, de ser solicitado por el CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.***

***El CS contará con 5 días hábiles para realizar la aceptación de la cotización del servicio.** Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.*

**Telmex iniciará la elaboración del diseño y la construcción de la Coubicación, una vez aceptada la cotización por parte del CS:**

*Se entregará en un plazo máximo de 60 días hábiles, derivado de la construcción de obra civil*

*Una vez construida se le notificará al CS que la Coubicación está lista para ser ocupada, y se firmará de conformidad el formato de recepción para coubicaciones de CS.*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Los textos incluidos en referencia tienen varios inconvenientes que atentan directamente al concepto base de una correcta forma de implementar un proceso de coubicación para servicios de desagregación.

Por una parte, una vez validada la solicitud y la factibilidad técnica, el AEP opta por entregar al CS una cotización. No hace sentido en este apartado definir una cotización ya que la OREDA tiene definidas las tarifas de alta de servicio y renta mensual. El CS no tiene que aceptar la cotización, como tampoco tendrá que asumir los costos asociados a las obras de acondicionamiento si es que existe espacio vacante. En el modelo de costos correspondiente del IFT, las obras deben ser pagadas por el AEP, el cual después cobra un alta (razonable) y una renta mensual por la Coubicación, a través de las cuales recupera todos los costos eficientemente incurridos.

En lo que respecta a la “Reasignación de espacios”, el procedimiento debe ser exactamente el mismo al mencionado anteriormente: el AEP debe asumir los costos asociados a este proceso y el CS deberá pagar el alta y la renta mensual correspondientes al AEP. No entendemos por qué el CS debe pagar si al reasignar los espacios quedó espacio vacante.

Cuando no existe factibilidad técnica en una ubicación, no entendemos por qué el procedimiento se redirige de inmediato a la cotización para trabajo especial en lugar de revisar primero una alternativa de espacio en una ubicación cercana. De igual forma no se comprende por qué procedimentalmente no se agotan las instancias necesarias antes de llegar a realizar un trabajo especial.

Si bien es cierto que agotadas las instancias y solo cuando se requiera realmente de forma fehacientemente probada que la única forma de otorgar la coubicación es a través de un trabajo especial, ahí es cuando el AEP tendría el derecho de pasar una cotización para evaluación del CS, pero sin embargo esta es una situación extrema que debería ser un caso prácticamente inexistente.

De lo contrario TODO procedimiento relacionado con coubicaciones acabaría siendo tratado como si fuera trabajos especiales, en detrimento del CS y a beneficio único del AEP.

Esto solo evidencia el afán del AEP, de obstaculizar el proceso de libre competencia, mediante un incremento no justificado en los costos que debe pagar el CS.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Se debe eliminar los textos relacionados a cotizaciones de la oferta, porque las tarifas de estas operaciones están sujetas a las determinadas por los modelos de costos. El AEP debe encargarse de las obras de acondicionamiento y luego cobrar el alta al CS junto con la renta mensual. De esta manera, el AEP recupera todos los costos eficientemente incurridos sin necesidad de cobrar por un trabajo especial.

Se debe complementar los procedimientos de forma tal que se enfoque en proveer una coubicación en los términos justos y correctos.

## 11.6 Procedimiento de adecuación de coubicación

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 8 - 'Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle', se establece que:

***“Para la provisión del SAIB, SDTBL y SDCBL es necesario que el CS cuente con un espacio donde ubique su infraestructura de tal forma que Telmex pueda entregar los servicios de desagregación.***

***Para lo anterior el CS deberá contar con cualquiera de las siguientes alternativas como espacio para coubicación:***

*Contratar el SCD;*

*Tener una Ubicación Distante definida para la entrega de los servicios;*

*Contar en el sitio de interés con una coubicación contratada para interconexión;*

*Contar en el sitio de interés con coubicación compartida con otro CS (pudiendo ser tanto de interconexión como de desagregación); o*

*Contar en el sitio de interés con una Coubicación para Desagregación previamente contratada (...).”*

Asimismo, en la sección 8.1 - 'Generalidades', se establece que:

***“Si algún CS ya cuenta con Coubicación en alguna de las instalaciones de Telmex, podrá ser utilizada bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación. En caso de que aplique, de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas, al interior de la Coubicación, podrá llevarse a cabo la adecuación o instalación de elementos que permitan llevar a esta Coubicación el cableado del servicio requerido”***

### Problema y razones para sugerir cambios

Para la prestación del servicio de SAIB, las coubicaciones se efectúan en centrales o edificaciones del AEP, donde todos los acondicionamientos de una coubicación existen. Por lo anterior, para una instalación donde ya se tiene un acondicionamiento, no hace sentido tener que realizar una “adecuación” para servicios basados en SAIB, es decir, es incoherente concebir que exista el concepto de ‘adecuación de coubicación para SAIB’.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo anterior, se solicita que se elimine cualquier concepto de “adecuación de coubicación” cuando los servicios de desagregación que se vayan a contratar únicamente sean de SAIB. Adicionalmente se requiere que se aclare el texto de la sección 8.1 de la siguiente forma:

“Si algún CS ya cuenta con coubicación en alguna de las instalaciones del AEP, esta podrá ser utilizada bajo las condiciones establecidas en el Servicio de Coubicación para Desagregación. En caso de que aplique, de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas, al interior de la coubicación, esta podrá llevarse a cabo la adecuación o instalación de elementos que permitan llevar a esta Coubicación el cableado del servicio requerido. **Cuando se trate de un SAIB, no aplicará ningún tipo de adecuación de la coubicación**”.

## 11.7 Facturación posterior a la baja del servicio de coubicación y pagos parciales

### Identificación y referencia del asunto

En la sección 8.5 de la OREDA bajo consulta, ‘Procedimientos de contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio’, en la subsección correspondiente a ‘Baja del servicio’, específicamente en la etapa de ‘Baja del servicio’, se establece que:

*“Una vez asignado el NIS el CS deberá retirar sus equipos en un plazo máximo de 5 días hábiles. Retirados los equipos Telmex verificará que no existan afectaciones:*

- *De no existir afectaciones, se finalizará la baja el servicio correspondiente, se cerrará el NIS en el SEG.*
- *En caso de existir afectaciones, el CS deberá resarcir los daños. Una vez realizado lo anterior, se finalizará la baja el servicio correspondiente, se cerrará el NIS en el SEG.*

***En un plazo máximo de 2 días hábiles Telmex detendrá la facturación”***

Así mismo, en la nota subsiguiente a la tabla del procedimiento se establece:

***“Nota: El CS deberá tomar en cuenta que no existe el esquema de rentas parciales sino sólo de rentas mensuales, por lo que no será posible realizar cobros parciales de los servicios”***

### Problema y razones para sugerir cambios

El hecho de que la facturación continúe dos días después de que la solicitud se haya radicado y ejecutado no tiene ningún sentido. Haya o no afectaciones, se pagarían los desperfectos después previo acuerdo de las partes.

Por otra parte, se menciona en la nota que no se pagan rentas parciales, solo mensuales. Este procedimiento no debe ser así, solo se deben pagar los días que el servicio ha estado activo y ha sido efectivamente prestado.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que los periodos facturados a los CS sean los días en los cuales se recibieron los servicios de manera efectiva. Por ende, solicitamos que se elimine dicha mención en el documento para el procedimiento referente a los dos días posteriores a la baja del servicio.

Respecto de la nota, el AEP debe hacer los ajustes que correspondan para que la facturación de sus servicios al CS corresponda con los periodos de servicio efectivamente prestados.

## **11.8 Parámetros e indicadores para la provisión de los servicios**

### Identificación y referencia del asunto

La Sección 8.7 de la OREDA sometida a consulta pública actualmente, establece los parámetros e indicadores de calidad para los servicios de coubicación, mencionando:

*“En lo referente a la provisión de los servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación), se tienen los siguientes indicadores:*

*Con pronóstico:*

- *Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: **90% de las solicitudes** en un plazo máximo de 4 días hábiles. El 10% restante en máximo 6 días hábiles.*
- *Entrega de Coubicaciones nuevas: **90% de entregas** en un plazo máximo de 60, el 10% restante en 90 días hábiles.*
- *Entrega de adecuaciones para Coubicaciones existentes: **90% de entregas** en un plazo máximo de 30 días, el 10% restante en 45 días hábiles (...)*

### Problema y razones para sugerir cambios

El AEP determina sus parámetros de calidad para satisfacer el 90% de solicitudes en un cierto plazo, dándose a sí mismo un amplio margen para priorizar un grupo exclusivo de

solicitudes, lo cual va en contra de la transparencia y el trato no discriminatorio en la atención de solicitudes de coubicación.

Además, se requiere que los valores numéricos se acompañen de su unidad de medida temporal, ya que no dichos valores numéricos no resultan claros si esto no se especifica. Por ejemplo, el caso de la entrega de las coubicaciones nuevas dice que un “máximo de 60”. No es claro si ese número se refiere a 60 días naturales o a 60 días hábiles.

#### *Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante*

El Anexo A.1 - Provisión de Servicios de la Oferta de Acceso al Bucle de Abonado (OBA) en España<sup>41</sup> contempla en sus Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) **valores garantizados** de los diversos parámetros o indicadores de nivel de servicio, estableciendo 7 días hábiles para conexiones ya habilitadas, 15 días hábiles para habilitación inicial en SdT (Sala de Telefónica) y 45 días hábiles para habilitación inicial en SdO (Sala del Operador).

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Solicitamos que el cumplimiento de los plazos sea exigido para el 100% de las solicitudes, y se definan penalidades incrementales en caso de incumplimientos.

Adicionalmente, se sugiere revisar la redacción del clausulado para que quede claro si son días naturales, hábiles o si son otras unidades de medida temporal.

---

<sup>41</sup> <http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-bucle-abonado-oba/texto-oba-marzo-2018.pdf>

## 12 Solicitudes de cambio para la Sección 9: Trabajos especiales

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial en la Sección 9: Trabajos Especiales propuesta por el AEP con base en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 12.1 Eliminación del concepto de los Proyectos Especiales de la OREDA

#### Identificación y referencia del asunto

En la Sección 9 de la OREDA objeto de esta consulta pública – Trabajos Especiales, se establece lo siguiente:

***“En caso de que Telmex no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en la sección 1.4 de esta OREDA, el CS podrá solicitar Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados.***

*Los tiempos incurridos en la realización de los Trabajos Especiales, incluyendo los plazos de presentación y aceptación entre las partes, no serán considerados como parte de los tiempos de habilitación de los servicios. Es decir la contabilización de días para la contratación y habilitación de estos servicios se detendrá a partir de la notificación de no factibilidad, y será reanudada cuando el CS valide la entrega del Trabajo Especial.*

*La cotización que se envíe al CS contemplará únicamente los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial.*

***Los servicios que pueden solicitar la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el trabajo especial.”***

A lo largo de la OREDA bajo consulta, se menciona en múltiples ocasiones la necesidad de iniciar una solicitud de “Proyecto Especial” por parte de los CS, cuando no sea posible la factibilidad técnica. Entre otras secciones, las siguientes incluyen estas menciones:

- Sección 6.14 – Servicio a Ubicación Distante
- Sección 6.15 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD

- Sección 6.20 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado de **DFO-TMX a DFO-CS**
- Sección 7.8 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de **Cableado Multipar**
- Sección 7.13 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de **Anexo de Caja**
- Sección 8.5 – Procedimientos de solicitud, modificación y baja - **Coubicación**

*Problema y razones para sugerir cambios*

Actualmente, tal como se menciona en la referencia del asunto, **existen múltiples servicios incluidos en la OREDA los cuales están sujetos a que se realicen a través del mecanismo de trabajos especiales, cuando el AEP decida manera unilateral e informe de que no hay factibilidad técnica.**

En la experiencia de GTV, en la gran mayoría de las situaciones, los proyectos especiales son solicitados por el AEP cuando este se niega a entregar disponibilidad en los puertos para el SCyD. Una vez se realizan las labores a través del mecanismo de proyectos especiales, **el AEP cobra como le apetece y no entrega justificación alguna, claramente amparado en la ambigüedad propia de un proceso no regulado y con reglas de juego poco claras o inexistentes. Simplemente, resulta imposible competir en estas circunstancias, ya que se vuelve inviable el caso de negocio con los precios que el AEP ha presentado para estos ‘proyectos especiales’.**

De cualquier forma, los modelos de costos asociados a la OREDA ya cubren todas las inversiones y gastos que el AEP tenga que desembolsar a lo largo de la explotación de su red para adecuar su red para la prestación de servicios a sus propios usuarios así como los servicios cubiertos en la OREDA que están a disposición de los CS. Esta inclusión de todos los costos se hace con el objetivo de dar mayor transparencia a los CS para que así puedan prestar servicios de OREDA sin tener que incurrir en cobros onerosos y duplicados.

Sirva como ejemplo de este nefasto comportamiento el hecho de que, en la experiencia del GTV, **casi el 50% de las solicitudes de puertos son considerados por el AEP como un “Proyecto Especial”.** Como resultado de este comportamiento, el modelo de costos del SAIB desafortunadamente no tiene ninguna utilidad ya que los costos adicionales vuelven la mayoría de los proyectos económicamente inviables a los CS.

En resumidas palabras, **la mera existencia de este tipo de ‘proyectos especiales’ en las condiciones que están hoy en día vigentes y en la OREDA propuesta para 2019 violan en toda regla los principios que deben regir para esta Oferta de Referencia, ya que se obstaculiza el acceso efectivo de los CS a los servicios incluidos en la OREDA sin derecho a refutar.**

---

**Los proyectos especiales se han convertido en un mecanismo sistemático para obstaculizar y retrasar el uso efectivo de los servicios de la OREDA. En otras palabras, es la puerta trasera (back-door) perfecta para impedir un proceso que estimule la competencia, que sea no discriminatorio y que cumpla con el principio de equivalencia de insumos.**

---

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Teniendo presente la argumentación anterior, se solicita a el IFT que no le permita al AEP la cotización de proyectos especiales bajo ninguna circunstancia.

El AEP debe poner a disposición los puertos y servicios que le sean solicitados por los CS, sin cotizaciones o cobros adicionales de ningún tipo. Las entregas deben ser realizadas según la complejidad de la instalación, cuyos tiempos deben ser coherentes, razonables y de acuerdo a como el AEP lo haría para sus propias operaciones, sin que las entregas sean supeditadas a excusas y eventos ajenos al CS.

Ahora y en todo caso, el AEP siempre debería estar obligado a entregar puertos en SAIB, así sea contra la entrega de un pronóstico por parte de los CS.

En caso de que el Instituto decidiera mantener la figura de los proyectos especiales, se solicitaría que el Instituto tomara las medidas correspondientes para reformular el proceso (el cual insistimos debería ser eliminado en su totalidad de la OREDA) de forma que se solventaran los inconvenientes aquí identificados. Los asuntos que deberían atenderse como mínimo serían los siguientes:

- las reglas para que se tenga que llegar a un proyecto especial deben estar detalladas de forma tal que el AEP no pueda argumentar de forma unilateral que no hay factibilidad técnica. Esto debe ser argumentado de forma específica, detallada y no simplemente mediante argumentos ambiguos y/o escuetos como resulta ser la práctica habitual actualmente del AEP
- los precios que pueda usar el AEP para estos proyectos deben estar justificados en cotizaciones verificables de los costos con sus proveedores, incluyendo la mano de obra y materiales que los proyectos requieran, de ser posible mediante una lista de precios o catálogo estandarizado y aprobado previamente por el Instituto
- los tiempos de entrega deben ser razonables. Con base en la experiencia de GTV, este tipo de actividades llevan mucho menos que los (hasta) 6 meses que indica el AEP.

## 13 Solicitudes de cambio para el Anexo A: Tarifas

En el Anexo A de la OREDA bajo consulta se presentan las tarifas recurrentes y no recurrentes asociadas a los servicios ofrecidos en la Oferta. Entendemos que **las tarifas incluidas en esta en esta sección por parte del AEP no son válidas y no aplican a los servicios**, ya que como es de conocimiento general, **estas serán definidas únicamente por el Instituto apoyándose en sus modelos de costos.**

Sin embargo, vale la pena resaltar que según lo identificado en el Anexo A, **las tarifas incluidas en la versión de la OREDA bajo consulta pública representan un monumental retroceso en lo previamente establecido en la oferta vigente, donde se nota un incremento tarifario injustificado y en general un deterioro inexplicable de las condiciones existentes**, lo cual se espera no sea considerado y mucho menos aceptado por el Instituto.

Por ende, se solicita que de ninguna manera los cambios hechos en el Anexo A por el AEP procedan, ya que si así ocurriera, se incurriría en una destrucción de las ventajas de la oferta. Ejemplo de esto, es que se proponen cobros recurrentes exorbitantes por puertos SCyD y pCAI, así como incrementos en todas las tarifas para el SAIB, y otros que no vale la pena listar.

Por lo tanto, El GTV no considera necesario comentar en detalle al respecto de las tarifas incluidas en la OREDA bajo consulta, ya que entiende que podrá expresar su opinión en el corto plazo en las correspondientes consultas públicas del Instituto sobre los modelos de costos.

## 14 Solicitudes de cambio para el Anexo B: Penas Convencionales

En su Anexo B la OREDA bajo consulta establece un régimen de penalidades convencionales basado en el nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para cada uno de los servicios incluidos en la Oferta de Referencia.

En esta sección nos limitaremos a resaltar aquellos aspectos de las penas convencionales que, en nuestra opinión, merecen una reflexión especial.

### 14.1 Penas sobre validación y verificación de factibilidad

#### Identificación y referencia del asunto

En el Anexo B de la OREDA actualmente sometida a consulta (página 2), se establecen las penas convencionales sobre validación y verificación de factibilidad:

#### "Aprovisionamiento de servicios

*En caso de que los parámetros e Indicadores de calidad sobre validación de solicitud y verificación de factibilidad de todos los servicios objetos de la Oferta de Referencia:*

*Validación de la solicitud junto con verificación de la factibilidad: 90% de las solicitudes en máximo de T1 días hábiles. El 10% restante en un máximo de T2 días hábiles.*

***a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T1 días hábiles y se aplicará una pena de 20% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.***

***b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los T2 días hábiles y se aplicará una pena de 20% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud'***

### Problema y razones para sugerir cambios

Si bien, una penalización del 20% de la renta mensual puede ser razonable, esto no supone un incentivo para resolver las posibles incidencias con celeridad ya que esta penalización es independiente del número de días de retraso.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA española<sup>42</sup> tiene múltiples ejemplos de esquemas penalidades que aumentan proporcionalmente con el tiempo de retraso incurrido en la prestación de un servicio o en la solución de una incidencia. Un caso interesante es el del incumplimiento en los plazos establecidos para la provisión de los servicios cuya responsabilidad sea de Telefónica, aplicando una penalización a favor del operador autorizado calculada como un porcentaje de la cuota de alta del servicio, conforme a la siguiente tabla (penalizaciones mutuamente excluyentes):

| <i>Servicio</i>  | <i>Retraso <math>D_r</math> (días)</i>                | <i>Penalización</i>  |
|--|---|--|
| <b><i>Prolongación del par, reubicación del par y conexión de acceso indirecto</i></b>   | Hasta $0,2 \times T_{max}$                            | $Dr \times 6\%$ cuota alta   |
|  | Desde $0,2 \times T_{max}$ hasta $0,5 \times T_{max}$ | $Dr \times 10\%$ cuota alta  |
|  | Desde $0,5 \times T_{max}$                            | $Dr \times 16\%$ cuota alta  |
| <b><i>Coubicación, entrega de señal, tendido de cableado, caracterización del par, alta de pPAI y pPAI-D, elaboración de proyecto.</i></b> | Hasta $0,25 \times T_{max}$                           | $Dr \times 2\%$ cuota alta   |
|  | Desde $0,25 \times T_{max}$                           | $Dr \times 3\%$ cuota alta   |
| <b><i>Migración masiva</i></b>   | Hasta $0,2 \times T_{max}$                            | $Dr \times 6\%$ cuota alta   |
|  | Desde $0,2 \times T_{max}$ hasta $0,5 \times T_{max}$ | $Dr \times 10\%$ cuota alta  |
|  | Desde $0,5 \times T_{max}$                            | $Dr \times 16\%$ cuota alta  |
| <b><i>Migración masiva (adicional a la anterior)</i></b>   | Desde 10 días   | (precio ADSL minorista mínimo de TESAÚ) $\times 0,196 \times 24 \times 0,2 \times$ (número de pares incluidos en la solicitud) |

<sup>42</sup> <http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-bucle-abonado-oba/texto-oba-marzo-2018.pdf>

Figura 14.1: Penalizaciones por incumplimiento en la provisión de servicios [Fuente: OBA, 2018]  $T_{max}$  es el tiempo de provisión garantizado para cada servicio y  $D_r$  el número de días laborables de retraso transcurrido desde dicho tiempo de provisión

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Estimamos conveniente que se establezca una penalidad para las solicitudes de servicios con validación y verificación de factibilidad, que sea variable y creciente con el número de días de retraso.

## 14.2 Cálculo de total de días utilizados para aplicar penas convencionales

### Identificación y referencia del asunto

Para el cómputo de Total de Días Utilizados (TDU) en el Anexo B de la OREDA se establece que las solicitudes del CS serán recibidas entre las 0900 y las 1400 horas. Si son ingresadas posterior a esa hora, las solicitudes se contabilizarán a partir del día hábil siguiente. Además, los incumplimientos en tiempos de respuesta del AEP solo serán revisados bimestralmente para el cálculo de la pena convencional a aplicar. La OREDA actualmente bajo consulta pública dice:

*“Para el cómputo del TDU se consideran los siguientes puntos:*

*Las solicitudes ingresadas en **un horario de 9:00 a 14:00 horas se considerarán con fecha de inicio del proceso el mismo día hábil.** Las solicitudes que se reciban después de ese horario se contabilizarán a partir del siguiente día hábil.*

*Las penas convencionales **serán calculadas bimestralmente** por cada CS, considerando sólo aquellos servicios donde se presentó incumplimiento.*

*Debido a la naturaleza del TDU, no es posible realizar redondeos, por lo que el TDU deberá corresponder a la parte entera de los días hábiles.*

*Si por causas atribuibles a Telmex no fue factible realizar la prueba de la acometida, se informará al CS para que acuerde con Telmex la fecha de reprogramación de la misma, debiendo Telmex asumir los costos de la visita reprogramada, así como la pena asociada.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Ofrecer una ventana de solo 5 horas al día para hacer solicitudes es perjudicial para agilizar los procesos y puede causar incumplimientos injustificados por parte del CS.

Adicionalmente, la periodicidad para revisar el nivel de incumplimiento para el aprovisionamiento de los servicios incluidos en la OREDA es muy larga y no cuenta con un mecanismo transparente para la verificación para las actividades que impliquen asistencia de un técnico del AEP al domicilio del usuario final.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La Oferta de Referencia de acceso y recogida de DSL de Orange en Francia<sup>43</sup> establece en la Sección 3.4.2.1 un horario de atención para sus servicios de postventa de 8 a 18 horas de lunes a sábado. También define el tiempo máximo de indisponibilidad anual del servicio en su Sección 3.4.2.2. A continuación se ilustran los extractos relevantes de la Oferta:

#### *“Compromisos de Orange*

##### *3.4.2.1 Garantía de tiempos de restablecimiento*

*El compromiso de Orange comprende, para cada conexión de banda ancha una garantía de tiempo de restablecimiento menor a 4 horas para toda solicitud introducida los días hábiles de 8 a 18 horas. Fuera de estos horarios, es restablecimiento es diferido al día hábil siguiente después de las 12 horas. Este compromiso cubre la interrupción total del servicio, constatada y medida por Orange.*

##### *3.4.2.2 Disponibilidad anual del servicio*

*La disponibilidad anual de cada conexión es medida por un indicador nombrado como “interrupción máxima del servicio” (IMS). El IMS corresponde al acumulado anual de los tiempos de interrupciones parciales de los servicios comprendidos en el período de 8 a 18 horas de los días hábiles. Cuando una interrupción es constatada en horas no hábiles, la duración de interrupción es contabilizada a partir de la primera hora hábil posterior.”*

En los acuerdos de servicios de la OBA<sup>44</sup> Anexo A.3 incidencias por averías, se establece lo siguiente:

#### *“A.4.3 Averías por bucle accedido*

*Se define “Averías por bucle accedido” como el número de solicitudes de reparación válidas para un bucle de abonado accedido. No se considerarán aquellas solicitudes de reparación cuya avería sea imputable al operador autorizado.*

---

<sup>43</sup> ARCEP, “Offre de référence d'accès et de collecte DSL d'Orange”, Marzo 2018

<sup>44</sup> <http://www.movistar.es/rpmm/estaticos/operadoras/servicios-regulados/oferta-bucle-abonado-oba/texto-oba-marzo-2018.pdf>

Se define el indicador “Número medio de averías por bucle accedido”, obtenido dividiendo el número total de solicitudes de reparación válidas durante un mes por el número medio de bucles accedidos durante dicho periodo.

Este parámetro es aplicable a los servicios indicados a continuación, junto a los que se muestran los valores garantizados para los distintos servicios:

| Servicio                         | Número máximo mensual de averías por bucle accedido |
|----------------------------------|---|
| Acceso completamente desagregado | 0.013   |
| Acceso desagregado compartido    | 0.013   |
| Acceso indirecto                 | 0.13  |

Figura 14.2: Averías por bucle accedido [Fuente: OBA, 2018]

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Recomendamos, teniendo en cuenta las mejores prácticas internacionales, que se realice la revisión de incumplimientos de manera mensual y se realice el pago de las penas convencionales en el mes inmediato posterior a la revisión.

Adicionalmente, creemos que el horario de recepción de solicitudes fechadas en el día debe ser ampliado a por lo menos 10 horas diarias como es el caso en Francia.

## 14.3 Negación del servicio

### Identificación y referencia del asunto

En repetidas ocasiones a lo largo del Anexo B de la OREDA, el AEP ha eliminado el texto siguiente:

~~“De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telmex está denegando el servicio cuando los plazos establecidos para cualquier habilitación se superen en un 100% extra del plazo original, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte del AEP.”~~

Por otra parte, el AEP también ha eliminado un apartado relacionado con la habilitación de los servicios y las penalidades asociadas:

~~“Los parámetros e Indicadores de calidad sobre habilitación del servicio con servicio no activo (ya sea que cuente con acometida o no cuente con ella, pero sí con recursos~~

de red), aplicables a SRL SRI, SRP, SRMLT, SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL y SDTSBL, son:

- *Habilitación para usuarios nuevos con acometida o recursos de red el día indicado por el CS en la solicitud.*

*Serán acreedores de una pena los eventos que se realicen posteriormente a la fecha que el CS indique en la solicitud, calculada según lo siguiente:*

- *Habilitación para usuarios nuevos en la fecha indicada por el CS: 90%.*
- *En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 2 días hábiles adicionales y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:*

$$\text{Pena} = \text{Renta mensual} + \text{Gasto de habilitación del servicio}$$

*En estos casos el CS reagendará la cita o podrá cancelar el servicio y Telmex no cobrará la habilitación del servicio. ~~Si nuevamente Telmex no se presenta a la habilitación del servicio el CS podrá entender que se está denegando el servicio por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Telmex.~~*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que, al no informar adecuadamente a los CS sobre sus derechos en el evento de que el AEP decida unilateralmente no prestar los servicios que ha acordado en la OREDA, el AEP intenta escapar de las penas potenciales por demoras en la prestación del servicio y de las sanciones adicionales por rompimiento deliberado y unilateral del Convenio. Con respecto a la eliminación del fragmento de la **Renta mensual** de la pena, se debe considerar al menos un porcentaje variable e incremental de la renta para desincentivar al AEP de no proveer los servicios de habilitación con servicio no activo.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Creemos que el IFT debe sancionar categóricamente un evento de negación deliberada de los servicios de la OREDA, ya que el AEP está obligado a cumplir con la prestación de los servicios contratados. Por tanto, es importante que el texto mencionado sea reestablecido donde fue eliminado.

También es imperativo, y como lo hemos mencionado a lo largo de todo este documento, dejar las respectivas clarificaciones en el Anexo B, que las visitas en falso atribuibles al AEP,

(también considerando las situaciones como cuando el técnico del AEP llega tarde a las citas programadas - después del tiempo de tolerancia) deben tener asociadas penalizaciones por los servicios no realizados o fuera de los SLAs, tales como:

- Suspensión de servicios
- Reactivación de servicios
- Cancelación
- Baja de servicios:
  - no realizadas
  - realizadas sin petición del CS

## 15 Solicitudes de cambio para el Anexo C: Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio

En el Anexo C de la OREDA bajo consulta se establecen los procedimientos de gestión de incidencias y continuidad del servicio. En esta sección nos limitaremos a resaltar aquellos aspectos de la gestión de fallas e incidencias que, en nuestra opinión, merecen una reflexión especial.

### 15.1 Eliminación de métodos de contacto alternos al SEG para levantamiento de fallas

#### Identificación y referencia del asunto

Como lo hemos mencionado en la Sección 7.9 del presente documento, en el cuerpo de la Oferta y en sus Anexos se siguen planteando métodos de contacto alternos al SEG:

Por ejemplo, en el Anexo B – Penas Convencionales en el apartado de Procedimiento General de Aplicación de penas convencionales de Desagregación, se plantea lo siguiente:

*“1. El CS enviará un concentrado con los Servicios que no cumplan los parámetros e indicadores de los niveles de calidad del periodo inmediato anterior, tomando en cuenta los tiempos en que la falla o incidencia haya quedado resuelta. Esta información deberá ser enviada mediante el SEG, **o en su defecto mediante correo electrónico a las direcciones establecidas en el Convenio Marco para la Prestación de Servicios de Desagregación**”*

Otro ejemplo en los Anexos a la Oferta, lo podemos ver en el Anexo C - Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio en el apartado de Contacto:

*“Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en los servicios de Desagregación del Bucle Local y Servicios Auxiliares asociados que Telmex suministre a los CS, **se pone a disposición de estos como medio principal de contacto el número 01800 4040 734 con cobertura nacional**. Todas las incidencias reportadas a través de este medio quedarán registradas en el SEG para control, consulta y seguimiento de las mismas.*

(...)

*Las fallas o incidencias relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS*

*Telmex habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final, **será responsable de levantar el reporte de la falla a Telmex en el 01800 4040 734 y/o en el SEG y podrá dar seguimiento a su atención** y solución a través de los procedimientos establecidos en el presente Anexo.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de métodos alternos al SEG, como medios primarios de contacto (p.ej. el teléfono 01-800 y/o el correo electrónico establecido) es ineficiente y afecta el correcto flujo de la operación. Al utilizar métodos alternos al SEG, los técnicos deben atender los procesos uno a uno y en la experiencia del GTV se pierden entre 10 y 40 minutos por cada movimiento a realizar.

Adicional a la pérdida de eficiencia en la operación, cualquier movimiento o proceso que no sea ejecutado en el SEG corre el riesgo de no ser incluido dentro de las bases de datos del sistema, situación que luego podrá afectar a otros procesos de la operación por la falta de transparencia.

#### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En el Apéndice 3 – Procedimiento para la comunicación de reclamaciones, incidencias y trabajos programados de la ORLA <sup>45</sup> se cita como único mecanismo de comunicación el SGO, y solo en caso de fallo permite usar métodos alternativos al mismo. La ORLA establece lo siguiente:

*"El mecanismo para la comunicación de las reclamaciones de OPERADOR a Telefónica, para todos los servicios objeto de este procedimiento, será el SGO (Sistema de Gestión para Operadoras) exclusivamente. En situaciones excepcionales por fallo de los sistemas de gestión o para aquellas funcionalidades del SGO que se encuentren en cada momento en desarrollo podrán utilizarse como medio alternativo los siguientes teléfonos de atención"*

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que sean eliminadas todas las referencias a los métodos de contacto primarios que no sean el SEG. Es razonable y necesario que existan otros canales de comunicación y registro entre el AEP y los CS en situaciones en las que el SEG pueda estar presentando fallas, pero jamás deben ser los puntos de contacto primarios.

---

<sup>45</sup> CNMC, "Oferta de referencia de líneas alquiladas de Telefónica de España S.A.U. Para operadores de redes públicas de comunicaciones electrónicas (ORLA), 1 de junio de 2018 – Apéndice 3 (página 6)

También solicitamos amablemente, sean eliminadas todas las referencias al Sistema de Captura, ya que ese sistema quedó obsoleto con la entrada en operación del SEG.

## 15.2 Proceso específico de reporte de fallas mediante el SEG

### Identificación y referencia del asunto

Como lo hemos mencionado en el punto anterior, en el Anexo C – Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio en el apartado de Contacto:

*“Con la finalidad de atender los incidentes que se presenten en los servicios de Desagregación del Bucle Local y Servicios Auxiliares asociados que Telmex suministre a los CS, se pone a disposición de estos como medio principal de contacto el número 01800 4040 734 con cobertura nacional. **Todas las incidencias reportadas a través de este medio quedarán registradas en el SEG para control, consulta y seguimiento de las mismas.***

*Adicionalmente, **los CS podrán levantar y registrar incidencias a través del SEG y en caso de falla del SEG, a través del correo electrónico OPERDES@telmex.com.***

*Las fallas o incidencias relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS Telmex habilitará el Servicio 050 donde únicamente transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final, **será responsable de levantar el reporte de la falla a Telmex en el 01800 4040 734 y/o en el SEG y podrá dar seguimiento a su atención** y solución a través de los procedimientos establecidos en el presente Anexo.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Según la experiencia de GTV, actualmente no existe un procedimiento documentado y específico por servicio incluido en la OREDA de reporte de fallas en el SEG. Como lo resaltamos en el texto más arriba en negrilla, todas las incidencias son canalizadas vía telefónica y a pesar de que se establece que todos los reportes quedarán registrados en el SEG para control, consulta y seguimiento, actualmente esto no está sucediendo.

Por otra parte, el procedimiento definido en el Anexo C, Numeral 4 – Gestión de Incidencias, es estandarizado para todos los servicios (SRL, SRI, SRP, SMRLT, SAIB ‘Best-Effort’ y SAIB VoIP), lo cual es una aproximación equivocada ya que cada servicio e incidencia tiene características y problemáticas diferentes.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en la argumentación anterior, y teniendo en cuenta que todos los reportes se hacen actualmente mediante el 01-800, solicitamos que el SEG sea el método primario de contacto, y que cada una de las novedades queden registradas en él. A medida que se incrementa la base de clientes de un CS, el procedimiento vía telefónica se torna más complejo y se condiciona a los CS a los "procesos" y tiempos del AEP, los cuales suelen ser improvisados y artificiosos sobre la eventualidad.

Por otra parte, solicitamos que se incorpore en el SEG un procedimiento específico de reporte de fallas por servicio. La experiencia del GTV en el levantamiento de incidencias ha demostrado que cada servicio tiene sus propias problemáticas y no pueden ser tratados de una forma estandarizada.

## **15.3 Programación de atención de fallas**

### Identificación y referencia del asunto

En el Anexo C – Procedimiento de Gestión de Incidencias y Continuidad del Servicio de la OREDA bajo consulta, se establecen los pasos para atender las incidencias. En el numeral 2 – Contacto, se menciona que los puntos de contacto estarán disponibles 7x24 horas los 365 días del año, a efecto de que los CS puedan realizar las actividades necesarias para una correcta gestión de incidencias. A pesar de que existen estos puntos de contacto, el Anexo no detalla los horarios para la programación de los casos que requieran la activación del servicio de atención de fallas.

### Problema y razones para sugerir cambios

Según la experiencia del GTV, la programación de atención de fallas las lleva a cabo el AEP de lunes a viernes, a pesar de que el AEP también realiza procedimientos de instalación los sábados. Obviamente, el AEP, para sus propias operaciones realiza gestiones de reporte, gestión y solución de fallas en sábado. Estamos, por tanto, ante un claro caso de incumplimiento de sus obligaciones de no discriminación y cumplimiento del principio de equivalencia de insumos.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos amablemente que la programación de atención de fallas tenga disponibilidad para los CS los días sábado, teniendo en cuenta que el AEP provee servicios de instalación ese día y también ofrece servicios de atención de incidencias para sus propias operaciones.

## 15.4 Inclusión del proceso para atención de fallas para servicios VoIP

### Identificación y referencia del asunto

Tal y como lo mencionamos en la Sección 9.3 de este documento de respuesta a la consulta pública, no es comprensible que se haya eliminado de forma unilateral la posibilidad de ofrecer servicios de voz sobre FTTH y las correspondientes obligaciones del AEP en términos de portabilidad. También, como lo hemos mencionado en la Sección 15.2, es necesario que exista un proceso específico para la atención de fallas en servicios VoIP tanto para cobre como para FTTH.

### Problema y razones para sugerir cambios

Según la experiencia del GTV, actualmente la OREDA no incluye el servicio y no existe un proceso exclusivo para servicios VoIP. Los CS dependen totalmente de la voluntad del AEP para revisar y/o cargar las configuraciones respectivas en los módems para la activación del servicio.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Como lo hemos mencionado en la Sección 9.3, se solicita se restituya la posibilidad de ofrecer servicios de voz sobre FTTH, y se incluyan dentro de los Anexos B y C sus respectivos acuerdos de nivel de servicio, penalidades asociadas a calidad de servicio y un procedimiento detallado para la atención de fallas e incidencias.

## 15.5 Cambio de modem/ONT dentro del periodo de garantía

### Identificación y referencia del asunto

En el Anexo C, Numeral 4.4 – Solución de la OREDA bajo consulta se han eliminado los siguientes apartados:

*“En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado, se le llamará al CS para que solucione la situación con su cliente, **Telmex esperará al menos 15 minutos**. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá **indicar si desea** realizar ~~la reprogramación~~ un nuevo reporte de ~~la visita~~ falla. El CS deberá considerar que las “visitas en falso” o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo a lo expuesto en el Anexo “A” de la Oferta de Referencia.*

*Importante:*

- ~~• En las soluciones en las que se requiera cambiar el módem, de ser de Telmex o haber sido vendido por Telmex y encontrarse en garantía, se proporcionará un número de Folio al concesionario para que realice el cambio en tienda Telmex, llevando el equipo dañado y su eliminador.~~
- ~~• En las soluciones en las que se requiera cambiar la ONT de ser de Telmex o haber sido vendida por Telmex y encontrarse en garantía, el cambio será realizado por un técnico Telmex en el domicilio del usuario final y el técnico se llevará el equipo dañado y su eliminador.~~
- En caso de Coubicación, Telmex atenderá las fallas, no obstante, si las fallas en energía o clima fueron ocasionadas por un mal uso de las instalaciones o por excesos de consumo de los equipos de concesionario, el CS deberá pagar las reparaciones correspondientes.”

#### Problema y razones para sugerir cambios

Como lo hemos establecido y sustentado en la Sección 7.15, consideramos necesario especificar un procedimiento que, si el AEP no logra contactar al usuario en su domicilio en el momento de la visita, debe llamar al CS para que este verifique la no presencia del usuario en su domicilio y dar una ventana de tiempo de al menos 6 horas para marcar la visita como no exitosa.

Por otra parte, se han eliminado fragmentos donde el AEP deba cambiar de modem o de ONT cuando estas se encuentren todavía en el periodo de garantía. No encontramos una explicación razonable a que estos fragmentos hayan sido eliminados de la Oferta y de su Anexo de gestión de incidencias.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos amablemente se vuelvan a incluir los fragmentos eliminados del Anexo, ya que en caso de que sea necesario el reemplazo de un modem u ONT provistos por el AEP dentro del periodo de garantía, se debería poder hacer el reemplazo sin mayores inconvenientes.

## 16 Solicitudes de cambio para el Anexo F: Convenio de prestación de servicios

En el Anexo F: Convenio de prestación de servicios de telecomunicaciones de la OREDA objeto de la actual consulta pública se describen las condiciones del Convenio entre el CS interesado y el AEP. En esta sección nos limitaremos a resaltar aquellos aspectos que, en nuestra opinión, merecen una reflexión especial.

### 16.1 Celebración del Convenio

#### Identificación y referencia del asunto

En las Declaraciones del Convenio, Numeral II, Apartados F, G, H el AEP establece lo siguiente:

***“f) Mediante resolución contenida en el Oficio P/IFT/EXT/060314/76, de fecha 6 de marzo de 2014, (en lo sucesivo la “Resolución de Preponderancia”), el Instituto declaró a mi representada como Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones y estableció a su cargo, entre otras, las “Medidas que permiten la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante en telecomunicaciones de manera que otros concesionarios de telecomunicaciones puedan acceder , entre otros, a los medios físicos, técnicos y lógicos de conexión entre cualquier punto terminal de la red pública de telecomunicaciones y el punto de acceso a la red local perteneciente a dicho Agente.”, que se contienen en el Anexo 3 de dicha resolución (en lo sucesivo las “Medidas”).***

***En contra de la Resolución de Preponderancia, Telmex interpuso los medios de impugnación correspondientes.***

***g) Con fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, 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.” (en lo sucesivo la “Resolución Bienal”), por virtud de la cual se suprimen, modifican y adicionan las Medidas, respecto de la cual Telmex se reserva cualesquiera derechos a su favor, toda vez que ha promovido juicio de amparo indirecto en***

***contra de la Resolución Bienal, el cual se encuentra sub júdice a esta fecha, por lo que no ha consentido ni consiente dicha resolución.***

***h) Telmex ha impugnado en tiempo y forma las resoluciones P/IFT/EXT/091215/183 de fecha 9 de diciembre de 2015 y P/IFT/EXT/241116/37 de fecha 24 de noviembre de 2016, mediante las cuales el Instituto autorizó los términos y condiciones de las ofertas de referencia de desagregación efectiva de la red local de Telmex.***

*En este sentido, TELMEX suscribe el presente convenio con la sola finalidad de evitar mayores perjuicios, así como la posible imposición de sanciones, por lo que TELMEX se reserva el derecho de ejercer los medios de defensa que considere pertinentes, en contra de cualquier resolución o acto de autoridad que se deriven o estén relacionados con las resoluciones, acuerdos o la LFTR mencionadas en Declaraciones precedentes.*

*Con base en lo anterior, la suscripción del presente instrumento no constituye consentimiento o reconocimiento tácito o expreso sobre la constitucionalidad o legalidad de la Resolución Bienal o de cualquier otra norma general o resolución señalada o no en este instrumento o derivada de la Resolución de Preponderancia.*

*En ese sentido, TELMEX hace reserva expresa de su derecho a impugnar cualquier otra norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o acto de autoridad que resulte de las resoluciones señaladas o de la Ley, así como cualquier otro acto de autoridad que pretenda derivarse de los términos y condiciones ofrecidos por TELMEX en el presente Convenio.”*

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

Los documentos de las Ofertas de Referencia para la prestación de servicios mayoristas regulados están estructurados de tal forma que la Oferta, junto a sus Anexos, provean el manual técnico y tarifario a los CS y el Convenio Marco cumpla sus funciones de contrato de adhesión mercantil. No tiene relevancia alguna que el AEP resalte en el Convenio Marco que ha impugnado resoluciones o mandatos de Ley, ya que éstas no afectan la prestación de los servicios mayoristas

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Consideramos irrelevantes la inclusión de tales afirmaciones en el Convenio Marco y solicitamos sean eliminadas para evitar confusiones o malas interpretaciones de las mismas por parte de los CS.

## 16.2 Modificación a la Declaración Tercera

### Identificación y referencia del asunto

En las Declaraciones del Convenio, Numeral III, Apartados ÚNICO el AEP establece lo siguiente:

*“ÚNICO. Para la aplicación del presente Convenio, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, su Anexo y la Oferta de Referencia de Desagregación (OREDA).*

*Expuesto lo anterior, las Partes convienen en otorgar las siguientes: (...)*

### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV considera que el texto de la Declaración III debe ser modificado, para que quede la certeza que el AEP también se vincula a lo estipulado por el Instituto en la Resolución del IFT y la OREDA 2019.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto modifique la Declaración III de la siguiente manera:

**“ÚNICO. Para la aplicación del presente Convenio, se someten de manera expresa a lo previsto en su clausulado, su Anexo, la Oferta de Referencia de Desagregación (OREDA 2019) y la Resolución emitida por el Instituto que apruebe la OREDA 2019.”**

## 16.3 Pagos de los servicios

### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 del Anexo F de la OREDA en consulta, apartado a) Pago de los servicios, se establece lo siguiente:

***“Cargos Recurrentes, los cuales deberán ser pagados dentro de los 18 (dieciocho) días posteriores a la entrega de la factura correspondiente de conformidad con lo establecido en cada sección de la OREDA y sus anexos correspondientes”***

### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV solicita que el plazo para realizar los pagos de cargos recurrentes deberá ser de 30 días posteriores a la entrega de la factura, esto en concordancia con lo establecido en el

Convenio que forma parte de la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados del AEP, en el que ya se contempla dicho plazo, por lo que a efecto de homologar los procesos de pago se solicita y se reitera que el plazo sea de 30 días, en lugar de 18.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al IFT que modifique el plazo de pagos recurrentes a 30 días, para homogeneizar los plazos de pago entre todas las ofertas.

### **16.4 Remisión de facturas**

#### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 del Anexo F de la OREDA en consulta, apartado a) Remisión de facturas, se establece lo siguiente:

*“El pago de las facturas y de los cargos de contratación podrá efectuarse a través de cualquiera de los siguientes medios de pago, previo aviso del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE:*

*1. Cheque emitido por una Institución Bancaria, a nombre de TELEFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., el cual será entregado en el domicilio de TELMEX o depositado en la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE.*

*2. Transferencia electrónica de fondos inmediatamente disponibles a la cuenta bancaria que TELMEX previamente le indique al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con relación al pago de las facturas por medio de cheques, el AEP no indica en la Oferta de Referencia quien es la persona encargada de recibir dicho medio de pago en el domicilio del AEP.

Por otra parte, el AEP no entrega a los CS los datos bancarios para la realización de los pagos vía transferencia electrónica. Adicional a este punto, el AEP ratifica que los recursos deben estar inmediatamente disponibles, disposición que depende de las entidades bancarias y de sus plazos de corte para las transferencias.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al AEP que indique las personas encargadas de recibir los cheques en el domicilio del AEP y que especifique en la Oferta los datos bancarios donde deberán ser transferidos los pagos. En atención a la naturaleza de las transferencias electrónicas, no se puede disponer de los fondos de manera inmediata, eso no depende del CS, ya que depende de cada institución bancaria.

## 16.5 Inconformidades

### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 del Anexo F de la OREDA en consulta, apartado b) Inconformidades, se establece lo siguiente:

*“Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) **acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) a elección del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. ~~Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.~~***

(...)

*En caso de ser improcedente la inconformidad presentada por el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE, éste deberá pagar en adición al monto no reconocido, los intereses moratorios a los que hace referencia el presente Convenio desde la fecha original de pago. En caso de que la objeción sea procedente, y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE haya optado por efectuar el pago total de los servicios facturados, TELMEX deberá efectuar la*

*devolución del monto que resulte procedente de la inconformidad y deberá pagar, mutatis mutandis, los intereses correspondientes.*

*El plazo máximo para la resolución de las inconformidades que sean presentadas por el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE **será de 60 días naturales***"

#### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV considera necesario hacer la aclaración en el numeral (iii) resaltado en el apartado anterior, incluir que el rechazo formal debe ser enviado vía correo electrónico para mantener evidencia de la inconformidad. Adicionalmente solicitamos que el texto eliminado del Convenio se conserve.

Con respecto a los casos en los que la inconformidad es procedente, solicitamos que la devolución del pago que resulte procedente de la inconformidad se realice con los intereses cuantificados desde la fecha original de pago.

Al igual que lo hemos mencionado en la Sección 16.3, El GTV solicita que el plazo máximo para la resolución de las inconformidades presentadas por el CS deberá ser de 30 días naturales, esto en concordancia con lo establecido en el Convenio que forma parte de la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados del AEP, en el que ya se contempla dicho plazo, por lo que a efecto de homologar los procesos de pago se solicita y se reitera que el plazo sea de 30 días naturales, no de 60 días naturales.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que por favor modifique el numeral (iii) de la siguiente forma:

"(iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, **vía correo electrónico a la dirección que será provista por Telmex a la firma de este Convenio**, en que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad,"

Por otra parte, que por favor se mantenga el texto que se ha eliminado del segundo párrafo del apartado de inconformidades.

Solicitamos al Instituto que en caso de que las inconformidades del CS sean procedentes, el cálculo de los intereses sean cuantificados desde la fecha inicial del pago.

## 16.6 Deducción de pagos y proceso de conciliación de facturas

### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 3 del Anexo F de la OREDA en consulta establece que el CS no puede deducir pagos:

*“Bajo ninguna circunstancia el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE tendrá derecho a reducir, deducir o compensar cantidad alguna contra las cantidades que, por concepto de contraprestaciones, intereses moratorios o cualquier otro deba pagar a TELMEX bajo el presente Convenio, salvo pacto en contrario.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Nos enfrentamos a varios problemas con esta cláusula:

- la ausencia de un proceso de reconciliación mensual de facturas entre el CS y el AEP digno de tal nombre puede permitir que el AEP tenga discrecionalidad para aplicar cargos justificados o no o en disputa sin que el CS tenga otra opción que pagarlos antes de comprobar su justificación o resolver su disputa. La Cláusula TERCERA d) de la Oferta de Referencia contiene un proceso por inconformidades en las facturas pero no es conjunto, es unilateral y da amplia discrecionalidad al AEP para rechazar cualquier solicitud del AEP<sup>46</sup>
- si el CS decidiera compensar pagos adeudados al AEP por disputas o penalizaciones, el AEP podría interpretar esto como impago y proceder a la rescisión del Convenio (tal y como está estipulado en las Cláusulas 12 y 13 de la Oferta de Referencia del AEP)
- esta limitación no aplica al propio AEP, lo cual no es coherente con los principios de igualdad de acceso y trato equitativo y recíproco

Es práctica común en Oferta de Referencias de este tipo que exista un proceso de cotejo y/o reconciliación de facturas con una frecuencia consistente con el periodo de facturación. Adicionalmente, existen procesos de resolución de disputas en lo que respecta a las facturas y los correspondientes pagos se ajustan de manera acorde.

---

<sup>46</sup> Especialmente en este párrafo: “Queda claramente entendido por TELMEX y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE que las inconformidades que no reúnan los requisitos precedentes no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos.” Cláusula TERCERA de la OREDA

En efecto, podemos citar el ejemplo de las cláusulas 23 y 24 del Contrato Tipo de la Oferta de Referencia Marco de Telefónica, de las cuales destacamos lo siguiente:<sup>47</sup>

***“Vigésimo Tercera. - Condiciones Económicas: Precio, Facturación y Pago***

*OPERADOR AUTORIZADO abonará el precio del Servicio, conforme a las condiciones económicas, de facturación y pago que figuran en el Anexo VI.*

***Vigésimo Cuarta. - Impago de facturas***

*24.1 La falta de pago puntual de alguna cantidad debida por parte de OPERADOR AUTORIZADO, facultará a TELEFONICA DE ESPAÑA previo requerimiento de pago al efecto, a exigir a OPERADOR AUTORIZADO el abono de las cantidades adeudadas, así como de los intereses de demora correspondientes, según lo establecido a continuación.*

*Las cantidades objeto de discrepancia entre las Partes, una vez reconocida la procedencia del cobro, devengarán intereses de demora desde el momento en que debieron ser pagadas hasta la fecha efectiva de su pago, calculándose dichos intereses sobre la cantidad que finalmente resulte.*

*En caso de que el OPERADOR AUTORIZADO discrepase de las cantidades facturadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se lo notificará en un plazo máximo de tres días hábiles desde la recepción de la factura correspondiente, expresando la cuantía y las razones que fundamentan la discrepancia. En tal caso, el pago se producirá en la cantidad no controvertida, remitiéndose la cantidad en litigio a la correspondiente revisión y acuerdo entre las partes para su liquidación final.”*

Efectivamente, en el caso de la Oferta de Referencia MARCO de Telefónica podemos comprobar que:

- existe un proceso de verificación de las facturas emitidas y de resolución de posibles discrepancias en las mismas, y se constituye un comité de cierre de facturación o de consolidación (ver en párrafos subsiguientes con respecto a lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia MARCO).
- en caso de disputas en la facturación, el pago sólo se produce por aquellas cantidades que no están en disputa.

---

<sup>47</sup> CNMC, Contrato Tipo del Servicio MARCO (Oferta de Referencia de servicios mayoristas de accesos a infraestructuras de obra civil), Anexo III (Cláusulas 23 y 24) – Pagina 16

Si además nos fijamos en lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia Marco comprobamos que por reciprocidad, el proceso de conciliación también se aplica a las facturaciones por posibles penalizaciones:<sup>48</sup>:

*“De conformidad con lo establecido en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 2 de julio de 2009 (MTZ 2008/120), la liquidación de penalizaciones se realizará de conformidad con el siguiente procedimiento:*

*[...]*

## *2. Liquidación.*

### *Comités de cierre de facturación o de consolidación*

*Se crea un Comité de cierre de facturación o de consolidación. Estos Comités tendrán como objeto principal la resolución de las discrepancias que surjan en torno de la facturación y, en concreto, sobre las cantidades pendientes por penalizaciones.*

- (i) Telefónica deberá abonar las penalizaciones antes del vencimiento de la factura.*
- (ii) Podrá mostrar su disconformidad con la liquidación practicada en el plazo de 8 días laborables siguientes a su notificación.*

*Para ello, Telefónica podrá remitir, junto con la oposición, una liquidación alternativa de penalizaciones, mención expresa del método de cálculo utilizado, información de MARCO que acredite los días de retraso y cualquier otra información que apoye su liquidación. El operador alternativo dispondrá de un plazo de 8 días laborables para revisar la citada liquidación remitida por Telefónica junto con la documentación acreditativa.*

*Al término de dicho plazo, en el caso de que el operador se muestre conforme con la liquidación alternativa deberá notificar a Telefónica su aceptación para que esta última proceda al abono de la factura con carácter inmediato. En caso de que el operador se mostrase disconforme con la liquidación alternativa deberá ponerlo en conocimiento del Comité antes del término de dicho plazo que deberá pronunciarse en otro plazo de 5 días.*

*Transcurrido el plazo en el que el Comité se tiene que pronunciar sin que haya alcanzado un acuerdo o sin que exista pronunciamiento expreso, cualquiera de los dos operadores podrá solicitar la intervención de esta Comisión. La Comisión del*

---

<sup>48</sup> CNMC, “Oferta de Referencia MARCO”, Anexo 4 – Precios y condiciones de facturación, Página 9 (Octubre 2016)

*Mercado de las Telecomunicaciones concretará los días de retraso incurridos y determinará con carácter ejecutivo la cantidad a satisfacer.*

*Si el operador alternativo, transcurrido el plazo de 5 días laborables, no procediese ni a la aceptación expresa ni al rechazo de la liquidación alternativa, Telefónica deberá entender aceptada tácitamente dicha liquidación alternativa, esto es, por silencio positivo. En consecuencia, Telefónica deberá proceder al abono de dicha cantidad en un plazo máximo de 2 días laborables.*

*Telefónica podrá mostrar su rechazo con la liquidación practicada por el operador alternativo instando directamente al Comité sin necesidad de practicar una liquidación alternativa. En este caso, el Comité dispondrá de un plazo de 10 días para emitir su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se adopte una decisión por parte del Comité o sin que lleguen a algún acuerdo, cualquiera de los dos operadores podrá acudir a la CMT en los términos anteriores.*

*(iii) Transcurrido el plazo de 8 días laborables para la verificación de la liquidación por parte de Telefónica sin que ésta se pronuncie, el operador alternativo deberá entender su liquidación aceptada (silencio positivo). Esto significa que Telefónica deberá abonar el resultado de la liquidación en un plazo máximo de 2 días laborables.”*

*De acuerdo con el procedimiento descrito, el operador alternativo será el sujeto activo del proceso de liquidación de penalizaciones al ser el emisor de la factura de penalizaciones, siguiendo el procedimiento establecido.”*

Además de lo ya mencionado sobre la existencia de un proceso de reconciliación de disputas en facturación, merece la pena reseñar los siguientes puntos:

- el comité de conciliación es también competente para reconciliar disputas en lo respectivo a las penalizaciones aplicables
- si no existe acuerdo, en última instancia se recurre a la ARN, en este caso la CNMC, quien debe resolver la disputa

En el caso portugués, es el operador con PSM, esto es Portugal Telecom, quien está obligada a compensar los montos adeudados por la beneficiaria por eventuales créditos<sup>49</sup>. Entendemos que estos créditos pueden ser debidos a penalidades pagaderas por PT.

---

<sup>49</sup> ANACOM, Anexo à Oferta de Referência de Acesso a Condutas Minuta de Contrato, MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. 30 de junio de 2015 (Anexo 5, Cláusula 16)

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la eliminación de la Cláusula 3 mencionada y la introducción de un proceso de reconciliación mensual de facturas entre el AEP y el CS similar al aplicable en otras jurisdicciones. Adicionalmente, solicitamos que el AEP esté obligado a compensar en sus facturas los montos que este le adeude al CS por cualquier penalidad aplicable.

## **16.7 Plazo de pago y disputas**

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Tercera – Precio y Condiciones de pago - Apartado b) se establece lo siguiente:

*“En el caso de que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX de acuerdo a lo siguiente:*

*Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (...)”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En la Cláusula Tercera – Precio y Condiciones de pago - Apartado c) se establece lo siguiente:

*“TELMEX podrá presentar, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados, después del periodo de emisión de la factura correspondiente.”*

Si el fundamento de las Ofertas de Referencias es incentivar la competencia y los principios sobre los que se rigen las Medidas de Preponderancia son la igualdad y la no discriminación, no entendemos porque el AEP puede enviar facturas extemporáneas dentro de un plazo de 120 días naturales posteriores a la facturación y los CS tienen un plazo de 18 días naturales para la ejecución de este procedimiento.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por reciprocidad los periodos deberían ser exactamente los mismos para las contrapartes, por lo que solicitamos al Instituto que iguale los plazos para la presentación de facturación extemporánea. La experiencia del GTV indica que se necesitan por lo menos 30 días naturales para efectuar todas las conciliaciones y poder entregar las inconformidades al AEP.

## **16.8 Facturación extemporánea**

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Tercera – Precio y Condiciones de pago - Apartado c) se establece lo siguiente:

*“TELMEX podrá presentar, **dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales posteriores a la conclusión del ciclo mensual de facturación correspondiente, facturas complementarias por servicios omitidos (no facturados) o incorrectamente facturados**, después del periodo de emisión de la factura correspondiente.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que el plazo de 120 días para que el AEP pueda enviar facturas complementarias por servicios omitidos o incorrectamente facturados es muy amplio. Sugerimos un plazo límite de 60 días, siguiendo el ejemplo de PT en Portugal, para plantear nuevas disputas incluyendo, pero no limitándolo a, que el AEP envíe una corrección a una factura enviada o una factura que no se hubiera enviado con anterioridad o disputas identificadas por el concesionario solicitante, que hayan sido hechas fuera del periodo estándar de pago.

De igual manera, creemos que debería establecerse un comité para la revisión de disputas, correcciones y facturas no emitidas con carácter mensual. Cualquiera de las partes debería poder escalar el problema al IFT transcurrido un periodo de 10 días sin llegar a un acuerdo.

El IFT podría monitorizar y redefinir este procedimiento en caso de identificar problemas materiales con el mismo.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En Portugal, en la ORCA 2017 se propone que cualquier reclamación debe presentarse en un plazo de 60 días, tal y como se menciona en el Anexo 7 - Procedimentos de faturação e pagamento, Sección 1 - Princípios gerais:

*“Caso o OPS pretenda apresentar uma reclamação relativamente a uma fatura emitida pela MEO, deverá fazê-lo no prazo máximo de 60 dias, contados a partir da data da respetiva emissão, mantendo-se, contudo, a obrigatoriedade de pagamento da fatura no prazo indicado.”*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Tomando como base los términos descritos más arriba, contemplamos que un periodo de 90 días para presentar una reclamación por parte de AEP son suficientes. El IFT debería mediar en aquellas dispuestas que no hayan podido ser resueltas entre las partes y monitorizar el proceso, con miras a redefinirlo en el caso de que se identifiquen problemas materiales con el mismo.

## **16.9 Notas crédito en lugar de facturas por penalizaciones**

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Sexta – Incumplimiento en la entrega de los servicios, se establece lo siguiente:

*“En caso de que TELMEX no cumpla con la entrega, instalación y puesta en operación de los Servicios, previo cumplimiento por parte del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE de cada uno de los requisitos necesarios para tal efecto, las Partes acordarán lo conducente a las penas convencionales correspondientes de conformidad con el Anexo “B” de la Oferta de Referencia de Desagregación. **TELMEX y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE realizarán previamente un acuerdo de conciliación de eventos y con base en los resultados obtenidos se determinará si existen saldos por pagar.**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente, cuando se determina que hay saldos por pagar parte del AEP, los CS deben emitir facturas por esas penalizaciones, proceso que toma tiempo y requiere operatividad en la conciliación de facturas. El GTV considera que existen procesos mucho más efectivos para el manejo de estas situaciones, como por ejemplo que el AEP emita notas crédito por

los saldos que tienen pendientes con los CS, y que esas notas crédito puedan ser utilizadas para disminuir pagos pendientes o futuros.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto considere la posibilidad de incluir un procedimiento de conciliación de facturas, donde el AEP pueda emitir notas créditos por pagos que tenga pendientes con los CS. Esta metodología facilitaría el proceso de “neteo” de cuentas entre los operadores, en vez de requerir un procedimiento dispendioso de facturación que requiere operatividad y tiempo por parte de las contrapartes.

### **16.10 Procedimientos de aviso de huelga**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Sexta – Incumplimiento en la entrega de los servicios, se ha eliminado lo siguiente:

~~“En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.”~~

#### Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos porque el AEP ha eliminado el texto relacionado en el apartado anterior. Es crucial para la operación de un CS, tener la certeza que dicha situación va a suceder para tomar medidas conjuntas y poder continuar con la provisión de los servicios.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto volver a incluir el texto eliminado del Convenio.

## 16.11 Cesión de derechos

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Novena – Cesión de derechos, se establece lo siguiente:

*“Queda exceptuada de lo previsto en esta Cláusula la cesión total o parcial de los derechos y obligaciones del presente Convenio (i) que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, **la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito a TELMEX**, salvo en el caso de cesión de derechos de cobro, que requiere autorización expresa de TELMEX y (ii) que TELMEX efectúe a sus filiales, afiliadas, subsidiarias o controladora, la cual requerirá exclusivamente previa notificación por escrito al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta carece de un plazo para realizar la notificación después de efectuada la cesión.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El GTV solicita al Instituto que se establezca un plazo de 30 días naturales para realizar la notificación después de efectuada la cesión, dicho plazo resulta suficiente para realizar el aviso correspondiente.

## 16.12 Continuidad y suspensión de los servicios de desagregación

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Décima – Continuidad y suspensión de los servicios de desagregación, se ha eliminado e incluido lo siguiente:

*“10.1 Continuidad de los servicios de desagregación de bucle local.*

*(...)*

**~~TELMEX deberá contemplar soluciones alternativas correctivas que permitan la continuidad de los servicios de telecomunicaciones antes de proceder al cierre de una central o instalación equivalente.~~**

10.2.2

*En caso de que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE incumpla con cualesquiera obligaciones de pago a su cargo conforme al presente Convenio, TELMEX estará facultado a suspender la prestación de los servicios materia del presente Convenio hasta que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE pague las cantidades que adeude a TELMEX, incluyendo los intereses moratorios que se generen por virtud de su incumplimiento.”*

#### Problema y razones para sugerir cambios

Con respecto al punto 10.1, El GTV solicita que este numeral continúe en los términos actuales, ya que en caso de modificarlo el AEP no contemplaría las alternativas para dar continuidad a los servicios brindados al CS, lo anterior antes de proceder al cierre de una central o instalación, ya que en caso de no brindar alternativas bloquearía el desarrollo integral de los proyectos del CS.

Con respecto al punto 10.2.2, El GTV considera que no se debe incluir el presente numeral en el Convenio y este debe permanecer en los términos actuales, ya que al realizar la suspensión de los servicios en la Oferta cuando el AEP considere que existe algún tipo de incumplimiento referente al pago, generaría la suspensión de manera arbitraria y sin la autorización del Instituto.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El GTV solicita al Instituto se vuelva a incluir el texto relacionado con respecto al punto 10.1 y se elimine el texto del punto 10.2.2.

### **16.13 Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito**

#### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Décima Primera – Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito, se ha eliminado lo siguiente:

~~“En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días hábiles de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. Las Partes acordarán en ese caso las medidas que lo permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ninguna de las Partes~~

~~tendrá el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.~~

#### Problema y razones para sugerir cambios

No entendemos porque el AEP ha eliminado el texto relacionado en el apartado anterior. Es crucial para la operación de un CS, tener la certeza que dicha situación va a suceder para tomar medidas conjuntas y poder continuar con la provisión de los servicios.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto volver a incluir el texto eliminado del Convenio.

### **16.14 Terminación anticipada**

#### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula Décima Segunda, numeral 12.2 - Terminación Anticipada, determina las siguientes causales de terminación del contrato:

*“Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el presente Convenio sin responsabilidad alguna y sin que medie declaración judicial o administrativa, para lo cual deberá dar aviso al Instituto a efecto de que éste lleve a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente, autorice, la terminación anticipada.*

*Con la notificación que se realice al Instituto, se deberá de adjuntar la información correspondiente para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes. Para efectos de esta cláusula, la parte que requiera dar por terminado el presente Convenio deberá dar aviso por escrito a la otra parte y al Instituto con una anticipación de 30 (treinta) días naturales, cuando se presente una o más de las causales siguientes:*

- A) Revocación del título de concesión o autorización de cualquiera de las Partes;*
- B) Declaración judicial o resolución administrativa emitida por autoridad competente que así lo ordene;*
- C) Utilización de los servicios de Telmex con fines ilícitos;*
- D) Cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios, de tal manera que se vuelva económicamente inviable la prestación de los mismos;*

*E) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual no se puedan salvaguardar las garantías individuales.*

*En cualquiera de los eventos anteriores, el Instituto, llevará a cabo el análisis correspondiente y en caso de ser procedente autorizará la terminación anticipada del presente convenio, debiendo adoptarse las medidas pertinentes para la protección de los intereses del público en general, de los Usuarios y de los Suscriptores de las Partes, a fin de que queden debidamente garantizados.*

*En ningún supuesto se deberá de contemplar como causal de terminación anticipada la revocación de la Resolución AEP.*

*En todo caso, para que la terminación anticipada solicitada por el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE sea procedente, éste deberá estar al corriente en sus obligaciones de pago derivadas de la prestación de los servicios objeto del presente Convenios.”*

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

El IFT tiene que considerar si las sub-cláusulas de terminación de esta cláusula podrían ser poco justas ya que dan al AEP facultad de terminar el contrato en casos no razonables. En nuestra opinión, las causas de terminación o rescisión del Convenio (Cláusula 13) tienen que ser por comportamientos suficientemente graves. En ningún caso, se debería admitir la terminación del contrato de manera unilateral por parte del AEP con una simple notificación con preaviso, ya que esto significaría que el AEP se libraría de sus obligaciones como preponderante dando el mencionado preaviso.

Mientras persista la declaración de preponderancia, el IFT tiene que decidir y tener la última palabra sobre si el AEP puede o no hacer una terminación anticipada del convenio.

El supuesto de terminación por conducta ilícita (C) está redactado de manera demasiado vaga. Como también la redacción del punto D, del “cambio radical de las condiciones económicas que rigen los servicios”. Por razones obvias, entendemos que si el CS realizará alguna actividad delictiva grave con la infraestructura arrendada al AEP, algo que tendrían que determinar las autoridades correspondientes, el AEP pudiera terminar el contrato parcial o totalmente según determinara la autoridad correspondiente. Adicionalmente, tal y como está redactada la cláusula, la posible conducta delictiva del AEP le podría dar la excusa a este mismo de terminar el convenio, lo cual es simplemente inaceptable.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

En la prestación de servicios de telecomunicaciones, no se puede de manera unilateral dar por terminado algún contrato tratándose de servicios concesionados. Para ello se requiere

de autorización expresa del IFT, por lo que aún con la solicitud de terminación subsistirán en términos de ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurridas la terminación o rescisión.

De manera análoga se debe argumentar que para que se produzca la rescisión del contrato y la prestación de los servicios por una conducta ilícita suficientemente grave, esta debe ser probada ante la instancia judicial competente. Aún en este caso, la finalización del contrato y de la prestación de los servicios debe ser decidida y ratificada por el IFT.

## 16.15 Rescisión del Convenio

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Décima Tercera – Rescisión del Convenio, en el apartado b) Incumplimiento de obligaciones de pago, se ha incluido lo siguiente:

*“Las contraprestaciones que quedaren pendientes al término del presente instrumento, deberán ser cubiertas por el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE a más tardar dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que surta efectos la rescisión.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV considera que el párrafo que se pretende insertar no es necesario en la presente Cláusula, en atención a que la Cláusula Tercera “Precio y condiciones de pago” se establecen los plazos para efectuar los pagos.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto volver a eliminar el texto insertado en el Convenio.

## 16.16 Relaciones laborales

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Décima Quinta – Relaciones laborales, se ha eliminado lo siguiente:

*“En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, ~~deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. TELMEX y el~~*

**CONCESIONARIO** TELMEX y el **CONCESIONARIO [O AUTORIZADO]** SOLICITANTE acordarán en ese caso las medidas que le permitan a la Parte que reciba un aviso de suspensión continuar en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de este Convenio. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ni TELMEX ni el **CONCESIONARIO SOLICITANTE** tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.”

Problema y razones para sugerir cambios

El GTV considera de suma importancia preservar la obligación y el plazo para que el AEP notifique al CS, en caso de recibir un aviso de suspensión de labores (huelga), por lo que se deberá dar aviso al día natural siguiente de dicha circunstancia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto volver a incluir el texto eliminado en el Convenio.

**16.17 Suspensión de medidas de preponderancia**

Identificación y referencia del asunto

La Cláusula 22 del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, establece que:

*“En el momento en el que el Instituto emita y notifique a TELMEX cualquier resolución que modifique las obligaciones a cargo de TELMEX en materia de preponderancia, en su carácter de Agente Económico Preponderante, en telecomunicaciones o se emita precepto legal alguno que modifique dichas obligaciones o en el momento en que TELMEX obtenga resolución favorable a cualesquier medio de impugnación interpuesto en contra de la Resolución Bienal y/o la LFTR, TELMEX y el **CONCESIONARIO [O AUTORIZADO]** SOLICITANTE se obligan a negociar de buena fe, con independencia de las acciones que el Instituto pueda ejercer en el marco de sus facultades de acuerdo con la normatividad vigente, 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, de mutuo acuerdo, el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En una situación en la que el estatus del AEP como tal deja de tener aplicación, un CS puede enfrentarse, al menos, a los siguientes riesgos y problemas graves:

- que no se llegue a un acuerdo con el antiguo AEP. De hecho el AEP deja de tener incentivos para continuar el acuerdo más allá del mero ingreso por dichos servicios y no tendría ninguna obligación de seguir prestándolos
- que en caso de no llegar a un acuerdo, la migración a otro proveedor no sea una opción y, en este caso:
  - o bien no pueda realizar una migración a tiempo a otro proveedor o construir su propia infraestructura y tenga que permanecer durante un tiempo por definir condiciones potencialmente poco justas por parte del antiguo AEP
  - que se vea forzado a abandonar los servicios que se le venían prestando hasta ese momento, y sin tener garantías de encontrar proveedores alternativos en tan poco tiempo

Entendemos que la mejor forma de dotar de certidumbre e incentivar el uso de la OREDA y mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones de México sería que, en caso de que el AEP cesara de ser tal, se instaurara un proceso de transición tutelado por el IFT que incluyera sus correspondientes características técnicas y comerciales, en el que se garantizara que se tendrían en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP, y cualquier otro factor relevante.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la Cláusula 22 y reemplazarla por otra que especifique que, en el caso de que el AEP dejara de serlo, el IFT impondrá un plan de transición con sus correspondientes características técnicas y comerciales en el que se garantice que se tienen en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP y la continuada prestación de los servicios a los usuarios finales, etc.

Además, dicho plan de transición tiene que garantizar la continuidad de los servicios de desagregación ofrecidos a los clientes existentes hasta esa fecha bajo los mismos términos y condiciones que cuando era AEP.

## 16.18 Trato no discriminatorio

### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula Vigésima Tercera del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, establece que:

*“TELMEX y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE convienen en que deberán actuar sobre bases de Trato No Discriminatorio respecto de los servicios materia del presente Convenio que provean a otros concesionarios.*

*En caso de que TELMEX haya otorgado u otorgue, ya sea por acuerdo entre las partes o por resolución del Instituto, **distintos y mejores términos y condiciones a otros CONCESIONARIOS [O AUTORIZADOS] SOLICITANTES**, a sus propias operaciones, subsidiarias, filiales, o empresas que pertenezcan al mismo grupo de interés económico respecto de los servicios materia del presente Convenio, deberá hacer extensivos **dichos términos y condiciones al CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE a partir de la fecha en que se lo soliciten**. A petición del CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE, se deberá celebrar el convenio modificatorio que establezca o incorpore las modificaciones correspondientes, en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de solicitud.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que esta cláusula, lejos de promover los principios de trato equitativo y no discriminatorio, puede llegar a fomentar tratos discriminatorios o, por lo menos, a entorpecer la aplicación de dichos principios. Nuestras razones son las siguientes:

- el AEP otorga responsabilidad compartida a la hora de otorgar términos y condiciones de acceso equitativos y no discriminatorios a sí mismo y al CS cuando es obvio que la sola responsabilidad de conceder mejores (o peores) condiciones a un CS sobre otro reside exclusivamente en él
- el hecho de que se necesite una resolución por parte del IFT para aplicar términos más favorables a los demás CS que hayan firmado un convenio con el AEP para la prestación de los servicios de desagregación y/o coubicación puede llevar a retrasos innecesarios en la aplicación de los mejores términos a todos los CS, si es que llegan a aplicarse ya que el proceso por el cual el IFT intervendría no está claro
- no opera la retroactividad. Entendemos que en este caso el AEP quiere decir que no se aplicarán los nuevos y mejores términos y condiciones hasta que el AEP y el CS no hayan firmado un nuevo convenio que incorpore dichos mejores términos y condiciones aplicadas a otro CS, lo cual unido a que...

- ...el AEP se da un plazo de 15 días para firmar el nuevo contrato mejorado con los CS correspondientes. Esto conlleva, adicionalmente a la certeza del retraso en la aplicación de las condiciones mejoradas a otro CS, el riesgo de que el nuevo convenio no se llegue a firmar nunca si existen desacuerdos de algún tipo
- el AEP no explicita, pese a estar obligado a ello por tener que dar un trato no discriminatorio a los CS con respecto a sus propias operaciones, si las mejoras en términos y condiciones de los servicios que se presta a si mismo serán aplicadas a los CS

No vemos razón alguna para que las mejores condiciones que se apliquen a otro CS (o a las propias operaciones del AEP) no sean de inmediata aplicación a todos los demás CS que hayan firmado el convenio con el AEP y haya que esperar a una posible resolución del IFT y a la firma de un nuevo contrato.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La solución genérica ideal es separar la oferta de referencia y su proceso de actualización del contrato o convenio firmado. Es decir, que los cambios en la prestación de los servicios que se produzcan por mandato del IFT o por la voluntad del AEP se reflejen inmediatamente en la prestación de los servicios que el AEP preste a los CS que ya se hayan adherido a la Oferta de Referencia. En esta solución, el IFT y el AEP tendrían toda la documentación actualizada publicada en sus respectivas páginas web y sería de total validez legal. No sería necesaria la firma de un nuevo convenio cuando se actualizarán las condiciones de prestación, sino que simplemente se aplicarían a todos los CS que se hubieran adherido a la Oferta de Referencia y hubieran firmado un contrato tipo.

De manera complementaria, y mientras se implementa la solución explicada en el párrafo anterior, solicitamos:

- 1) que el AEP notifique al IFT y a los CS los mejores términos y condiciones aplicados a otros CS de manera inmediata y que estos sean de aplicación automática y adheridos al convenio ya firmado como una extensión
- 2) de manera paralela y no sustitutiva a lo expresado en el punto anterior, que el IFT proceda a vigilar y supervisar de manera proactiva los convenios registrados y emita una solicitud formal de adaptación de todos los Convenios cuando el AEP haya aplicado mejores términos y condiciones a algún CS. Esta solicitud sería de obligatorio cumplimiento y entraría en vigor en la misma fecha en que el AEP firmó las mejoras con el CS
- 3) que el IFT vigile y audite la prestación de servicios interna del AEP a sus propias operaciones con vistas a detectar un posible tratamiento más favorable a sus propias unidades que a los CS. En caso de detectarlas, el IFT obligaría al AEP a aplicar dicho mejor tratamiento a todos los CS relevantes

## 16.19 Resolución de desacuerdos de carácter técnico

### Identificación y referencia del asunto

La Cláusula Vigésima Cuarta del Convenio, incluido en el Anexo F de la OREDA, establece que:

*“En caso de existir desacuerdo técnico conforme a lo previsto en la Medida Cuadragésima Segunda del Anexo 3 de la Resolución Bienal, el TELMEX y el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE se someterán a los siguientes plazos:*

*1) Las Partes podrán nombrar a un perito en común de mutuo acuerdo, para lo cual no podrán excederse más de cinco días hábiles, salvo que ambas consientan un plazo mayor.*

*2) La designación de peritos de manera individual no podrá exceder de cinco días hábiles.*

*3) En caso de que las Partes acuerden la designación de peritos de forma individual, el tiempo requerido por los peritos para emitir su dictamen será de 20 días hábiles.*

*4) Una vez emitido el dictamen correspondiente, las Partes tendrán a lo sumo dos días hábiles para presentar formalmente la información al Instituto.”*

### Problema y razones para sugerir cambios

Tener peritos expertos para arbitrar en temas técnicos puede ser ineficiente y añade una parte más a las tres ya involucradas en el proceso de resolución de discrepancias de todo tipo: el AEP, el IFT y el CS.

Somos de la opinión de que debe ser el IFT quien debe resolver las disputas técnicas y no la corte de arbitraje, especialmente cuando sean asuntos de su competencia.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se establezca un proceso para dirimir las discrepancias técnicas entre el AEP y el CS concreto y que se modifique la Cláusula 24 del Convenio para que sea el IFT quien resuelva los desacuerdos técnicos en caso de que no se alcanzara un acuerdo entre las partes.

## 16.20 Desacuerdos

### Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Vigésima Quinta – Desacuerdos, se ha eliminado lo siguiente:

*“En caso de existir algún desacuerdo entre las Partes, conforme con lo previsto en las medidas Cuadragésima Primera y Cuadragésima Tercera del Anexo 3 de la Resolución Bienal, **TELMEX o el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE, o ambas, solicitarán la intervención del Instituto a efecto de que resuelva la controversia suscitada, en términos de lo dispuesto en las Medidas de Preponderancia y la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**”*

### Problema y razones para sugerir cambios

El GTV insiste que, en caso de existir desacuerdo entre las partes, el mismo se resuelva, acorde a lo establecido de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en lo particular a lo establecido en el artículo 129 de la Ley.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto incluya la aclaración que los desacuerdos se registrarán según el artículo 129 de la LFTR.

~~El GTV insiste que los desacuerdos se registrarán según el artículo 129 de la LFTR.~~

## 17 Otros asuntos relevantes por incluir en la OREDA

A continuación, resaltamos los aspectos que merecen una revisión especial de asuntos que si bien no están asociados con una sección específica de la OREDA bajo consulta están basados en la experiencia que ha tenido el GTV, en calidad de CS, a la hora de utilizar los servicios de la Oferta, así como las mejores prácticas internacionales en esta materia.

### 17.1 Obligación para el AEP de proporcionar una solución al SEG vía API

#### Identificación y referencia del asunto

A la fecha toda la interacción sistematizada entre los CS y el AEP se hace a través del SEG, el cual es una interfaz GUI (Graphical User Interface), que implica interacción humana de ambas partes.

De todos los países en los que se han tomado medidas regulatorias de desagregación, es probable que México sea el único en el que a la fecha no se usa un sistema basado en API (Application Programming Interface).

#### Problema y razones para sugerir cambios

Tal como se menciona en la referencia del asunto, actualmente el SEG basado en GUI requiere de la interacción humana entre ambas partes; es decir, se requieren operadores que generen y procesen las solicitudes tanto en los CS como en el AEP. Esto reviste un sinnúmero de problemas relacionados con la interacción humana, tanto a nivel logístico como operativo. La intervención humana para este tipo de procesos usualmente desencadena en problemas de comunicación, falta de documentación adecuada de los asuntos y puntos de falla que sistemas que no estén basados en la interacción humana no presentarían.

Adicionalmente, tal como establece la medida final décimo sexta de las medidas de preponderancia actualizadas a 2017<sup>50</sup>, se requiere que:

*“(...) La información de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante deberá estar disponible en forma presencial y remota, **en un formato que permita su manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema (...)**”*

---

<sup>50</sup> [http://www.ift.org.mx/sites/default/files/pitfext270217119verpub\\_1.pdf](http://www.ift.org.mx/sites/default/files/pitfext270217119verpub_1.pdf)

Desafortunadamente, a fecha de hoy, el formato utilizado no permite un manejo adecuado por parte de los usuarios del sistema, lo que justifica la necesidad de buscar una solución que permita el debido cumplimiento de lo establecido en las medidas de preponderancia.

Con el único interés de mejorar la eficiencia del sistema para todos los actores, incluyendo el propio AEP, el Instituto y los CS, se requiere que esto no suceda más, por lo cual se necesita contar con una solución que corte el problema de raíz.

Para lograrlo, **se requiere de alguna interfaz estandarizada que todos puedan usar**. Para este caso, se requiere una API universal. Con esta API el objetivo es que se puedan realizar los movimientos, transacciones y demás operaciones de forma estándar y normalizada, donde todos hablen el mismo lenguaje y se use el mismo protocolo para manejar adecuadamente el flujo de información, las solicitudes y la atención de estas.

La API debe ser rígida y versionada:

- rígida en el sentido de que debe estar blindada ante cambios súbitos, evitando así la generación de problemas de sincronismo o compatibilidad o que deje de servir intempestivamente, supeditando la interacción a otros medios de comunicación ineficientes entre AEP y CS
- se requiere que sea versionada, con el fin de que cada vez que se genere un cambio en la API, dicho cambio sea autorizado por el Instituto y se comunique debidamente a los CS, para que todos los usuarios del SEG (basado en API) puedan hacer los ajustes correspondientes para poder usar y migrar hacia la nueva versión. Esto también permitiría que pudieran convivir temporalmente tanto las versiones anteriores como con la actualizada, tal como es el estándar al respecto de las API a nivel internacional

Es importante aclarar que el objetivo **no** es solicitar una API diferenciada por cada CS, ya que esto iría en contra de las mejores prácticas. Lo único que debe estar diferenciado es el proceso de identificación para que cada CS reciba y vea solo lo que le corresponde (transacciones, procesos, etc.).

El objetivo es que la API permita también que el Instituto la pueda utilizar como una herramienta de control y verificación de cumplimiento regulatorio sobre todas y cada una de las operaciones entre el CS y el AEP, donde pueda consultar datos estadísticos que le permitan tomar acción de forma oportuna en los casos que se considere necesario.

#### *Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante*

En España, se implementó con una mayor cobertura de servicios en 2011 NEON<sup>51</sup> (Nuevo Entorno para Operadores Nacionales) que es una plataforma funcional y tecnológica cuyo

---

<sup>51</sup> [https://www.cnmc.es/sites/default/files/1697343\\_12.pdf](https://www.cnmc.es/sites/default/files/1697343_12.pdf)

objetivo es mejorar los procesos de gestión de los servicios mayoristas de Telefónica en España, mediante:

- la integración con los sistemas de los operadores
- el aseguramiento del acceso a una información fiable, actualizada y completa (calidad del dato)
- la trazabilidad en todo el proceso de la tramitación
- **la minimización de las actuaciones manuales**
- el establecimiento de una herramienta robusta, fiable, modular y escalable.

Tal como mencionó en su momento la CMT (ahora CNMC), “desde la implantación de NEON, la cual está basada en una arquitectura SOAP<sup>52</sup> para comunicaciones máquina a máquina mediante mensajería de servicios web o ‘web services, WS’, los operadores alternativos han desarrollado sus propias plataformas WS para la gestión mayorista interactuando con NEON.

En este contexto, desde la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (en adelante CMT, predecesora del actual ente regulador español CNMC) se inició el desarrollo de un sistema que, al igual que hacen los operadores, establece la comunicación desde una propia plataforma cliente de WS a NEON y así poder tener acceso, siempre en modo consulta, a la información relativa al desarrollo de la provisión de los distintos servicios mayoristas, como lo son averías, gestión de incidencias y acceso en general a las bases de datos de información.

De esta forma, **la CMT realizará sus funciones de supervisión regulatoria de forma transparente y no intrusiva, evitando largos plazos y costes** que, en ocasiones, se producen por el envío de requerimientos puntuales o de inspecciones de determinado tipo, permitiendo reaccionar con mayor diligencia ante problemas que se puedan detectar”.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Por lo mencionado previamente, **se solicita que se incluya la obligación para que el AEP proporcione e implemente lo antes posible y durante la vigencia de la OREDA bajo consulta actualmente (2019) una solución alternativa al SEG, basada en API**, teniendo en cuenta los ejemplos internacionales y mejores prácticas de la industria, de forma tal que se pueda interactuar vía servicios web entre el SEG y los sistemas de cada CS. Este SEG

---

<sup>52</sup> El término web API, generalmente se refiere a sistemas de computadores comunicándose bidireccionalmente sobre una red de datos, y usualmente se usa para hacer mención a los servicios API ofrecidos por un servidor así como también a los servicios ofrecidos por el cliente (un explorador web). La porción del servidor web API es una interfaz programática a la cual típicamente se refiere como servicio Web. Existen varios modelos de diseño para servicios Web, pero los de mayor dominio a nivel global son SOAP (Simple Object Access Protocol) y REST (REpresentational State Transfer), donde SOAP es el modelo más conocido. (<https://www.soapui.org/learn/api/soap-vs-rest-api.html>).

mejorado deberá contar con sus correspondientes métodos y procedimientos y SLAs asociados.

Esto permitiría que **la comunicación con el AEP vía el SEG fuera más rápida y eficiente, logrando optimizar tiempos y recursos para todas las partes, así como también permitiría al Instituto tal como para la CMT española, realizar una función regulatoria más eficaz y oportuna.**

**Es primordial que se entienda la urgente necesidad de esto se catalice con prontitud,** ya que de esta manera se minimizarían gran parte de los problemas de interacción que a hoy existen, dejando evidencia de todos los procesos relacionados con esta y futuras OREDAs permitiendo un real escenario donde se facilite la competencia y la no discriminación.

## **17.2 Reducción de la temporalidad de presentación de KPIs asociados a las fallas**

### Identificación y referencia del asunto

En las secciones 4.8 - Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa, 5.3 - Parámetros de Calidad de SRMLT, Parámetros e indicadores de calidad para SAIB, 6.17 - Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD, 7.5 - Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL, 7.11 - Parámetros e indicadores de Calidad de Cableado Multipar, 7.15 - Parámetros e Indicadores de Calidad para el Anexo de Caja de Distribución, 8.7 - Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Coubicación y 9.2 - Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales, en relación a los 'Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio', se establece que:

*"(...) Estos parámetros e indicadores corresponden a los utilizados en la propia operación de Telmex, y se medirán con **una periodicidad trimestral** por cada uno de los CS"*

### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente, en los reportes trimestrales, se está presentando que el AEP siempre cumple con los índices asociados. Sin embargo, si se considerara una unidad temporal de medición inferior al trimestre, se vería claramente que el AEP no se está cumpliendo a cabalidad con los objetivos de índices.

Si en lugar de trimestral, se hiciese de manera mensual, se evidenciaría que el cumplimiento del AEP al respecto está muy por debajo de lo aceptable.

Esto actualmente impacta cómo los CS llevan a cabo su labor, y el GTV en calidad de CS, nos hemos visto afectados por dichos incumplimientos, que desde el punto de vista del reporte pasan como inexistentes.

Con el fin de establecer un estándar para la industria, se requiere establecer una temporalidad más corta para la medición de los índices en cuestión, de forma tal que cuando se realicen dichas mediciones se evite presentar una foto de situación poco realista por excesivamente optimista. Si el AEP se viera obligado a presentar resultados mensuales donde estos no cumplieran con índices mínimos establecidos, el AEP mejoraría inmediatamente lo necesario para que los resultados cumplieran, y es allí donde se fundamenta esta necesidad.

Es decir, consideramos necesario reducir el periodo sobre el cual se mide el desempeño del AEP para que haya una real preocupación de parte del AEP en cumplir con los índices asociados. Por ende, se requiere que la periodicidad del indicador sea mensual

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Para garantizar que el AEP destine los esfuerzos correspondientes en cumplir, para todas las secciones mencionadas en la referencia, y que las condiciones de la prestación de los servicios regulados a los CS mejoren respecto de los parámetros e indicadores para provisión de los servicios, se solicita que la periodicidad de medición y reporte de los indicadores sea mensual en lugar de trimestral para todas las secciones en la referencia de este asunto.

### **17.3 Cargos respecto de eventos atribuibles al AEP y su reporte en el SEG**

#### *Identificación y referencia del asunto*

Ni dentro de la OREDA vigente ni en la que está bajo consulta, se encuentra evidencia de manera específica respecto de cómo manejar de forma adecuada el reporte, los cargos (penalizaciones) y el cobro por causas atribuibles al AEP respecto de eventos que, en la experiencia del GTV en calidad de CS, están sucediendo con frecuencia en el normal desarrollo de las actividades.

#### *Problema y razones para sugerir cambios*

En el SEG debería ser posible reportar un incumplimiento en lo relacionado con las operaciones p.ej. no llegó el técnico, no llegó módem a domicilio, llegó módem erróneo, etc. De esta forma, se podría dejar evidencia de que existen estos incumplimientos, los cuales deberán ser penalizados apropiadamente de acuerdo a un estándar de cargos y penalizaciones debidamente definido.

Actualmente no hay ningún registro de estas fallas en el sistema, ni tampoco un estándar de penalizaciones por dichas causas. Estos hechos representan un claro incumplimiento de parte del AEP, ya que, aunque se menciona esta obligación en las medidas de preponderancia actualizadas a 2017, actualmente no se está cumpliendo.

***“DECIMOSEXTA.- El Agente Económico Preponderante deberá tener implementado un Sistema Electrónico de Gestión al que podrán acceder en todo momento el Instituto, /os Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, incluidos el propio Agente Económico Preponderante y los empresas pertenecientes y relacionadas con éste, por vía remota, para consultar información actualizada de la red pública de telecomunicaciones del Agente Económico Preponderante y de lo infraestructura Pasiva, realizar lo contratación de los servicios mayoristas regulados objeto de las presentes medidas, reportar y dar seguimiento o las fallas e incidencias que se presenten en los servicios contratados (...).”***

Ahora, es importante determinar el esquema detallado de penalizaciones o cargos por estos eventos atribuibles al AEP. Por ende, es necesario que de manera específica se establezcan los valores de las penalizaciones para los eventos relacionados con llegadas tardías, no llegadas, no envío de módem, envió del módem incorrecto y los demás escenarios posibles. Actualmente, la OREDA no contempla penalizaciones para algunos de los conceptos para los cuales el AEP no está cumpliendo con los objetivos de nivel de servicio.

Como agravante, en la OREDA propuesta por el AEP y actualmente bajo consulta, el AEP está eliminando la posibilidad de que se les atribuya la responsabilidad de las visitas en falso, tal como se mencionó previamente. Sin embargo, sí obliga a que el CS responda económicamente cuando la causa de la visita en falso es atribuible al CS, lo cual claramente atenta contra el principio de no discriminación.

Por último, los cobros relacionados con los eventos atribuibles al AEP, están mezclados con los cobros asociados al incumplimiento del AEP respecto los KPIs mencionados en el asunto 17.2. Por lo tanto, el cobro relacionado con los eventos atribuibles al AEP se torna difuso y confuso, imposibilitando al CS cobrarle al AEP por los eventos atribuibles a este último.

#### *Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

GTV presenta tres solicitudes al respecto de este asunto:

- que se puedan documentar todos los posibles eventos que son responsabilidad o atribuibles al AEP, a través del SEG, donde quede constancia de cuál fue el incumplimiento, donde y cuando se presentó, y se pueda se pueda tipificar dicho evento de acuerdo a un listado predefinido pero detallado de posibles causas, esto dando cumplimiento en lo establecido en las medidas de preponderancia.

- que se defina un esquema de cargos de penalización para los eventos atribuibles al AEP, los cuales deben estar detallados y especificados, de forma tal que se facilite su trazabilidad y cobro por parte de los CS
- que los eventos documentados en el SEG, de acuerdo con la primera solicitud, puedan ser cobrados al AEP como notas de crédito en la facturación de los servicios y que no estén mezclados o atados al tema del cumplimiento de los KPIs.

#### **17.4 Neutralidad en los mensajes y anuncios telefónicos automáticos emitidos por el AEP**

##### Identificación y referencia del asunto

Ni dentro de la OREDA vigente ni en la que está bajo consulta, se encuentra evidencia o mención alguna respecto de que todos los mensajes o anuncios telefónicos (grabaciones) deben ser neutrales (sin mencionar marcas del AEP).

##### Problema y razones para sugerir cambios

Actualmente y por razones que desconocemos, el AEP está enviando mensajes a los clientes del GTV relacionados con el cobro de los servicios contratados. Dichos mensajes, los cuales no son neutros, están causando confusión y molestia en los clientes del GTV, lo cual es completamente razonable.

En la experiencia del GTV como CS, algunos de los usuarios del GTV que reciben servicios basados en la OREDA, y que tienen la línea suspendida o pendiente de pago han recibido llamadas con audios pregrabados donde les informan que “se acerquen a la sucursal del AEP a pagar”.

En la sección 4 OREDA vigente y bajo consulta sobre servicios de reventa, solo hay un punto donde se menciona la neutralidad al respecto de mensajes e interacción con el usuario final:

*“(...) Las fallas relacionadas con SRL serán reportadas por el usuario final al CS mediante una llamada a su centro de atención telefónico. A solicitud del CS, Telmex habilitará el Servicio 050 neutro\* por medio del cual se transferirá la llamada al CS, quien a su vez atenderá al cliente final y será responsable de levantar el reporte de la falla a Telmex (...)*

*\*Es decir, **sin que el cliente escuche referencia alguna a Telmex, sus servicios o cualquier otra que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca**”.*

Siendo consecuentes con este texto, los mensajes automáticos enviados por el AEP vía telefónica no pueden ni deben llegar a oídos de los usuarios de los CS, cuando el servicio que estos usuarios tienen contratado es un servicio basado en la OREDA.

#### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita entonces que se incluya dentro del texto de la OREDA que cualquier anuncio automático o mensaje de voz que se haga a los usuarios finales a través de la línea telefónica desagregada (en cualquiera de las modalidades de servicios como reventa, sola, mayorista o empaquetada) por parte del AEP debe ser neutro. Es decir, el cliente no debe escuchar referencia alguna al AEP, sus servicios o cualquier otra mención que implique promoción de la marca o servicios que este ofrezca.

Adicionalmente, solicitamos que, en caso de presentarse esta situación, se habilite la posibilidad de reportar esto como una falla del servicio atribuible al AEP, con la penalización económica correspondiente.

### **17.5 Punto único de interconexión y correcta aplicación de las medidas de preponderancia**

#### Identificación y referencia del asunto

En la nueva OREDA propuesta por el AEP no se ha incluido el punto único de interconexión para el SCyD, dando cumplimiento a las obligaciones del AEP dispuestas en las medidas de preponderancia, específicamente en la medida undécima del anexo 3, donde se establece lo siguiente:

***“UNDÉCIMA. - (...) El Agente Económico Preponderante estará obligado a entregar el Tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local o del Servicio de Reventa, en un solo Punto de Interconexión cuando así lo requiera el Concesionario Solicitante”.***

#### Problema y razones para sugerir cambios

La ausencia de esta obligación para el AEP tiene un impacto muy grande en la operación de los CS y por ende resulta de vital importancia que esta obligación se vea reflejada dentro de la OREDA.

Hoy en día el AEP incumple con lo dispuesto en las Medidas de Preponderancia ya que argumenta que “técnicamente factible” no le permite brindar el servicio considerando la arquitectura y topología de su red. Consideramos que esta aseveración del AEP es infundada, ya que la medida es clara, y en ningún momento señala que la entrega del tráfico

en un solo punto de interconexión dependa de que esta se dé cuando se pueda o cuando sea “técnicamente factible”.

*Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia*

Se solicita que se plasme en la OREDA para 2019, en particular en el punto 6.8 “Servicio de concentración y distribución” el procedimiento detallado para poder implementar y poder dar cumplimiento a lo establecido en la medida undécima del anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, en la que el AEP está obligado a entregar el tráfico del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle local (SAIB) o del Servicio de Reventa en un solo punto de interconexión.

## 18 Servicios omitidos en la OREDA

En la siguiente sección incluimos un asunto adicional con respecto a la inclusión de un servicio importante no considerado en la OREDA actual. Este servicio es:

- altas y bajas masivas

### 18.1 Altas y bajas masivas

#### Identificación y referencia del asunto

En la OREDA no existe un procedimiento para facilitar altas y bajas masivas para los servicios incluidos en la Oferta de Referencia.

#### Problema y razones para sugerir cambios

Contrario a las Ofertas de Referencia de servicios similares, especialmente las europeas, no hemos encontrado procedimientos específicos para altas (habilitaciones) o bajas de servicio masivas. Esto puede ser especialmente útil cuando se trata de desagregar bucles locales en una misma central, de activar o desactivar usuarios en SAIB en un mismo punto de concentración, o de activar o desactivar usuarios en servicios de reventa lo cual ahorra tiempo y costos al AEP y al CS.

Del mismo modo, esperaríamos que para casos de activación y desactivación masiva se aplicarían descuentos por volumen para reflejar los ahorros de costos que experimenta el AEP.

Es importante mencionar que en el SEG existe la opción de hacer altas masivas, pero al no estar reglamentado ni documentado a través de la OREDA, el AEP tiene a su bien decidir si lo autoriza o no. En la experiencia del GTV en calidad de CS, cada servicio registrado de forma individual toma entre 15 y 30 minutos a través del SEG. Cuando el AEP ha optado por permitir el uso de la opción de cargas masivas en bloques de 50 servicios, nos lleva aproximadamente por cada bloque de 50, un promedio de 60 minutos. Esto claramente demuestra que se puede aumentar la eficiencia de los procesos de altas y bajas, con los consecuentes ahorros por lado y lado.

Es importante que esto se pueda vincular como una parte primordial de la migración necesaria del actual SEG basado en GUI a uno basado en API, tal como se mencionó en el numeral 3.1.

### Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La OBA de Telefónica en España contempla un procedimiento especial para el alta y migración masiva de usuarios en el caso de desagregación. En su Sección 1.5.4.11 dictamina:

#### *“Procedimiento de alta y migración masiva*

*Introducción - El procedimiento de alta y migración masiva permite solicitar la tramitación y ejecución conjunta de una serie de peticiones de prolongación de par. Es un caso particular del procedimiento de prolongación de par y se estará a lo indicado en dicho procedimiento en los aspectos no contemplados en este apartado.*

*Ámbito de aplicación - El procedimiento es aplicable a los siguientes movimientos de prolongación de par (con y sin traspaso):*

- Prolongación de par completamente desagregado – bucle en servicio*
- Prolongación de par acceso compartido en bucle en servicio*
- Prolongación de par acceso compartido sin servicio telefónico en bucle en servicio*
- Cambio de modalidad de acceso compartido a completamente desagregado*
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a completamente desagregado*
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a compartido*
- Cambio de modalidad de acceso compartido a acceso compartido sin servicio telefónico*
- Cambio de modalidad de acceso completamente desagregado a acceso compartido sin servicio telefónico*
- Cambio de modalidad de acceso compartido sin servicio telefónico a acceso completamente desagregado*
- Cambio de modalidad de acceso indirecto a acceso compartido sin servicio telefónico*
- Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso compartido sin servicio telefónico*
- Cambio de modalidad de acceso indirecto sin STB acceso completamente desagregado”*

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos la implantación de un servicio de altas y bajas masivas en México similar a aquel servicio descrito en la OBA española para permitir el uso ubicuo de los servicios incluidos en la OREDA. Dicho servicio también tiene que considerar la posibilidad de cambiar entre las diferentes modalidades de servicio disponibles, como por ejemplo entre la reventa y el SAIB o el SAIB y la desagregación.

Dicho servicio de altas y bajas masivas debe incluir la posibilidad de que, en caso de negación de un folio dentro de un grupo, sea fácilmente identificable sin tener que revisar uno a uno, ya que el ahorro en tiempo ganado en un proceso se pierde en el otro.

# 19 Servicios incluidos en la OREDA

Esta sección hace referencia a los servicios que deben ser prestados por el AEP en cumplimiento de la OREDA. Hemos identificado algunos aspectos en los cuales la Oferta actual no logra el alcance requerido por los Concesionarios Solicitantes, entre los cuales encontramos:

- servicios proporcionados por terceros

## 19.1 Servicios proporcionados por terceros

### Identificación y referencia del asunto

En las secciones 6.2 – ‘Módem y ONT del usuario final para SAIB’ y 4.4 – ‘Venta de Módem y ONT para Reventa, en la Sección de Entrega de equipos venta Telmex’, se menciona en notas al pie lo siguiente:

*“Así como aplican las condiciones comerciales de la empresa de mensajería de que se trate”*

### Problema y razones para sugerir cambios

En la experiencia de El GTV, en calidad de CS, el AEP se ha estado excusando en retrasos en la entrega y prestación de los servicios, descargando la responsabilidad de estos hechos en que la empresa de transporte contratada por ellos, “no entrega a tiempo”, y eso no es “su responsabilidad”. Desde nuestro punto de vista los trabajos realizados por las subcontratadas del AEP o los servicios proporcionados por terceros bajo el AEP, son responsabilidad inalienable del AEP. Este tipo de inconvenientes no tienen por qué afectar a los CS, y lo más importante, a los usuarios finales.

Adicionalmente a que el AEP no quiere asumir la responsabilidad respecto de las entregas retrasadas, tampoco deja constancia en el SEG de datos básicos asociados a este tipo de envíos, como por el ejemplo el número de guía o nombre de la empresa transportadora. Esto impide que el CS tenga visibilidad real sobre el proceso limitando su campo de acción e imposibilitando informar del estado de cada proceso a los usuarios. Estamos completamente seguros de que el AEP no se afecta a si mismo con esto, y por ende se incurre en un trato discriminatorio.

### Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita que se deje muy claro en la OREDA que la entrega por mensajería, así no lo haga directamente el AEP, es su responsabilidad, ya que son ellos los que contratan a dicha empresas transportadoras.

Asimismo, se solicita que el AEP esté obligado a incluir en los folios asociados la información referente al envío, incluyendo como mínimo, fecha de despacho, lugar de despacho, empresa transportadora, ETA (tiempo estimado de entrega), número de guía y dirección de destino. Esta información debe poder ser consultada en cualquier momento por parte del CS en el SEG. Si llegado el caso el AEP no ha hecho el envío, se debe mostrar que dicha información no puede ser incluida porque el equipo no ha sido despachado por el AEP, y debe incluir una fecha estimada de despacho.

Teniendo presente que esto reviste un problema que ha conllevado a la pérdida de usuarios que quieren tomar su servicio con el GTV, solicitamos que se incluya un esquema de penalidades por evento, cuando no se cumpla con la fecha de despacho incluida en la OREDA, así como cuando no se entregue a tiempo en el domicilio del usuario, sea o no responsabilidad directa del AEP, ya que la empresa transportadora es su contratista y el AEP debería tener unos SLAs establecidos con dichas empresas.

## 20 Separación funcional del Agente Económico Preponderante y su impacto en la OREDA

### 20.1 Marco de referencia

Después de lo expuesto a lo largo del documento, se considera importante mencionar para consideración general, un asunto que a pesar de que a hoy no reviste mayor importancia, si lo hará en un mediano plazo.

Con la aparición de la separación funcional de las empresas del AEP, se va a tener un impacto sobre las futuras ofertas de referencia de desagregación, por lo cual se considera clave destacar que las consecuencias de esta medida no deberán suponer una desmejora o retroceso de las condiciones de las ofertas de referencia actualmente vigentes y las posteriores.

### 20.2 Separación funcional y su impacto en la OREDA

El pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) aprobó el plan final conforme al cual el Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de telecomunicaciones deberá crear dos empresas a partir de Telmex y Telnor, que prestarán una serie de servicios mayoristas a otros operadores en condiciones no discriminatorias. La separación funcional fue ordenada por el IFT el 27 de febrero de 2017 como resultado de la revisión bienal sobre la efectividad de la regulación asimétrica impuesta al AEP.

En dicha revisión, se determinó la pertinencia de separar funcionalmente a la empresa que tiene la red local de mayor cobertura en el territorio nacional, como una medida adicional para asegurar que los operadores tengan acceso efectivo a los insumos esenciales en los mismos términos y condiciones, tal como lo ordena la Constitución.<sup>53</sup>

Esta propuesta de separación ha generado numerosas preguntas a la industria debido a la ausencia de detalle en aspectos críticos como la repartición de los activos actualmente pertenecientes a Telmex y Telnor entre las Empresas Mayoristas (EM) y las Divisiones Mayoristas (DM) que constituirá el AEP. También quedan dudas sobre el funcionamiento exacto y las interacciones entre los EMs, DMs y la Sociedad Sub-controladora (SUM).

Esta situación es especialmente aplicable al caso presente de los servicios definidos en la OREDA, donde varios servicios contemplados podrían requerir la intervención de ambos EMs y DMs. Si bien no impactará a la revisión de la OREDA actual, entendemos que es

---

<sup>53</sup> IFT Comunicado de Prensa No. 21/2018 [<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadoseparacionfuncional5marzo.pdf>]

crítico que la implementación de la separación funcional no resulte en una degradación del servicio resultante de una ausencia de asignación clara e inequívoca de responsabilidades o de un proceso de identificación y resolución de incidencias potenciales.

Las Empresas Mayoristas y las Divisiones Mayoristas serán responsables de prestar, en términos no discriminatorios, los siguientes servicios de la OREDA:

| Servicios   | Prestador del servicio  |                        | Ventanilla de acceso |
|---|-------------------------|------------------------|----------------------|
|   | División Mayorista (DM) | Empresa Mayorista (EM) |                      |
| <b>Servicios de desagregación</b>   |                         |                        |                      |
| Servicio de acceso indirecto al bucle (Local)                             |                         | x                      | EM                   |
| Servicio de acceso indirecto al bucle (Regional y Nacional) <sup>54</sup> | X                       |                        | DM                   |
| Servicio de desagregación total del bucle (SDTBL)                         |                         | x                      | EM                   |
| Servicio de desagregación compartida del bucle (SDCBL)                    |                         | x                      | EM                   |
| Servicio de desagregación total del sub-bucle (SDTSBL)                    |                         | x                      | EM                   |
| Servicio de desagregación compartida del sub-bucle (SDCSBL)               |                         | X                      | EM                   |
| Servicio de coubicación para desagregación del bucle (SCD)                |                         | X                      | EM                   |
| Adecuaciones para la coubicación  |                         | X                      | EM                   |
| Reasignación de espacios  |                         | X                      | EM                   |
| Recuperación de espacios  |                         | X                      | EM                   |
| Tendido de cableado multipar  |                         | X                      | EM                   |
| Anexo de caja   |                         | X                      | EM                   |
| Trabajos especiales   | X                       | X                      | DM/EM                |
| Cableado interior   |                         | X                      | EM                   |
| Servicio de reventa de línea telefónica                                   | X                       |                        | DM                   |
| Servicio de reventa de paquetes, Infinitem, Paquetes (SRLT, SRI, SRP)     | X                       |                        | DM                   |
| Servicio de concentración y distribución (Local)                          |                         | X                      | EM                   |
| Servicio de concentración y distribución (Regional y Nacional)            | X                       |                        | DM                   |
| ONT   | X                       | X                      | DM/EM <sup>55</sup>  |

<sup>54</sup> Esta separación del SAIB se debe a solicitud explícita del Instituto y se deriva por como el SCyD está dividido entre las EM y las DM según la prestación del servicio ya sea local, regional o nacional, y como el SAIB depende inalienablemente del SCyD, es lo que genera la presentación de los servicios del SAIB desglosados por su ámbito geográfico.

<sup>55</sup> Es importante aclarar que realmente no serán 2 ventanillas para ONT y módem. Teniendo presente que tanto las EM como las DM prestarán servicios SAIB, por disposición del IFT (ya sea DM o EM), cada empresa debe proveer el servicio de ONT y Módem, siendo cada una la ventanilla única correspondiente a su servicio en particular.

| Servicios   | Prestador del servicio  |                        | Ventanilla de acceso |
|---|-------------------------|------------------------|----------------------|
|   | División Mayorista (DM) | Empresa Mayorista (EM) |                      |
| Módem   | X                       | X                      | DM/EM                |
| Aparato telefónico  | X                       |                        | DM                   |
| <b>Servicios de compartición de infraestructura pasiva</b>        |                         |                        |                      |
| Servicio de acceso y uso compartido de obra civil                 |                         | X                      | EM                   |
| Servicio de acceso y uso compartido de torres                     | X                       |                        | DM                   |
| Acceso y uso de espacio aprobado en piso                          | X                       |                        | DM                   |
| Servicio de uso de sitios, predios y espacios Físicos             | X                       |                        | DM                   |
| Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada    |                         | X                      | EM                   |
| Ubicación distante  |                         | X                      | EM                   |
| Servicios de apoyo para la compartición de infraestructura pasiva | X                       | X                      | DM/EM                |
| Trabajos especiales   | X                       | X                      | DM/EM                |

Figura 20.1: Servicios Mayoristas [Fuente: IFT, 2018]

Algunos servicios, como el servicio de acceso indirecto al bucle, son fácilmente asociables a un prestador de servicios. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran la involucración de ambos prestadores de servicios.

A título ilustrativo y no exhaustivo, el Servicio de acceso indirecto al bucle (SAIB) Regional y Nacional es un ejemplo típico de servicio que involucra no solamente a ambos prestadores de servicios, sino servicios mayoristas prestados internamente.

En el SAIB Regional y Nacional el tráfico de varios usuarios del servicio de SAIB Local es agregado y entregado en un punto correspondiente a un nodo regional o nacional. Parece razonable suponer que, para ofrecer este servicio, la DM requerirá contratar el servicio de SAIB Local a la EM. Es también probable que existan casos en los que serán necesarios trabajos especiales, y otros en los que la EM requiera contratar cobubicaciones al DM para la instalación de sus equipos que podrían ser también empleados para la provisión de otros servicios mayoristas. Esto resulta en una serie de cruce de servicios mayoristas que podría resultar en la existencia de zonas de ausencia de responsabilidad definida que impacten la provisión del servicio final.

La implementación de la separación funcional del AEP requerirá una separación de la actual OREDA en dos documentos específicos para el EM y DM. En base a lo expuesto anteriormente, entendemos que es imprescindible que el IFT preste especial atención no sólo a implementar un reparto razonable de los servicios, sino también a los procesos y canales de comunicación propuestos por el AEP para la implementación del EM y DM.

## Anexo A Glosario

| <b>Acrónimo</b> | <b>Significado</b>  |
|-----------------|---|
| ADSL            | Línea de abonado digital asimétrico   |
| AMLT            | Acceso Mayorista de Línea Telefónica  |
| ARN             | Agencia Reguladora Nacional   |
| BRAS            | Servidor de Acceso Remoto de Banda ancha                                      |
| BSS             | Sistema de Soporte de Negocios.   |
| CD              | Caja de Distribución  |
| CDR             | Registro de Llamadas Realizadas   |
| CE              | Coubicación Externa   |
| Chorus          | Unidad de acceso mayorista de Telecom Nueva Zelanda                           |
| CI              | Coubicación Interna   |
| CIC             | Cableado Interior del Cliente   |
| CLLI            | Identificador de Ubicación de Lenguaje Común                                  |
| CoS             | Otro nombre dado a Calidad de Servicio. ( <i>Class of service en inglés</i> ) |
| CPE             | Equipo Terminal del Usuario   |
| CS              | CS  |
| DFO             | Distribuidor de Fibra Óptica  |
| DG              | Distribuidor General  |
| DSL             | Línea de Abonado Digital  |
| DSLAM           | Multiplexor de Acceso a Línea de Abonado Digital                              |
| FTTH            | Fibra hasta el Hogar  |
| GIE             | Grupo de Interés Económico  |
| GigADSL         | Acceso indirecto al bucle de abonado ofrecido por Telefónica                  |
| GPON            | Red Óptica Pasiva Gigabit   |
| GTV             | Grupo Televisa  |
| IFT             | Instituto Federal de Telecomunicaciones                                       |
| IPTV            | Televisión por IP   |
| LAN             | Red de Área Local   |
| LFTR            | Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión                             |
| MDF             | Tablilla Principal de la central  |
| NCAI            | Nodo de Conexión de Acceso Indirecto  |
| NEBA            | Nuevo servicio Ethernet de banda ancha ofrecido por Telefónica España         |
| NIS             | Número de Identificación de Solicitud   |
| NTP             | Punto de Terminación de la Red  |
| OBA             | Oferta de Bucle de Abonado de Telefónica España                               |
| ODF             | Tablilla de Distribución Óptica donde llegan los pares de fibra               |
| OLT             | Terminal de Línea Óptica  |
| ONT             | Terminal de Red Óptica  |
| OREDA           | Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local                    |
| OSI             | Interconexión de Sistemas Abiertos  |

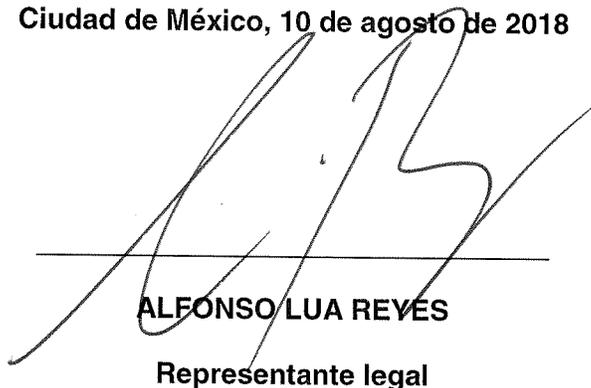
|        |  |
|--------|--|
| OSS    | Sistema de Soporte Operacional                               |
| P2P    | Red Punto a Punto  |
| pCAI   | Puerto de Conexión de Acceso Indirecto                       |
| PCT    | Punto de Conexión Terminal                                   |
| PDIC   | Puntos de Interconexión de voz pública conmutada             |
| PON    | Red Pasiva Óptica  |
| POTS   | Servicio Telefónico Simple                                   |
| PTR    | Punto de Terminación de la Red                               |
| PVC    | Cloruro de Polivinilo  |
| SAIB   | Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local                  |
| SCD    | Servicio de Coubicación para Desagregación                   |
| SCyD   | Servicio de Concentración y Distribución                     |
| SDCBL  | Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local         |
| SDCSBL | Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local     |
| SdO    | Sala del operador definida en la OBA de Telefónica España    |
| SdT    | Sala de Telefónica definida en la OBA de Telefónica España   |
| SDTBL  | Servicio de Desagregación Total del Bucle Local              |
| SDTsBL | Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local          |
| SEG    | Sistema Electrónico de Gestión                               |
| SIANA  | Sistema de facturación para usuarios empresariales de Telmex |
| SLA    | Acuerdos de Nivel de Servicio                                |
| SP     | Solicitud de Portabilidad                                    |
| SRI    | Servicio de Reventa Infinitum                                |
| SRL    | Servicio de Reventa de Línea                                 |
| SRLT   | Servicio de Reventa de Línea Telefónica                      |
| SRPI   | Servicio de Reventa de Paquetes Infinitum                    |
| TBA    | Terminal de Banda Ancha                                      |
| TCI    | Tendido de Cable Interno                                     |
| TE     | Telefónica   |
| VDSL 2 | Línea de Abonado Digital de Alta Capacidad                   |
| VIN    | Ventana de Instalación                                       |
| VLAN   | Red de Área Local Virtual                                    |
| VoIP   | Voz sobre Protocolo de Internet                              |
| xDSL   | Línea de Abonado Digital                                     |

Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

**ÚNICO.-** Tenerme por presentado con la personalidad que ostento, emitiendo comentarios dentro del procedimiento de consulta pública referido en el presente escrito.

Por **CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.** y de **CORPORACIÓN NOVAVISIÓN, S. DE R.L. DE C.V.**

Ciudad de México, 10 de agosto de 2018



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ALFONSO L', is written over a horizontal line. Below the line, the name 'ALFONSO LUIA REYES' and the title 'Representante legal' are printed in bold black text.

**ALFONSO LUIA REYES**

**Representante legal**

