

043601

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones



2018 SEP 12 AM 11 23

OFICIALIA DE PARTES

Asunto: Se emiten comentarios dentro de
la Consulta Pública de la “Propuesta de
Oferta de Referencia para el
Arrendamiento de Enlaces Dedicados”,
relativa al año 2019.

GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas BÉSTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V., personalidad que acredito en términos 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 la “Propuesta de Oferta de Referencia para el Arrendamiento de Enlaces Dedicados”, 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:

EIFT18-44170

Índice de contenidos

1	Posicionamiento general y antecedentes	5
1.1	Antecedentes	5
1.2	Estructura del informe	5
2	Resumen de prioridades para mis representadas	7
2.1	Eliminación del concepto de “Proyectos Especiales”	8
2.2	Eliminación de capacidades en los enlaces dedicados.....	11
2.3	Funcionalidad y utilización del Sistema Electrónico de Gestión – SEG.....	14
2.4	Licitaciones con entidades gubernamentales y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	16
3	Asuntos generales	18
3.1	Celebración del Convenio	18
3.2	Reserva de derechos	20
3.3	Ley Anticorrupción.....	21
3.4	SEG como canal primario de interacción.....	22
3.5	Funcionalidad y utilización del Sistema Electrónico de Gestión – SEG.....	24
3.6	Información consignada en el SEG	26
4	Proyectos especiales	28
4.1	Eliminación del concepto de “Proyectos Especiales”	28
5	Obligaciones del AEP	32
5.1	Suspensión de las Medidas de Preponderancia	32
6	Obligaciones del CS	37
6.1	Terminación anticipada	37
6.2	Rescisión del contrato	39
7	Trato equitativo y no discriminatorio	42
7.1	Acceso a los sitios	42
8	Definición de servicios	46
8.1	Eliminación de capacidades en los enlaces dedicados.....	46
8.2	Inclusión de la definición de enlaces dedicados redundantes	48
8.3	Enlace punto a punto de un tramo local - tramo cubicado	49

9	Tarifas y condiciones de pago	51
9.1	Objeciones de facturación	51
9.2	Plazos para la aclaración de facturas	57
9.3	Consistencia en políticas de objeción de facturas	59
9.4	Facturación extemporánea	61
9.5	Intereses moratorios.....	61
9.6	Fianza del Convenio.....	63
9.7	Modificación de las Garantías	64
9.8	Tarifas de los Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados	65
10	Presentación de pronósticos	67
10.1	Pronóstico de servicios.....	67
11	Procesos y tiempos de aprovisionamiento y mantenimiento	70
11.1	Inicio y fin del cálculo de los plazos de provisión del Servicio.....	70
11.2	Plazos de entrega de los Servicios (dentro de pronóstico)	73
11.3	Plazos de entrega de los Servicios (fuera de pronóstico)	78
11.4	Medición del cumplimiento de los plazos de entrega.....	79
11.5	Causas de fuerza mayor y casos fortuitos de retraso	82
11.6	Modificación a la entrega de la fecha vinculante.....	84
11.7	Causas imputables a terceros en la reparación de fallas.....	85
11.8	Medición del cumplimiento de los tiempos de reparación	86
11.9	Enlaces Dedicados de manera anticipada.....	87
11.10	Plazos máximos para la reparación de fallas.....	89
11.11	Comprobación por parte del CS de la solución de incidencias	90
11.12	Instalación de Enlaces excedentes.....	92
12	Calidad de servicio: definición, medición y niveles.....	93
12.1	Medición de la calidad de servicio	93
12.2	Parámetros de calidad para los servicios Ethernet.....	94
12.3	Cancelación del servicio por incumplimiento de calidad	97
12.4	Licitaciones con entidades gubernamentales y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	98
12.5	Tiempo de traslado para atención de fallas	100
12.6	Disponibilidad de enlaces dedicados DSL sin redundancia	100
13	Penalidades	102
13.1	Penalidades por entregas tardías.....	102
13.2	Penalidades por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad	105
13.3	Penalidades por retrasos o repetición de fallas	107
13.4	Penalidades impuestas al CS por indisponibilidad del servicio	108

13.5 Daños ocasionados a los equipos de terceros..... 109
13.6 Sincronización del SEG con los ANS y las penalidades asociadas 113



1 Posicionamiento general y antecedentes

Mis representadas presentan a continuación el detalle de su respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la Propuesta de Oferta de Referencia para el Arrendamiento de Enlaces Dedicados (ORE) 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 13 de agosto 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 Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) hemos clasificado y agrupado los asuntos detallados bajo los siguientes conceptos:

- resumen de prioridades para mis representadas
- asuntos generales
- proyectos especiales
- obligaciones del AEP
- obligaciones del CS
- trato equitativo y no discriminatorio



- definición de los servicios
- tarifas y condiciones de pago
- presentación de pronósticos
- procesos y tiempos de aprovisionamiento y mantenimiento
- calidad del servicio: definición, medición y niveles
- penalidades

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren al documento en formato .pdf 'ofertatelmexenlacesdedicados' el cual fue publicado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) el 13 de agosto de 2018. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia para el arrendamiento de enlaces dedicados de Telnor publicada también en la misma fecha.



2 Resumen de prioridades para mis representadas

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

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 de mis representadas:

Asunto	Sección del asunto dentro del capítulo de prioridades	Sección original del asunto dentro del documento
Eliminación del concepto de "Proyectos Especiales"	2.1	4.1
Eliminación de capacidades en los enlaces dedicados	2.2	8.1
Funcionalidad y utilización del SEG	2.3	3.5
Licitaciones con entidades gubernamentales y ANS	2.4	12.4

Figura 2.1: Asuntos altamente prioritarios [Fuente: elaboración propia, 2018]

A continuación se presentan los asuntos que se consideran prioritarios desde el punto de vista de mis representadas:

Asunto	Sección original del asunto dentro del documento
SEG como canal primario de interacción	3.4
Información consignada en el SEG	3.6
Enlace punto a punto de un tramo local – tramo coubicado	8.3
Objeciones de facturación	9.1
Sincronización del SEG con los ANS y las penalidades	13.6
Inicio y fin del cálculo de los plazos de provisión del Servicio	11.1
Comprobación por parte del CS de la solución de incidencias	11.11
Medición de la calidad de servicio	12.1

Figura 2.2: Asuntos prioritarios [Fuente: elaboración propia, 2018]

2.1 Eliminación del concepto de “Proyectos Especiales”

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.5.6, se establece lo siguiente:

*“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, **tales como las que de manera enunciativa más no limitativa a continuación se describen**, se requerirá de la elaboración y cotización de un **Proyecto Especial**:*

- *Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.*
- *Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.*
- *Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.*
- *Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona.*

*Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras **en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un Proyecto Especial y se consultará al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante si requiere que se le realice la cotización correspondiente.***

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

Telmex notificará los términos de este Proyecto Especial en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles posteriores al plazo de 2 (dos) días hábiles que Telmex tiene para validar las solicitudes de servicios señalado en el numeral 2.5.1, el cual contendrá la justificación y la solución técnica propuestas, la cotización para proporcionar los enlaces solicitados y el plazo de entrega. La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta.

*La cotización entregada al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su notificación, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos, e informará posteriormente cuando el acondicionamiento del sitio esté listo, **fecha a partir de la cual iniciará el cómputo del plazo de entrega establecido en la cotización.** En caso de no recibir respuesta o no realizar el pago dentro del plazo de vigencia de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y oferta comercial presentada. **En caso de que el Concesionario o Autorizado solicitante no acepte el Proyecto Especial, Telmex cobrará al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante los gastos administrativos en los que haya incurrido para la elaboración y presentación de la citada oferta comercial. En caso de que el Concesionario o Autorizado solicitante acepte el Proyecto Especial no se realizará el cobro de los gastos administrativos de referencia.***

Problema y razones para sugerir cambios

Hemos identificado múltiples problemáticas con respecto a la discrecionalidad y flexibilidad que tiene el AEP a la hora de determinar que se debe ejecutar un proyecto especial.

Como punto inicial, la redacción del primer párrafo del Numeral 2.6.5 otorga al AEP la discreción de definir cualquier evento o situación como un proyecto especial. La siguiente afirmación: "en caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, tales como las que de manera enunciativa más no limitativa a continuación se describen, se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial" le entrega al AEP un campo de acción absolutamente amplio y discrecional para que determine que no hay factibilidad técnica y decida unilateralmente que se debe proceder a ejecutar un proyecto especial.

En la experiencia de mis representadas, en la gran mayoría de las situaciones, los proyectos especiales son planteados por el AEP como una táctica de desplazamiento de competencia o barrera de entrada al cotizar montos estratosféricos y sin un detalle de unidades y/o precios unitarios, lo que se traduce en una negociación a la prestación del servicio de enlaces dedicados. Precisamente el AEP utiliza este mecanismo de forma discrecional, 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, el modelo de costos asociado a la ORE cubre todas las inversiones y gastos que el AEP tenga que desembolsar a lo largo de la explotación de su red para adecuarla para la prestación de servicios a sus propios usuarios así como los servicios cubiertos en la ORE 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 ORE sin tener que incurrir en cobros onerosos y duplicados.

Sirva como ejemplo de este comportamiento el hecho de que durante 2018, el 25% de las solicitudes de altas de enlaces hechas por mis representadas han sido consideradas por el AEP como un "Proyecto Especial", incluso para cualquier servicio Ethernet de capacidades desde 2 Mbps hasta 10 Gbps. Como resultado de este comportamiento, el modelo de costos de la ORE desafortunadamente no tiene ninguna utilidad ya que los costos adicionales vuelven la mayoría de los proyectos económicamente inviables para los CS.

En resumidas palabras, la existencia del concepto de 'proyectos especiales' en las condiciones que están hoy en día vigentes y en la ORE 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 ORE 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 ORE. 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 al IFT que no le permita al AEP la consideración de proyectos especiales bajo ninguna circunstancia.

El AEP debe poner a disposición los enlaces 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.

En caso de que el Instituto decida mantener la figura de los proyectos especiales, se solicita al Instituto que tome las medidas correspondientes para reformular el proceso (el cual insístimos debería ser eliminado en su totalidad de la ORE), de forma que se solventen los inconvenientes aquí identificados:

- 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 mis representadas, y tal como lo hemos mencionado a lo largo de esta respuesta, los plazos para la provisión del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados actualmente se encuentran condicionados a la Medida de Preponderancia Fija Decimosexta, plazos que deben ser modificados en la Revisión Bienal para actualizarlos a la realidad de la industria. Los servicios y plazos estipulados en las Medidas Fijas son de obligatorio cumplimiento por parte del AEP, el cual debe proveer los mismos plazos y tiempos de provisión de servicios para sus operaciones minoristas.
- no estamos de acuerdo con que el CS deba asumir los gastos administrativos en los que haya incurrido el AEP para la elaboración y presentación de la citada oferta comercial
- cuando el AEP determina que es un proyecto especial, este envía la cotización al CS, ejecutando una parada de reloj hasta que este haga el pago correspondiente demorando aún más la entrega del enlace a pesar de que el CS ya le hubiese dado su autorización a la ejecución del proyecto. Este proceso de continuación de la implementación del servicio debiera ser igual que al de otras Ofertas, donde el pago se realiza hasta la respectiva facturación una vez que se haya realizado la entrega.

2.2 Eliminación de capacidades en los enlaces dedicados

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.1 – Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, se establece lo siguiente:

*“Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), **todos los anteriores con capacidades de Ethernet 1 Mbps, Ethernet 2 Mbps, Ethernet 4 Mbps, Ethernet 6 Mbps, Ethernet 8 Mbps, Ethernet 10 Mbps, Ethernet 20 Mbps, Ethernet 30 Mbps, Ethernet 40 Mbps, Ethernet 50 Mbps, Ethernet 60 Mbps, Ethernet 80 Mbps, Ethernet 100 Mbps,***

Ethernet 150 Mbps, Ethernet 200 Mbps, Ethernet 250 Mbps, Ethernet 500 Mbps, Ethernet 1 Gbps, Hub Ethernet 10 Mbps, Hub Ethernet 40 Mbps, Hub Ethernet 1 Gbps, de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3."

En la Oferta de Referencia vigente, en el mismo Numeral 2.1 – Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, se establece lo siguiente:

"Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), todos los anteriores con capacidades de nX64 Kbps (donde n=1,2,3,4,6,8, 10, 12 y 16); E1 (2 Mbps), E2 (8 Mbps), E3 (34 Mbps), E4 (139 Mbps), STM1 (155 Mbps), STM4 (622 Mbps), STM16 (2.5 Gbps); STM64 (10 Gbps), STM256 (40 Gbps) y Ethernet (2 Mbps a 100 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3."

Problema y razones para sugerir cambios

Se han identificado múltiples problemáticas que se derivan de la eliminación de las capacidades nX64 Kbps (donde n=1,2,3,4,6,8, 10, 12 y 16), E (1,2,3 y 4) y STM (1,4,16,64 y 256) de la Oferta de Referencia.

La industria está de acuerdo en que en los próximos años se dará un proceso de migración tecnológica de TDM hacia SIP, pero a pesar de la transición todavía existen actualmente clientes que solicitan ese tipo de enlaces específicos. Esas tecnologías TDM siguen operativas y son requeridas por clientes antiguos de los operadores de telecomunicaciones (p.ej. Gobierno y otras entidades federales).

La eliminación de las capacidades anteriormente mencionadas afecta la compatibilidad tecnológica de los equipos de los CS con los del AEP. Al eliminar esas tecnologías, el AEP obliga a los CS actualizar sus redes y sistemas y, por ende, incrementar el gasto de capital para la prestación de estos servicios.

Por otra parte, el AEP está obligado por las Medidas de Preponderancia a ofrecer las capacidades que han sido eliminadas de la Oferta de Referencia bajo consulta. Las Medidas Séptima, Decimoquinta y Decimosexta del Anexo 2 lo establecen:

"SÉPTIMA - El Agente Económico Preponderante deberá proporcionar a los Concesionarios Solicitantes que así se lo requieran, los siguientes tipos de Enlaces de Interconexión: enlaces E1 y sus múltiplos, enlaces STM-1 y sus múltiplos,

así como enlaces Ethernet en sus distintas capacidades, y cualquier otro que defina el Instituto, mediante disposiciones de carácter general.

Estos Enlaces podrán ser utilizados para la Conducción de Tráfico de cualquier origen, cualquier tipo y con terminación en cualquier destino nacional.”

(...)

DECIMOQUINTA - El Agente Económico Preponderante deberá proveer el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, indistintamente, en cualquiera de las velocidades de transmisión especificadas en la Oferta de Referencia, **incluyendo enlaces Nx64 Kbs (N=1...16), E1 y sus múltiplos, STM1 y sus múltiplos, así como Ethernet en sus distintas capacidades, y cualquier otro que defina el Instituto.**

En el caso de que el Agente Económico Preponderante ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, éstas deberán de cumplir con el criterio de replicabilidad técnica”

Por otra parte, se ha limitado de la Oferta de Referencia bajo consulta la prestación de servicios Ethernet de 1Gbps, mientras que en la Oferta de Referencia vigente se ofrecen velocidades hasta 100Gbps. Esta capacidad es utilizada por los CS para sus redes backbone y en un futuro los enlaces dedicados tenderán a esas velocidades.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en nuestra argumentación previa solicitamos al Instituto las siguientes modificaciones:

- para la industria es claro que hoy en día hay clientes con enlaces dedicados utilizando la tecnología SDH. La transición tecnológica es un paso obligatorio en la evolución de las redes de telecomunicaciones, pero es imperativo que se restituyan en la Oferta las capacidades sobre SDH 'legacy' y que se estructure un proceso de migración planeado entre el AEP y los CS. Ese plan de migración deberá considerar las inversiones de capital necesarias para que la transición no sea de forma súbita sino planificada¹ entre todos los actores del mercado.

¹ Citamos al "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las condiciones técnicas mínimas para la interconexión entre concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y determina las tarifas de interconexión resultado de la metodología para el cálculo de costos de interconexión que estarán vigentes del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018" publicado en Diario Oficial del 9 de noviembre de 2017 donde se define el plazo de transición para que toda la interconexión se lleve a cabo mediante protocolo de señalización IP, el plazo señalado es el 31 de enero de 2022, para dicha transición el IFT deberá establecer un Comité Técnico en un plazo que no exceda de ciento ochenta días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo.

- complementando el punto anterior, las Medidas de Preponderancia fijas obligan al AEP a ofrecer esas capacidades y en caso que este ofrezca a sus clientes o a sus propias filiales enlaces dedicados con velocidades de transmisión mayores, éstas deberán poder ser replicadas por los CS
- se deben restituir en la Oferta los servicios de Ethernet con capacidades de 100Gbps

2.3 Funcionalidad y utilización del Sistema Electrónico de Gestión – SEG

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (ORCI), Sección III – Información relacionada con los servicios, se establece lo siguiente:

“Telmex pone a disposición de los Concesionarios Solicitantes a través del SEG o mediante un medio alternativo, la siguiente información sobre su infraestructura pasiva:

Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil	
Elemento	Información
Ductos	Tipo de ducto Ruta y ubicación Diámetro Capacidad excedente
Postes	Tipo de poste Ubicación en coordenadas geográficas decimales basadas en WGS84 Altura Cargas mecánicas
Pozos	Tipo de pozo Ubicación en coordenadas geográficas decimales basadas en WGS84 Capacidad excedente Plano del pozo
Torres	(...)
Sitios	(...)

Por otra parte, la Cláusula Vigésima Sexta del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia establece lo siguiente:

“El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá

mantenerse actualizada mensualmente. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente:

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

Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta de Referencia para Arrendamiento de Enlaces Dedicados no se ajusta a las Medidas de Preponderancia al no existir una sección que especifique a los CS la información relativa a la localización exacta de la infraestructura, sus características técnicas y la capacidad excedente en la misma. Los CS desconocen en qué zonas están disponibles los servicios del AEP o si existe capacidad suficiente en la infraestructura requerida para satisfacer sus necesidades de demanda.

En otras Ofertas de Referencia del AEP, como por ejemplo la ORCI y la OREDA, el AEP está en la obligación de dar a conocer a los CS la disponibilidad de infraestructura excedente y otros detalles relevantes para la prestación de los servicios. Esta falencia de la Oferta de Referencia para el Arrendamiento de Enlaces deja en entredicho la funcionalidad y operatividad del SEG al no otorgar a los CS la información necesaria para la elaboración de sus proyectos.

Esta área gris de la Oferta ha permitido al AEP justificar unilateralmente ante los CS que no tiene capacidad o disponibilidad para ofrecer enlaces dedicados en determinadas zonas, localidades o rutas. Tras esta determinación, el AEP procede a comunicar a los CS que se puede dar factibilidad a un determinado proyecto a través de un trabajo especial. Los CS no tienen acceso previo a la información necesaria sobre la red del AEP para decidir si les interesa contratar los servicios de enlaces dedicados. Para tener visibilidad de la infraestructura o de las capacidades excedentes, los CS deben contratar los servicios, cuando lo único que necesitaban era verificar disponibilidad.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento del principio de transparencia y la equivalencia de insumos es necesario que las bases de datos del SEG tengan información centralizada para que los CS puedan planificar sus solicitudes de forma eficiente y solicitar el acceso a elementos de la red del AEP sin necesidad de incurrir en proyectos especiales.



Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

En línea con las mejores prácticas adoptadas en Europa y con otras Ofertas de Referencia del AEP, el SEG debe permitir a todos los operadores (tanto a las empresas del AEP como a los CS) realizar una gestión centralizada y poder acceder con anticipación a información detallada sobre infraestructura disponible, capacidades excedentes de enlaces, parámetros técnicos, planes de expansión previstos, tarifas aplicables, formularios de solicitud, procesos de aprovisionamiento y gestión de incidencias, todo esto con el fin de evitar determinaciones unilaterales y pretextos por parte del AEP de la necesidad de ejecutar proyectos especiales.

Solicitamos al Instituto se asegure de que no hay restricciones indebidas al acceso de información relativa a la infraestructura del AEP por parte de los CS que estén interesados en contratar enlaces dedicados.

Los CS requieren tener conocimiento previo de la capacidad disponible del AEP para lograr menores tiempos de espera. De esta manera, si se identifica una falta de capacidad por parte del AEP, este deberá iniciar un proceso de requerimiento a sus proveedores de equipamiento y materiales. Igualmente, es ideal que los CS puedan conocer topologías de las soluciones que se proveen para garantizar las disponibilidades necesarias.

2.4 Licitaciones con entidades gubernamentales y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Identificación y referencia del asunto

La Medida de Preponderancia Decimosexta determina en su último párrafo lo siguiente:

*“Cuando el Agente Económico Preponderante participe en procesos de **licitaciones gubernamentales**, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, **reciban los enlaces en plazos equivalentes a los que el Agente Económico Preponderante habría aplicado a su operación**, de resultar ganador de la licitación.”*

Problema y razones para sugerir cambios

La Medida de Preponderancia Decimosexta abre la discusión sobre los niveles de calidad, de disponibilidad y de diligencia en la resolución de fallas por parte del AEP y en la posibilidad del CS de replicar las ofertas del AEP. Bajo los principios de equivalencia de

insumos y de no discriminación establecidos en la LFTR, los CS deberían tener acceso a unos niveles de servicio iguales a los que el AEP provee a sus clientes minoristas.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En licitaciones con entidades gubernamentales hemos observado en varios casos niveles de servicio más estrictos comparados con los indicadores de ANS que están incluidos en la OR, como se muestra a continuación:

- Disponibilidad del servicio: 99.95%
- Plazos de entrega: 6 semanas (30 días hábiles)
- Penalizaciones por indisponibilidad: 6 al millar por minuto por el total de la factura mensual y un máximo de 3-4 eventos al mes dependiendo del nivel de criticidad de los mismos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La LFTR, junto a los principios de no discriminación y de equivalencia de insumos, tiene que prevalecer por encima de las Medidas de Preponderancia. Con base en lo anterior, en el caso que se presente una licitación con entidades gubernamentales o con el sector corporativo en donde participe el AEP, cualquier CS debe poder contar con los mismos niveles de servicio que el AEP incluye en su oferta. En este sentido sugerimos que el CS en su oferta, donde requiera enlaces dedicados del AEP para su solución y donde el propio AEP se presente también, ponga que todos estos enlaces se ofrecerán en las mismas condiciones ofrecidos por el AEP al cliente.

Por otra parte, sugerimos incluir un indicador de ANS en la Oferta de Referencia que cubra al CS para la resolución de fallas que sean atribuibles al AEP. Es importante su incorporación para que los CS puedan competir por contratos que tengan niveles exigentes de disponibilidad y calidad de servicio.



3 Asuntos generales

Esta sección trata los asuntos generales referidos a la Oferta de Referencia que hacen difícil garantizar la buena ejecución del Convenio y la provisión de los servicios por parte del Agente Económico Preponderante (AEP) a los Concesionarios Solicitantes (CS). Estos asuntos incluyen los siguientes:

- celebración del Convenio
- reserva de derechos
- ley anticorrupción
- SEG como canal primario de interacción
- funcionalidad y utilización del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)
- información consignada en el SEG

3.1 Celebración del Convenio

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Sección II, en los apartados e), f), g) y h) el AEP ha vuelto a incluir lo siguiente:

*“e) La celebración del presente CONVENIO **no implica consentimiento alguno al DECRETO** por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014, ni a 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, aprobada mediante acuerdo P/IFT/EXT/060314/76” (en lo sucesivo la “Resolución Bienal”), determinada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 de fecha 27 de febrero de 2017, mediante la cual el Instituto suprime, modifica y adiciona diversas medidas de preponderancia, **en virtud de que promovió los medios de impugnación correspondientes en contra de la Ley y de la Resolución Bienal, los cuales se encuentran pendientes de resolución a esta fecha**, ni de cualquier norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad, presente o futuro, ni sobre cualquier otra ley, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad que de ellos deriven o que pudiera resultar de los términos y*



condiciones ofrecidos por TELMEX, toda vez que esta resolución y la Ley han sido impugnadas en tiempo y forma por mi mandante.

f) Ha interpuesto diversos medios de impugnación en contra de las resoluciones que ha dictado el Instituto Federal de Telecomunicaciones que conllevan la aplicación retroactiva de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; (...)

g) En opinión de TELMEX, el contenido de la resolución P/IFT/131217/904, de fecha 13 de diciembre de 2017, emitida por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, que establece, entre otras cosas (i) diversas tarifas, (ii) la obligación de publicar la Oferta de Referencia, y (iii) la obligación de suscribir este CONVENIO (...)

h) 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.

Por lo anterior, TELMEX suscribe el presente CONVENIO con la sola finalidad de evitar mayores perjuicios así como la posible imposición de sanciones a su cargo (...)"

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

Estos apartados ya habían sido eliminados por el Instituto en consultas previas. Consideramos irrelevante la inclusión de tales afirmaciones en el Convenio Marco y solicitamos que sean eliminados los apartados mencionados para evitar confusiones o malas interpretaciones de las mismas por parte de los CS.



3.2 Reserva de derechos

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Clausula Vigésima Quinta – Reserva de Derechos, se establece lo siguiente:

*“Queda entendido para las partes que **TELMEX hace reserva expresa de su derecho a impugnar cualquier Ley, norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad que, entre otras, (i) conlleve la aplicación retroactiva de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; (ii) carezca de la debida fundamentación y motivación; (iii) sea contrario a lo establecido en la Modificación a su Título de Concesión; (iv) sea contrario, entre otros, a lo dispuesto en los artículos 6º y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; o (v) deje de atender el contenido de las ejecutorias pronunciadas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación al resolver los amparos en revisión 759/2016 y 761/2016; motivo por el cual, la celebración del presente CONVENIO no implica consentimiento o reconocimiento, expreso o tácito, sobre la validez, constitucionalidad, legalidad o procedencia de cualesquiera obligaciones contenidas en dichas leyes, normas, resoluciones, planes, lineamientos generales, acuerdos o cualquier otro acto de autoridad que se llegare a impugnar o se haya impugnado.***

Por lo anterior, las partes están de acuerdo en llevar a cabo las adecuaciones que sean necesarias a fin de que las mismas se ajusten al contenido de las determinaciones que se dicten, o se hayan dictado, con motivo de las impugnaciones que TELMEX haya hecho valer, inclusive, al momento de celebrar este CONVENIO.”

Problema y razones para sugerir cambios

Alineado con nuestra argumentación de la Sección 3.1, 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 irrelevante la inclusión de tales afirmaciones en el Convenio Marco y solicitamos sea eliminada la Cláusula Vigésima Quinta – Reserva de Derechos para evitar confusiones o malas interpretaciones de las mismas por parte de los CS.

3.3 Ley Anticorrupción

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Vigésima Séptima – Anticorrupción, se establece lo siguiente:

“El CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE y TELMEX en este acto manifiestan lo siguiente:

- i) Nadie de su personal ha violado las Leyes Anticorrupción a su leal saber y entender.*
- ii) Se obligan a tomar todas las medidas necesarias para garantizar que su personal cumpla plenamente con las Leyes Anticorrupción.*
- iii) Llevarán a cabo todos los actos necesarios para prevenir que, se incumpla la Ley Anticorrupción.*

Con excepción de que la situación contraria se haga del conocimiento de alguna de las PARTES, las PARTES declaran que nadie de su personal involucrado en la ejecución del presente Convenio, es ni ha sido servidor público o agente gubernamental. En caso de que cualquiera de su personal adquiera la calidad de servidor público o agente gubernamental, la Parte de que se trate deberá hacer del conocimiento de la otra Parte la circunstancia antes mencionada.

Las PARTES declaran y garantizan que su operación en sí misma es lícita y, por lo tanto, los recursos con los que financian la misma y aquellos con los que harán el pago de las contraprestaciones previstas en el presente CONVENIO son de procedencia lícita. Deberán cumplir con la legislación aplicable y proporcionar a su contraparte toda aquella información que la ley le requiera para dar cumplimiento a la misma.”



Problema y razones para sugerir cambios

Esta Cláusula no puede ser aceptada bajo ninguna circunstancia. Son obligaciones desproporcionales que pretende implementar el AEP en perjuicio de la correcta operación de la Oferta de Referencia y bajo las cuales pretende atribuir responsabilidad al CS sin límite alguno.

Las leyes respectivas son claras con relación a quien o quienes son los beneficiarios de sus postulados. Parece que el AEP quiere hacer ver una violación de dichas leyes que en principio darían paso a una acción por parte del afectado, también le irroga beneficio de alguna manera al establecer el régimen de responsabilidad aquí indicado.

Cambios y adiciones sugeridos

Por lo expuesto arriba, la Cláusula completa sobre Anticorrupción debe eliminarse.

3.4 SEG como canal primario de interacción

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.5.8, se establece lo siguiente:

“Los avisos y notificaciones se harán mediante el SEG. Solo en el caso de que exista una imposibilidad técnica para realizar los avisos y notificaciones vía SEG, éste podrá llevarse a cabo vía una llamada telefónica, o al correo electrónico del ejecutivo de cuenta que le sea asignado en el formato establecido en el Anexo “B” de la Oferta; una vez habilitado el SEG Telmex deberá garantizar que se pueda dar continuidad al procedimiento correspondiente a través de dicho sistema.”

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a los principios de transparencia, trato equitativo y no discriminatorio por parte del AEP, consideramos que el registro de todos los procesos relacionados al Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados (validación, plazos de entrega, reprogramaciones, pronósticos, cumplimientos, fallas, calidad, facturación, entre otras) deben quedar registrados en el SEG para que sean auditables por parte de la Autoridad y se pueda determinar que el AEP está o no cumpliendo con sus obligaciones.

Por otra parte, vale la pena aclarar que todas las interacciones que se efectúen entre el AEP y sus filiales, subsidiarias u otras empresas del Grupo Económico de Interés también deben quedar debidamente registradas en el SEG. Esto con vistas a que la Autoridad pueda



auditar que el AEP no le está ofreciendo condiciones preferenciales a sus operaciones minoristas, y en dado caso que esta situación esté ocurriendo, esas puedan ser inmediatamente replicadas por los CS. Si el IFT identifica que el AEP está ofreciendo mejores condiciones a sus operaciones minoristas, se le debe aplicar inmediatamente una penalización al proveedor de servicios mayoristas por no estar ofreciendo un trato equitativo a todos los CS.

A pesar de que se ha evidenciado que el SEG se encuentra operativo, las partes continúan realizando interacciones por fuera de la plataforma. Además, el AEP no lo está utilizando para dar el seguimiento correspondiente a los procesos establecidos en la Oferta. Los CS también han levantado alarmas y reportes a la Mesa de Ayuda con casos de indisponibilidad de acceso al SEG, información desactualizada, problemas de vista por perfiles de usuario, reportes incorrectos o inconsistencias en consultas para el seguimiento de servicios y solicitudes, así como rechazos con justificación improcedente tales como “falta de multipunto relacionado” cuando es una solicitud de enlace punto a punto y/o cambio de criterios de aceptación para cuando se selecciona únicamente el perfil de una VLAN para enlaces Ethernet requiriendo mayor información en el campo de “Comentarios”.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que el SEG debe ser el sistema donde converja toda la información, con el fin de que la Autoridad o terceros autorizados sean capaces de extraer toda la información y los datos relacionados con la provisión de los servicios de arrendamiento de enlaces dedicados para ser auditados.

Es necesario mantener otros canales de comunicación abiertos en caso de fallas o inexactitudes del SEG, pero al corregirse las fallas, todas las interacciones realizadas por fuera del sistema deben ser actualizadas en el mismo con el fin de garantizar la transparencia, el trato equitativo y no discriminatorio por parte del AEP con los CS.

Como una buena práctica por parte de la industria, y solicitando proactivamente la intervención por parte de la Autoridad para que el SEG sea el único medio de información y gestión para la provisión de los servicios mayoristas, se recomienda que el IFT evalúe periódicamente la utilización y el nivel de actualización de la herramienta:

- realizar notificaciones de la fecha vinculante incluyendo el plan de trabajo detallado (actividades y fechas)
- reportar los resultados de las métricas de los parámetros de calidad en la entrega
- enviar las Actas de Entrega o correos de aceptación técnica, como soporte de inicio de facturación y posibles objeciones

- revisar los logs de cada uno de los procesos para la determinación de incumplimientos y penalizaciones
- enlistar las opciones de perfiles de enlaces ethernet que al menos considere transparencia de VLANs con su respectivo MTU.

3.5 Funcionalidad y utilización del Sistema Electrónico de Gestión – SEG

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta para el Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva (ORCI), Sección III – Información relacionada con los servicios, se establece lo siguiente:

“Telmex pone a disposición de los Concesionarios Solicitantes a través del SEG o mediante un medio alternativo, la siguiente información sobre su infraestructura pasiva:

Servicio de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil	
Elemento	Información
Ductos	Tipo de ducto Ruta y ubicación Diámetro Capacidad excedente
Postes	Tipo de poste Ubicación en coordenadas geográficas decimales basadas en WGS84 Altura Cargas mecánicas
Pozos	Tipo de pozo Ubicación en coordenadas geográficas decimales basadas en WGS84 Capacidad excedente Plano del pozo
Torres	(...)
Sitios	(...)

Por otra parte, la Cláusula Vigésima Sexta del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia establece lo siguiente:

“El Agente Económico Preponderante deberá poner a disposición del Instituto y de los Concesionarios Solicitantes, a través del Sistema Electrónico de Gestión, información relativa a sus instalaciones, misma que deberá

mantenerse actualizada mensualmente. Dicha información deberá contener, al menos, lo siguiente:

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

Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta de Referencia para Arrendamiento de Enlaces Dedicados no se ajusta a las Medidas de Preponderancia al no existir una sección que especifique a los CS la información relativa a la localización exacta de la infraestructura, sus características técnicas y la capacidad excedente en la misma. Los CS desconocen en qué zonas están disponibles los servicios del AEP o si existe capacidad suficiente en la infraestructura requerida para satisfacer sus necesidades de demanda.

En otras Ofertas de Referencia del AEP, como por ejemplo la ORCI y la OREDA, el AEP está en la obligación de dar a conocer a los CS la disponibilidad de infraestructura excedente y otros detalles relevantes para la prestación de los servicios. Esta falencia de la Oferta de Referencia para el Arrendamiento de Enlaces deja en entredicho la funcionalidad y operatividad del SEG al no otorgar a los CS la información necesaria para la elaboración de sus proyectos.

Esta área gris de la Oferta ha permitido al AEP justificar unilateralmente ante los CS que no tiene capacidad o disponibilidad para ofrecer enlaces dedicados en determinadas zonas, localidades o rutas. Tras esta determinación, el AEP procede a comunicar a los CS que se puede dar factibilidad a un determinado proyecto a través de un trabajo especial. Los CS no tienen acceso previo a la información necesaria sobre la red del AEP para decidir si les interesa contratar los servicios de enlaces dedicados. Para tener visibilidad de la infraestructura o de las capacidades excedentes, los CS deben contratar los servicios, cuando lo único que necesitaban era verificar disponibilidad.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento del principio de transparencia y la equivalencia de insumos es necesario que las bases de datos del SEG tengan información centralizada para que los CS puedan planificar sus solicitudes de forma eficiente y solicitar el acceso a elementos de la red del AEP sin necesidad de incurrir en proyectos especiales.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

En línea con las mejores prácticas adoptadas en Europa y con otras Ofertas de Referencia del AEP, el SEG debe permitir a todos los operadores (tanto a las empresas del AEP como a los CS) realizar una gestión centralizada y poder acceder con anticipación a información detallada sobre infraestructura disponible, capacidades excedentes de enlaces, parámetros técnicos, planes de expansión previstos, tarifas aplicables, formularios de solicitud, procesos de aprovisionamiento y gestión de incidencias, todo esto con el fin de evitar determinaciones unilaterales y pretextos por parte del AEP de la necesidad de ejecutar proyectos especiales.

Solicitamos al Instituto se asegure de que no hay restricciones indebidas al acceso de información relativa a la infraestructura del AEP por parte de los CS que estén interesados en contratar enlaces dedicados.

Los CS requieren tener conocimiento previo de la capacidad disponible del AEP para lograr menores tiempos de espera. De esta manera, si se identifica una falta de capacidad por parte del AEP, este deberá iniciar un proceso de requerimiento a sus proveedores de equipamiento y materiales. Igualmente, es ideal que los CS puedan conocer topologías de las soluciones que se proveen para garantizar las disponibilidades necesarias.

3.6 Información consignada en el SEG

Identificación y referencia del asunto

En la Cláusula Vigésima Primera del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia se establece lo siguiente:

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

Problema y razones para sugerir cambios

La experiencia de mis representadas realizando consultas de información en el SEG ha determinado que la información consignada en la plataforma no es transparente con los CS ni con la Autoridad competente. Mis representadas ha descargado reportes del SEG de un NIS específico para verificar la fecha de solicitud de este, fecha de entrega y el tiempo de paro reloj, con el fin de evaluar la gestión del AEP en la entrega de los enlaces. Al realizar



una consulta posterior sobre el mismo NIS, el CS se da cuenta que la información ya no está registrada en el SEG.

El SEG debe ser la plataforma habilitadora para la provisión de los servicios, pero la falta de simetría en la información y control sobre el sistema permite al AEP manejar las dinámicas de la plataforma a su discreción. El SEG no permite extraer efectivamente la estadística de cuánto tarda el AEP en entregar los enlaces dedicados, lo que impide hacer mediciones acertadas sobre la gestión, capacidades y limitaciones de este en la provisión efectiva de los servicios. De esta manera, se hace imposible verificar el cumplimiento de las métricas y obligaciones del AEP.

Con base en la argumentación anterior, el Instituto carece de los insumos necesarios para dar cumplimiento a la Medida Vigésima Primera del Anexo 2 de las Medidas, si llegase a ser necesaria.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en los principios de transparencia y equivalencia de insumos, todas las interacciones entre las contrapartes (sin importar que sean las facciones minoristas del AEP) deben quedar registradas en el SEG. Esos registros deben ser fidedignos, inamovibles y deben estar disponibles para los CS y el Instituto. La veracidad de dichos registros es vital para el correcto funcionamiento de la Oferta y para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano. Bajo las condiciones actuales, se hace imposible medir la gestión y el cumplimiento de las obligaciones del AEP.

Solicitamos al Instituto obligue al AEP a mantener un registro totalmente actualizado y bien referenciado sobre cada NIS, para que de esa manera se pueda comprobar el cumplimiento de las medidas de preponderancia.



4 Proyectos especiales

En esta sección se aborda en mayor detalle los problemas que se han identificado con la definición e implementación por parte del AEP del concepto de Proyectos Especiales con los CS. El punto identificado aquí es el siguiente:

- eliminación del concepto de “Proyectos Especiales”

4.1 Eliminación del concepto de “Proyectos Especiales”

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.5.6, se establece lo siguiente:

*“En caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, **tales como las que de manera enunciativa más no limitativa a continuación se describen**, se requerirá de la elaboración y cotización de un **Proyecto Especial**:*

- *Para enlaces dedicados de cobre, la distancia máxima que se alcanza a cubrir en condiciones normales en la última milla es de 2.5 km.*
- *Para enlaces dedicados de F.O., la distancia máxima para conexión al pozo de empalme del anillo de fibra más cercano en la última milla es de 1 km.*
- *Cuando el Concesionario Solicitante requiere expresamente que un enlace dedicado sea entregado a través de F.O. cuando hay condiciones existentes que permiten que el servicio sea entregado por cobre.*
- *Cuando no se cuente con infraestructura existente en alguna localidad para proporcionar algún servicio solicitado, ni tampoco se tenga planificado realizar inversiones en dicha zona.*

*Las situaciones en las que se requiera realizar el despliegue de nuevas infraestructuras **en los casos que no estén cubiertos en los puntos anteriores serán tratadas como un Proyecto Especial y se consultará al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante si requiere que se le realice la cotización correspondiente.***

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

Telmex notificará los términos de este Proyecto Especial en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles posteriores al plazo de 2 (dos) días hábiles que Telmex tiene para validar las solicitudes de servicios señalado en el numeral 2.5.1, el cual contendrá la justificación y la solución técnica propuestas, la cotización para proporcionar los enlaces solicitados y el plazo de entrega. La justificación y la solución propuesta deberán señalar expresamente las razones por las cuales se considera un Proyecto Especial e identificar claramente los elementos de costo adicionales a aquellos considerados dentro de la presente Oferta.

*La cotización entregada al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante se entenderá como una oferta comercial que contará con una vigencia de 10 (diez) días hábiles contados a partir de su notificación, plazo dentro del cual el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante notificará su aceptación a Telmex, realizará el pago respectivo a través de los medios convenidos, e informará posteriormente cuando el acondicionamiento del sitio esté listo, **fecha a partir de la cual iniciará el cómputo del plazo de entrega establecido en la cotización.** En caso de no recibir respuesta o no realizar el pago dentro del plazo de vigencia de 10 (diez) días hábiles referido, se tendrá por cancelada la solicitud y oferta comercial presentada. **En caso de que el Concesionario o Autorizado solicitante no acepte el Proyecto Especial, Telmex cobrará al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante los gastos administrativos en los que haya incurrido para la elaboración y presentación de la citada oferta comercial. En caso de que el Concesionario o Autorizado solicitante acepte el Proyecto Especial no se realizará el cobro de los gastos administrativos de referencia.***

Problema y razones para sugerir cambios

Hemos identificado múltiples problemáticas con respecto a la discrecionalidad y flexibilidad que tiene el AEP a la hora de determinar que se debe ejecutar un proyecto especial.

Como punto inicial, la redacción del primer párrafo del Numeral 2.6.5 otorga al AEP la discreción de definir cualquier evento o situación como un proyecto especial. La siguiente afirmación: "en caso de que Telmex no pueda proporcionar el servicio bajo las condiciones existentes de infraestructura, tales como las que de manera enunciativa más no limitativa a continuación se describen, se requerirá de la elaboración y cotización de un Proyecto Especial" le entrega al AEP un campo de acción absolutamente amplio y discrecional para que determine que no hay factibilidad técnica y decida unilateralmente que se debe proceder a ejecutar un proyecto especial.

En la experiencia de mis representadas, en la gran mayoría de las situaciones, los proyectos especiales son planteados por el AEP como una táctica de desplazamiento de competencia



o barrera de entrada al cotizar montos estratosféricos y sin un detalle de unidades y/o precios unitarios, lo que se traduce en una negación a la prestación del servicio de enlaces dedicados. Precisamente el AEP utiliza este mecanismo de forma discrecional, 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, el modelo de costos asociado a la ORE cubre todas las inversiones y gastos que el AEP tenga que desembolsar a lo largo de la explotación de su red para adecuarla para la prestación de servicios a sus propios usuarios así como los servicios cubiertos en la ORE 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 ORE sin tener que incurrir en cobros onerosos y duplicados.

Sirva como ejemplo de este comportamiento el hecho de que durante 2018, el 25% de las solicitudes de altas de enlaces hechas por mis representadas han sido consideradas por el AEP como un "Proyecto Especial", incluso para cualquier servicio Ethernet de capacidades desde 2 Mbps hasta 10 Gbps. Como resultado de este comportamiento, el modelo de costos de la ORE desafortunadamente no tiene ninguna utilidad ya que los costos adicionales vuelven la mayoría de los proyectos económicamente inviables para los CS.

En resumidas palabras, la existencia del concepto de 'proyectos especiales' en las condiciones que están hoy en día vigentes y en la ORE 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 ORE 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 ORE. 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 al IFT que no le permita al AEP la consideración de proyectos especiales bajo ninguna circunstancia.

El AEP debe poner a disposición los enlaces 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.

En caso de que el Instituto decida mantener la figura de los proyectos especiales, se solicita al Instituto que tome las medidas correspondientes para reformular el proceso (el cual insistimos debería ser eliminado en su totalidad de la ORE), de forma que se solventen los inconvenientes aquí identificados:

- 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 mis representadas, y tal como lo hemos mencionado a lo largo de esta respuesta, los plazos para la provisión del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados actualmente se encuentran condicionados a la Medida de Preponderancia Fija Decimosexta, plazos que deben ser modificados en la Revisión Bienal para actualizarlos a la realidad de la industria. Los servicios y plazos estipulados en las Medidas Fijas son de obligatorio cumplimiento por parte del AEP, el cual debe proveer los mismos plazos y tiempos de provisión de servicios para sus operaciones minoristas.
- no estamos de acuerdo con que el CS deba asumir los gastos administrativos en los que haya incurrido el AEP para la elaboración y presentación de la citada oferta comercial
- cuando el AEP determina que es un proyecto especial, este envía la cotización al CS, ejecutando una parada de reloj hasta que este haga el pago correspondiente demorando aún más la entrega del enlace a pesar de que el CS ya le hubiese dado su autorización a la ejecución del proyecto. Este proceso de continuación de la implementación del servicio debiera ser igual que al de otras Ofertas, donde el pago se realiza hasta la respectiva facturación una vez que se haya realizado la entrega.



5 Obligaciones del AEP

En esta sección se abordan en más detalle los problemas que se han identificado con las obligaciones definidas para el AEP. El punto identificado aquí es el siguiente:

- suspensión de medidas de preponderancia.

5.1 Suspensión de las Medidas de Preponderancia

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Vigésima Cuarta – Suspensión de Medidas de Preponderancia, se establece lo siguiente:

*“Las partes acuerdan que las condiciones establecidas en el cuerpo del presente CONVENIO y sus Anexos, **estarán vigentes hasta en tanto se resuelva alguno de los medios de impugnación interpuestos por TELMEX en contra de la Resolución Bienal, la Ley o cualquier precepto legal o legislación aplicable o se emita resolución alguna que modifique las obligaciones impuestas a TELMEX en su carácter de Agente Económico Preponderante**, por lo que, las partes negociarán las nuevas condiciones, términos y tarifas de conformidad con lo antes mencionado.*

Las partes se obligan a negociar los términos, condiciones y tarifas que modificarán el presente CONVENIO en todo lo que sea necesario, en el momento en que se presente cualquiera de los supuestos mencionados en el párrafo anterior, o cualquier otro que modifique la situación de TELMEX en su carácter de agente económico preponderante en telecomunicaciones que le fue determinado por el Instituto, dentro de los 120 (ciento veinte) días naturales siguientes a la notificación de cualquiera de los supuestos anteriores, obligándose a aplicar, las últimas tarifas, términos y demás 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 un escenario hipotético en el que el IFT decidiera que el AEP hubiera dejado de serlo en el mercado de enlaces dedicados, la Autoridad debería establecer cómo se deberían continuar proveyendo dichos servicios y adoptar un nivel de regulación más ligero si fuera

conveniente. La eliminación inmediata de estos servicios regulados tendría un importante efecto disruptivo en el mercado mexicano de las telecomunicaciones.

Existe un precedente respecto a la definición por parte de algunos reguladores de un plan de transición tras la eliminación de medidas regulatorias, tal y como describe el grupo de reguladores europeos BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*), y como tratamos más abajo. Por tanto, sugerimos modificar la Cláusula Vigésima Cuarta del Convenio Marco y que el IFT confirme que adoptará las mejores prácticas en el caso de que le notifique a un operador designado como AEP que ha dejado de serlo en ese mercado. Concretamente, el IFT debería definir un periodo de transición de entre tres y cinco años.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

BEREC² resalta que se debería definir detalladamente un plan de migración a seguir en aquellas situaciones en las que un operador con PSM desea realizar la transición de un servicio regulado a otro que no lo está. Consideramos que esta recomendación debería aplicarse a cualquier servicio regulado.

A partir de los lineamientos establecidos por la buena práctica denominada como BP40, se sugiere establecer un periodo de 5 años para los casos en que el AEP se vea obligado al desmantelamiento de su posición como agente preponderante del mercado, a menos que alguno de los siguientes, sea el caso del AEP:

- Todas las inversiones por operadores alternativos ya se encuentran establecidas, o
- El desmonte se había anunciado al momento de realizar la inversión, o
- La inversión retenida es compensada por el incumbente, o
- Existe una alternativa que es equivalente al producto de acceso legacy en la red NGA.

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
Garantizar un proceso de migración efectivo de redes legado a redes NGN/NGA	Es posible que los operadores con PSM no pongan a disposición de sus competidores procesos de migración que les permitan ofrecer servicios minoristas basados en nuevas redes y tecnologías	La desactivación gradual de la red legado puede estar relacionada con: <ul style="list-style-type: none"> • la infraestructura de red que tiene un impacto en, por ejemplo, la ubicación de los productos de acceso (ej. MDF) • tecnologías • productos de acceso

² BEREC – BoR (12) 127: Common position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
	<p>Los operadores con PSM no notifican de manera clara su intención de cerrar sus MDFs, su red de cobre o su tecnología TDM</p>	<p>BP36 Las agencias nacionales de regulación deberían requerir que los procesos de conmutación se apliquen por igual entre redes legado y los productos mayoristas ofrecidos a través de redes NGA</p>
	<p>Los anuncios por parte de los operadores con PSM relativos al cierre de sus MDFs pueden contribuir a frenar la competencia en el mercado</p>	<p>BP37 En aquellos casos en los que un operador con PSM planea desactivar su red legado de manera gradual, las agencias nacionales de regulación deberían imponer una serie de medidas específicas al operador con PSM relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un marco para la migración • un periodo de notificación • una obligación al operador con PSM de proveer toda la información relevante que posee relativa a las modificaciones que planea implementar en su red, como el desmantelamiento de sus MDFs <p>BP38 Las agencias nacionales de regulación deberían requerir que las obligaciones existentes permanezcan vigentes hasta que se acuerde un proceso de migración</p> <p>BP39 A la hora de imponer una obligación a los operadores con PSM relativa a un periodo de notificación para la desactivación gradual de sus redes legado, las agencias nacionales de regulación deberían tener en cuenta que la definición de un periodo de notificación adecuado puede depender de los siguientes factores:</p> <p>Disponibilidad de una solución completamente funcional, La disponibilidad de nuevos productos de acceso en la misma ubicación, etc ;</p> <p>Tiempo de migración razonable en cambios de productos mayoristas. Si se desmantela un producto de acceso obsoleto en un punto de acceso en el cual el producto NGA (Next Generation Access – Acceso de Próxima Generación) estará disponible, el periodo de preaviso razonable será más corto que en el escenario en el cual el producto NGA estará disponible en otro punto de acceso diferente, donde los competidores no tienen acceso físico todavía.</p>

Cc

Objetivo	Problemas que surgen a menudo desde un punto de vista de la competencia	Remedios considerados como mejor práctica
		<p>BP40 Puede ser apropiado un periodo de notificación de 5 años para MDF's en desmantelamiento. Un periodo más corto puede ser apropiado si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las inversiones por operadores alternativos ya se encuentran escritas, o • El desmonte se había anunciado al momento de realizar la inversión, o • La inversión retenida es compensada por el incumbente, o • Existe una alternativa que es equivalente al producto de acceso legacy en la red NGA.

Figura 5.1: Posición del BEREC sobre las mejores prácticas adoptadas en Europa en lo referente a remedios regulatorios impuestos en el mercado de acceso mayorista a la infraestructura (física) de red de los operadores con PSM [Fuente: BEREC BoR (12) 127, página 17]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) en su Artículo 262 establece que:

“El Instituto deberá determinar la existencia de agentes económicos preponderantes en los sectores de radiodifusión y de telecomunicaciones, e impondrá las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia y, con ello, a los usuarios finales (...)

Las obligaciones impuestas al agente económico preponderante se extinguirán en sus efectos por declaratoria del Instituto una vez que, conforme a la Ley, existan condiciones de competencia efectiva en el mercado de que se trate.”

En el momento en que la Autoridad considere que el AEP ya no es dominante en el mercado de enlaces dedicados, la continuidad en la prestación de los servicios mayoristas no debería estar incorporada en la Oferta de Referencia sino en una instancia superior que permita al IFT ejecutar un plan de transición cuyo fin sea garantizar la continuidad de los Servicios a los CS y por ende a los usuarios finales, como lo establece la LFTR en su Artículo 262.

Entendemos que una solicitud como la anterior requiere de múltiples instancias y aprobaciones, por lo que solicitamos que la Cláusula Vigésima Cuarta del Convenio Marco sea modificada e incluya las recomendaciones de BEREC en aquellos casos en los que un operador deja de ser AEP.

Ce

En el caso poco probable de que un operador deje de ser considerado AEP el IFT debe comprometerse a definir un proceso de transición razonable, 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, la continuada prestación de los servicios a los usuarios finales, etc.



6 Obligaciones del CS

Esta sección trata los asuntos detallados referidos a las obligaciones del CS incluidas en el convenio y cómo no están alineadas con las obligaciones impuestas al AEP. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- terminación anticipada
- rescisión del contrato

6.1 Terminación anticipada

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Décima Quinta – Vigencia, en el Numeral 15.1 se establece lo siguiente:

“El presente CONVENIO estará vigente a partir de la fecha de firma y hasta el 31 de diciembre del 2019.”

Por su parte, en el Numeral 15.2 se establece lo siguiente:

*“El presente CONVENIO podrá terminarse de manera anticipada, ya sea por acuerdo de las PARTES firmado por sus respectivos apoderados o **previa notificación por escrito enviada por alguna de las PARTES a la otra con una anticipación mínima de 60 (treinta) días naturales previos a la fecha efectiva de terminación**, 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) Se presente un estado de excepción como guerra, invasión, conflicto armado, por el cual, no se puedan salvaguardar las garantías individuales.



Problema y razones para sugerir cambios

Con respecto a lo establecido en los numerales citados anteriormente, consideramos que se debería incluir una disposición de renovación automática de la vigencia del contrato. Esto asume que el proveedor del servicio continúa teniendo el estatus de AEP.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Por regla general, en las ORs de servicios regulados del operador con PSM (Poder Significativo de Mercado) en los países que se rigen por el marco común de la Unión Europea, los convenios o contratos son parte integrante de la OR. En muchos casos se trata de contratos tipo, o en inglés *standard terms and conditions*, a veces incluidos como anexos de las ORs, que se limitan a establecer los términos y condiciones generales. Generalmente, dichos contratos hacen referencia a otros anexos en los que se especifican los precios, condiciones técnicas, SLAs, etc. De esta manera, el resto de los componentes de las ORs pueden ser adaptados, actualizados y ajustados por las ARNs (Autoridad Regulatoria Nacional) sin necesidad de firmar un nuevo contrato.

En cualquier caso, estos contratos generalmente no interfieren ni limitan las obligaciones regulatorias en materia de telecomunicaciones impuestas a los operadores con PSM en dichas ORs. Sin ánimo de ser exhaustivos, sirva como ejemplo la forma en que estos contratos tipo suelen recoger las cláusulas sobre terminación o extinción de dicho contrato. Si bien puede ser habitual en contratos privados de otro tipo incluir la posibilidad de terminación unilateral de los mismos por cualquiera de las partes con un cierto periodo de preaviso, esta no suele ser práctica habitual en las Ofertas de Referencia, limitándose los casos en los que el operador con PSM puede terminar el contrato. Por ejemplo:

- La BRUO 2018 (Oferta de Referencia de bucles desagregados) de Proximus, el operador con PSM en los mercados relevantes 4 y 5 en Bélgica, incluye varias causas (graves) de terminación total o parcial de los contratos, si bien no se menciona que Proximus pueda terminarlo unilateralmente con una simple notificación. Adicionalmente, la duración por defecto de los contratos firmados es indefinida.³
- La MARCo 2018 (Oferta Mayorista de Accesos a Registros y Conductos de Telefónica en España) incluye en su Anexo III (Contrato Tipo), Cláusula Trigésimo Cuarta los causales de extinción del contrato, entre los que no se encuentra la notificación unilateral por parte del operador con PSM (Telefónica)⁴. Adicionalmente el Contrato Tipo tiene una vigencia de tres años prorrogables anualmente al vencimiento de la vigencia inicial a no ser que se incurra en algún causal de terminación incluido en la Cláusula

³ Proximus - BRUO Reference Unbundled Local Loop Offer (2018) – Annex A: "General Terms and Conditions", Section 13 & Section 3.2.8

⁴ OR MARCo 2018 – Anexo III – Cláusula Trigésimo-Cuarta: Extinción del Contrato

Trigésimo Cuarta antes mencionada⁵. Sin embargo, la Cláusula Decimo-Quinta del Contrato Tipo especifica que el derecho de uso de la infraestructura es indefinido (mientras se utilice de manera efectiva)⁶

- Las condiciones estándar de contratación de eircom (el operador incumbente irlandés) en su OR WBARO 2017 (*Wholesale Bitstream Access Reference Offer*) incluyen la posibilidad de que cualquier parte del contrato pueda terminarlo dando un preaviso de tres meses, siempre sujeto a cualquier obligación regulatoria de prestación de los servicios⁷. La duración del contrato tipo en este caso es de un año, renovable automáticamente por otro año si no se solicita la terminación del mismo de acuerdo por los causales (graves) incluidos en dicho contrato.⁸

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que se guíe por las buenas prácticas internacionales de terminación anticipada donde se han identificado ventajas con respecto a las determinaciones actuales:

- separación de los procesos de revisión de los términos y condiciones regulatorios (técnicas y tarifarias) de las Ofertas de Referencia de los términos y condiciones contractuales. De esta manera, las partes de las Ofertas de Referencia que se refieren a aspectos regulatorios (técnicos y tarifarios relevantes) pueden ser actualizados y refinados en los procesos de revisión sin necesidad de renovar o volver a firmar contratos que podrían estar sujetos a negociación.
- se permite terminar los contratos en casos graves, mientras, se preserva la obligación de los concesionarios con el operador con PSM de prestar los servicios mientras detente la calidad de PSM.

6.2 Rescisión del contrato

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Décima Sexta – Rescisión del Convenio, se establece lo siguiente:

“La PARTE que resulte afectada por el incumplimiento de la otra a cualquiera de, o todas sus obligaciones contenidas en el presente CONVENIO, podrá rescindir de forma inmediata el mismo, sin necesidad de declaración judicial o

⁵ OR MARCo 2018 – Anexo III – Cláusula Trigésimo-Primera: Vigencia y duración del contrato

⁶ OR MARCo 2018 – Anexo III – Cláusula Décimo-Quinta: Duración del derecho de utilización

⁷ eircom - WBARO Bitstream Access Reference Offering 2017 - Section 11: Breach, Suspension and Termination

⁸ eircom - WBARO Bitstream Access Reference Offering 2017 - Section 3: Commencement and Duration

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

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

Problema y razones para sugerir cambios

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo VI, Inciso B – “En materia de radiodifusión y telecomunicaciones” en el Numeral 2ª establece lo siguiente:

“II. Las telecomunicaciones son servicios públicos de interés general, por lo que el Estado garantizará que sean prestados en condiciones de competencia, calidad, pluralidad, cobertura universal, interconexión, convergencia, continuidad, acceso libre y sin injerencias arbitrarias”

No encontramos razón alguna que justifique la inclusión de esta Cláusula. Debería ser un tercero, la autoridad relevante, el IFT, el que evalúe si efectivamente se ha producido un incumplimiento del contrato. Este punto se trata en la Cláusula Decima Quinta, Numeral 15.2, Apartado B) del Convenio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en el Artículo VI de la Constitución Política Mexicana, la rescisión inmediata del contrato fundamentada en el supuesto incumplimiento de las obligaciones por alguna de las partes es inconstitucional ya que los servicios públicos son asuntos de interés general

y el Estado deberá garantizar la continuidad de los mismos sin injerencias arbitrarias. Como ya lo hemos mencionado, este tipo de disputas entre las partes deberían ser intermediadas o por el IFT o por una autoridad competente, con el fin de que el contrato no sea finiquitado de manera arbitraria por una de las partes y, de esa manera, se afecte la continuidad del servicio para los usuarios finales.

Proponemos eliminar la Cláusula Décima Sexta del Convenio o, en su caso, adecuarla para sujetar a un procedimiento ante el IFT para que determine si procede o no la terminación anticipada por incumplimiento.



7 Trato equitativo y no discriminatorio

Adicionalmente a los puntos ya tratados en este informe, en la OR se encuentran numerosas condiciones discriminatorias entre operadores y el AEP mismo (p.ej. parámetros técnicos, procesos de provisión, tarifas, etc.).

Esta sección contiene una lista de asuntos adicionales relacionados con el trato equitativo y no discriminatorio que el AEP debe dispensar a los CS con respecto a sus propias operaciones así como a los CS entre sí. El asunto incluido es el siguiente:

- acceso a los sitios

7.1 Acceso a los sitios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Décima Tercera - Acceso a los Sitios se establece lo siguiente:

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

En el Anexo F – Procedimiento de Acceso a Sitios, Sección 1.1. de la Oferta de Referencia se establece que:

*“El CS o Autorizado Solicitante, proporcionará en sus instalaciones **un sitio de fácil acceso durante las 24 horas los 365 días del año**, con vigilancia permanente, así como un croquis que indique la localización del sitio. En su caso, el CS o Autorizado Solicitante **se compromete a que su cliente final otorgue al personal de Telmex***

fácil acceso durante las 24 horas los 365 días del año, con vigilancia permanente, así como un croquis que indique la localización del sitio, lo cual implica, de manera enunciativa más no limitativa, trámites con terceros, permisos, condiciones de seguridad y documentación que sea requerida (...)

En el Anexo F – Procedimiento de Acceso a Sitios, Sección 1.2 - Recepción de solicitudes de acceso se dispone lo siguiente:

“Telmex deberá enviar sus solicitudes de acceso con un mínimo de 48 horas de anticipación dentro del horario de 8:00 a 18:00 horas (horas hábiles) al Centro de Atención de Red del CS o Autorizado Solicitante. Cuando se trate de mantenimiento correctivo el acceso podrá efectuarse durante las 24 horas del día, los 365 días del año.”

Problema y razones para sugerir cambios

No resulta apropiado, razonable ni factible que el CS deba comprometerse a proporcionar un sitio de fácil de acceso durante las 24 horas y los 365 días del año en las instalaciones de sus clientes finales ya que garantizar dicho acceso se encuentra fuera de su control.

Con respecto a los plazos previstos de acceso a sitios citados en las secciones anteriores— asumiendo que las referencias a ‘libre acceso’ y ‘fácil acceso’ mencionadas en la Cláusula Décima Tercera y en el Anexo F no reemplazan el requerimiento por el cual el AEP debe notificar al CS antes de acceder a sus propios sitios o a los sitios de sus clientes finales – observamos lo siguiente:

- El periodo mínimo de notificación para mantenimiento preventivo parece estar fijado en 48 horas, mientras que para actuaciones de mantenimiento correctivo la Oferta plantea que el acceso podrá efectuarse las 24 horas del día los 365 días del año. En comparación:
 - para accesos de mantenimiento preventivo, el CS debe enviar su solicitud con 3DH (días hábiles – 72 horas) de anticipación para poder acceder a los sitios del AEP en la infraestructura pasiva.⁹
 - para trabajos de mantenimiento correctivo (falla), en la Oferta de Referencia vigente para Compartición de Infraestructura Pasiva.(ORCI) se prevé un plazo de

⁹ Telmex – Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva (ORCI Fija 2018) Anexo 2 – Procedimiento de atención de fallas, continuidad del servicio y gestión de incidencias, Numeral 5.1

3 horas para que el CS pueda acceder a los sitios del AEP en la infraestructura pasiva compartida.¹⁰

- El periodo de notificación previsto en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados para actuaciones de mantenimiento preventivo es más corto que en la Oferta de Referencia de infraestructura pasiva:
 - por tanto, una de las Ofertas de Referencia debería modificarse para garantizar consistencia y reciprocidad.
- Un periodo mínimo de 48 horas de anticipación cuando se trata de trabajos de mantenimiento correctivo (comparado, por ejemplo, con un máximo de 3 horas previstas en la ORCI vigente) plantea la cuestión de si hay suficientes salvaguardas establecidas en la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados para garantizar que no se produzcan retrasos indebidos por parte del AEP en los plazos de provisión

Adicionalmente, resulta apropiado que se le requiera explícitamente al AEP que, antes de obtener acceso a los sitios del CS o a los sitios de sus clientes finales, deberá realizar todas las pruebas necesarias para asegurar que la interrupción del servicio no se debe a causas que son directamente imputables al AEP.

Vale la pena resaltar al Instituto, que en dado caso que el AEP envíe un técnico que no ha sido acreditado y/o no ha cumplido con los procedimientos de la OR (solicitudes de acceso con mínimo 48 horas de anticipación), y la falla deba ser reparada en un plazo inferior a las 48 horas, ese evento es responsabilidad del AEP y debe corresponder la aplicación de penalizaciones. Este punto específico lo trataremos en la sección 13.3.

No se deben contabilizar los retrasos relacionados con la obtención de acceso a los sitios del CS o a los sitios de sus clientes finales "*para la medición del cumplimiento de los plazos de reparación de incidencias*" si se demuestra que la incidencia se debe a causas que son directamente imputables al AEP.

Esto requiere que el AEP documente en informes detallados de cada incidencia para poder dilucidar y entender sus causas, a través del mismo SEG.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien las Ofertas de Referencia de Enlaces Dedicados suelen reconocer la necesidad del operador con PSM de acceder a los sitios de los clientes finales del CS, no es razonable que se exija acceso ilimitado 24/7.

¹⁰ Telmex – Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva (ORCI Fija 2018) Anexo 4 – Parámetros e indicadores de los niveles de calidad y penas convencionales, Numeral 4

Por ejemplo, la Oferta de Referencia de Orange en Francia dice que el CS debe tomar las medidas sean necesarias para que su cliente final, si éste último se ve impactado por la incidencia, permita a Orange acceso al sitio, suspendiendo el periodo de recuperación si el operador no está presente en el sitio donde está situado el punto de terminación del enlace dedicado¹¹.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el IFT solicite al AEP que revise las provisiones dispuestas en la Cláusula Décima Tercera del Convenio y en el Anexo F de la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados para garantizar:

- que no se comprometa al CS a provisiones que están fuera de su control.
 - el CS se comprometerá a hacer su mejor esfuerzo para dar acceso a sus instalaciones y a los sitios de sus clientes finales
 - en dado caso que el AEP requiera el acceso de manera urgente y este envíe un técnico no acreditado, esta eventualidad será responsabilidad del AEP y no se podría detener el reloj, lo que implicaría en un retraso en la reparación de fallas
- que la consistencia entre las distintas Ofertas de Referencia del AEP en cuanto a los tiempos de notificación (tal y como hemos mencionado arriba) y que dicha consistencia se materialice en las mejores condiciones para el CS
- que no exista riesgo de retrasos deliberados por parte del AEP en la reparación de incidencias
- que haya una correcta documentación de las incidencias acaecidas y las soluciones implementadas para corregirlas en el futuro. Todo esto evidentemente a través del SEG, tanto para los CS como para el AEP.

¹¹ Orange – Offre de Référence accès de haute qualité applicable à partir du 5 novembre 2018, Section 1.3.9.2: Prise en compte des incidents

8 Definición de servicios

En esta sección tratamos los asuntos relacionados con los servicios y su definición. Los asuntos incluidos son los siguientes:

- eliminación de capacidades en los enlaces dedicados
- inclusión de la definición de enlaces dedicados redundantes
- enlace punto a punto de un tramo local - tramo cubricado

8.1 Eliminación de capacidades en los enlaces dedicados

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.1 – Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, se establece lo siguiente:

*“Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia Internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), **todos los anteriores con capacidades de Ethernet 1 Mbps, Ethernet 2 Mbps, Ethernet 4 Mbps, Ethernet 6 Mbps, Ethernet 8 Mbps, Ethernet 10 Mbps, Ethernet 20 Mbps, Ethernet 30 Mbps, Ethernet 40 Mbps, Ethernet 50 Mbps, Ethernet 60 Mbps, Ethernet 80 Mbps, Ethernet 100 Mbps, Ethernet 150 Mbps, Ethernet 200 Mbps, Ethernet 250 Mbps, Ethernet 500 Mbps, Ethernet 1 Gbps, Hub Ethernet 10 Mbps, Hub Ethernet 40 Mbps, Hub Ethernet 1 Gbps, de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.**”*

En la Oferta de Referencia vigente, en el mismo Numeral 2.1 – Servicios mayoristas de Arrendamiento de Enlaces Dedicados, se establece lo siguiente:

*“Servicio de provisión de enlaces dedicados que Telmex ofrece a los concesionarios: Enlaces Locales (ambas puntas en una misma localidad), Enlaces entre Localidades (con puntas en diferentes localidades) y Enlaces de Larga Distancia internacional (una de las puntas se ubica dentro del área de cobertura concesionada a Telmex), **todos los anteriores con capacidades de nX64 Kbps (donde n=1,2,3,4,6,8, 10, 12 y 16); E1 (2 Mbps), E2 (8 Mbps), E3 (34 Mbps), E4 (139 Mbps), STM1 (155 Mbps), STM4 (622 Mbps), STM16 (2.5 Gbps); STM64 (10 Gbps), STM256 (40 Gbps) y Ethernet (2 Mbps a 100 Gbps) de conformidad con lo establecido en la tabla del numeral 2.3.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Se han identificado múltiples problemáticas que se derivan de la eliminación de las capacidades nX64 Kbps (donde n=1,2,3,4,6,8, 10, 12 y 16), E (1,2,3 y 4) y STM (1,4,16,64 y 256) de la Oferta de Referencia.

La industria está de acuerdo en que en los próximos años se dará un proceso de migración tecnológica de TDM hacia SIP, pero a pesar de la transición todavía existen actualmente clientes que solicitan ese tipo de enlaces específicos. Esas tecnologías TDM siguen operativas y son requeridas por clientes antiguos de los operadores de telecomunicaciones (p.ej. Gobierno y otras entidades federales).

La eliminación de las capacidades anteriormente mencionadas afecta la compatibilidad tecnológica de los equipos de los CS con los del AEP. Al eliminar esas tecnologías, el AEP obliga a los CS actualizar sus redes y sistemas y, por ende, incrementar el gasto de capital para la prestación de estos servicios.

Por otra parte, el AEP está obligado por las Medidas de Preponderancia a ofrecer las capacidades que han sido eliminadas de la Oferta de Referencia bajo consulta. Las Medidas Séptima, Decimoquinta y Decimosexta del Anexo 2 lo establecen:

***“SÉPTIMA** - El Agente Económico Preponderante **deberá proporcionar** a los Concesionarios Solicitantes que así se lo requieran, los siguientes tipos de Enlaces de Interconexión: **enlaces E1 y sus múltiplos, enlaces STM-1 y sus múltiplos, así como enlaces Ethernet en sus distintas capacidades**, y cualquier otro que defina el Instituto, mediante disposiciones de carácter general.*

Estos Enlaces podrán ser utilizados para la Conducción de Tráfico de cualquier origen, cualquier tipo y con terminación en cualquier destino nacional.”

(...)

***DECIMOQUINTA** - El Agente Económico Preponderante **deberá proveer** el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, indistintamente, en cualquiera de las velocidades de transmisión especificadas en la Oferta de Referencia, **incluyendo enlaces Nx64 Kbs (N=1...16), E1 y sus múltiplos, STM1 y sus múltiplos, así como Ethernet en sus distintas capacidades**, y cualquier otro que defina el Instituto.*

*En el caso de que el **Agente Económico Preponderante ofrezca comercialmente a sus Usuarios finales Enlaces Digitales o Enlaces Ethernet con velocidades de transmisión mayores, éstas deberán de cumplir con el criterio de replicabilidad técnica”***

Por otra parte, se ha limitado de la Oferta de Referencia bajo consulta la prestación de servicios Ethernet de 1Gbps, mientras que en la Oferta de Referencia vigente se ofrecen velocidades hasta 100Gbps. Esta capacidad es utilizada por los CS para sus redes backbone y en un futuro los enlaces dedicados tenderán a esas velocidades.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en nuestra argumentación previa solicitamos al Instituto las siguientes modificaciones:

- para la industria es claro que hoy en día hay clientes con enlaces dedicados utilizando la tecnología SDH. La transición tecnológica es un paso obligatorio en la evolución de las redes de telecomunicaciones, pero es imperativo que se restituyan en la Oferta las capacidades sobre SDH 'legacy' y que se estructure un proceso de migración planeado entre el AEP y los CS. Ese plan de migración deberá considerar las inversiones de capital necesarias para que la transición no sea de forma súbita sino planificada¹² entre todos los actores del mercado.
- complementando el punto anterior, las Medidas de Preponderancia fijas obligan al AEP a ofrecer esas capacidades y en caso que este ofrezca a sus clientes o a sus propias filiales enlaces dedicados con velocidades de transmisión mayores, éstas deberán poder ser replicadas por los CS
- se deben restituir en la Oferta los servicios de Ethernet con capacidades de 100Gbps

8.2 Inclusión de la definición de enlaces dedicados redundantes

Identificación y referencia del asunto

La Oferta de Referencia no define el servicio de enlaces dedicados redundantes ni los diferentes tipos asociados (redundancia de tarjeta, equipo, cable, ruta o combinaciones de éstas). Tampoco describe cómo se solicitan, prestan o se tarifican estos servicios si bien sí se proveen los parámetros de calidad de los mismos.

¹² Citamos al "ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones establece las condiciones técnicas mínimas para la interconexión entre concesionarios que operen redes públicas de telecomunicaciones y determina las tarifas de interconexión resultado de la metodología para el cálculo de costos de interconexión que estarán vigentes del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018" publicado en Diario Oficial del 9 de noviembre de 2017 donde se define el plazo de transición para que toda la interconexión se lleve a cabo mediante protocolo de señalización IP, el plazo señalado es el 31 de enero de 2022, para dicha transición el IFT deberá establecer un Comité Técnico en un plazo que no exceda de ciento ochenta días naturales contados a partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo.

Problema y razones para sugerir cambios

La utilización de opciones redundadas de enlaces dedicados es fundamental para partes especialmente críticas de las redes de los operadores.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se describa en la Oferta de Referencia las opciones de redundancia de los enlaces dedicados y cómo se solicitan, prestan o se tarifican cada uno de los servicios de enlaces dedicados redundantes.

Solicitamos respetuosamente que se incluyan también las tarifas correspondientes a cada uno de los servicios de enlaces dedicados redundantes en la Oferta de Referencia.

8.3 Enlace punto a punto de un tramo local - tramo coubicado

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo de precios del Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 1.1 – Gastos de instalación Enlace dedicado local, se establece lo siguiente:

“1.1 Gastos de Instalación Enlace Dedicado Local

- a. *Enlace Punto a Punto. El cargo por Gastos de Instalación comprende dos tramos locales, uno en cada punta.*
- b. *Enlace Punto a Punto Multipunto. El cargo por Gastos de Instalación comprende un tramo local en una punta, más el tramo local del Punto Multipunto en la otra punta.*
- c. *Enlace Punto Multipunto. El cargo por Gastos de Instalación comprende el tramo local del PMP o HUB.*
- d. ***Enlace punto a punto de un tramo local - tramo coubicado. El cargo por Gasto de Instalación comprende dos tramos, i) de la punta comprendida en las premisas del sitio del cliente, ii) Coubicado en Central de Telmex, sobre este segundo tramo, se realizará el cargo del 75% del punto i) de este inciso d).”***

En el Anexo de precios del Convenio Marco de la Oferta de Referencia vigente, Numeral 1.1 – Gastos de instalación Enlace dedicado local, se establece lo siguiente:

“1.1 Gastos de Instalación Enlace Dedicado Local

(...)



d. Enlace punto a punto de un solo tramo local. El cargo por Gastos de instalación comprende un solo tramo, este es aplicable cuando el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante recibe el servicio en el punto de presencia (central) de Telmex.”

Problema y razones para sugerir cambios

La problemática que hemos identificado en esta sección es que el AEP busca nuevamente cobrar el gasto de instalación en el doble tramo, cobrando sobre el segundo tramo el 75% del gasto de instalación de la punta comprendida en las premisas del cliente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto restituya las condiciones de la Oferta de Referencia vigente.



9 Tarifas y condiciones de pago

En esta sección hemos incluido aquellos asuntos relacionados con las tarifas y las condiciones de pago que consideramos son susceptibles de mejora, aclaración o cambio.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- objeciones de facturación
- plazos para la aclaración de facturas
- consistencia en políticas de objeción de facturas
- facturación extemporánea
- intereses moratorios
- fianza del convenio
- modificación de las garantías
- tarifas de los servicios de arrendamiento de enlaces dedicados

9.1 Objeciones de facturación

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Tercera, Apartado b) Pago Mensual de los Servicios, se establece lo siguiente:

*“Los pagos referidos deberán cubrirse a más tardar dentro de los **18 (dieciocho) 30 (treinta)** días naturales siguientes a aquél en que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] haya recibido la factura correspondiente, de no llevarse a cabo, TELMEX podrá rescindir el presente CONVENIO sin necesidad de declaración judicial. En caso de que la fecha de vencimiento corresponda a un día inhábil, se efectuará al día siguiente hábil.”*

*TELMEX y el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] acuerdan que en el evento de que **este último incumpla con cualesquiera de las obligaciones de pago** a su cargo bajo el presente CONVENIO, **TELMEX estará debidamente facultado para;** (i) suspender, sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios, una vez realizada la notificación al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE]. **Una vez realizada la notificación por parte de TELMEX, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] contará con un periodo de gracia de 10 (diez) días hábiles para subsanar cualquier incumplimiento de pago,** TELMEX podrá, rescindir el presente CONVENIO en observancia a lo*

dispuesto en la cláusula Décima Sexta. Rescisión del CONVENIO. En este último caso, TELMEX podrá exigir el pago de daños y perjuicios”

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Tercera, Numeral 3.2, se establece el procedimiento para las situaciones en las que un CS no esté de acuerdo con sus facturas:

“3.2 En el caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX con base en lo siguiente:

*Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) (...); (ii) hacerse valer dentro de los **18 (dieciocho) 30 (treinta)** 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 y (b) a elección del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el pago total de los servicios o, el pago por los cargos reconocidos y **la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. 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 esta 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.***

*Aquellas facturas que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] hubiese objetado, serán revisadas por ambas PARTES en un plazo que no excederá de **60 (sesenta) 30 (treinta)** días naturales contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de la objeción correspondiente, a efecto de determinar el monto efectivo a pagar, misma que no procederá si no es realizada dentro de los **18 (dieciocho) 30 (treinta)** días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura de que se trate y de acuerdo con los demás términos y condiciones previstos en el segundo párrafo de este inciso. Lo anterior en el entendido de que, si transcurrido el periodo de **60 (sesenta) 30 (treinta)** días naturales sin que exista una repuesta de TELMEX, se entenderán como aceptados los términos bajo los cuales la objeción fue presentada.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Nos enfrentamos a los siguientes problemas con los apartados relacionados en la Sección anterior:



- creemos conveniente resaltar al Instituto que a lo largo de todo el Convenio Marco y la Oferta de Referencia el AEP se ha empeñado en empeorar todos los plazos de facturación y objeción de facturas entre las contrapartes a favor del incumbente. Entendemos que el IFT utilizará las condiciones establecidas en la Oferta de Referencia vigente como punto de partida y que cualquier actualización a dicha Oferta debe mejorar las condiciones a los CS para la prestación de los servicios de enlaces dedicados
- por otra parte, en el Numeral 3.2 del Convenio Marco bajo consulta, el AEP ha eliminado la alternativa de que la receptora de los servicios pueda pagar bajo protesta la totalidad o una fracción de la factura y esta quede bajo el concepto de “factura objetada”. Los montos o facturas objetadas deben entrar en un proceso de aclaración y conciliación entre las partes, como se establece en la Sección 2.8 de la Oferta. En la experiencia de mis representadas, el AEP hace todo lo posible por no resolver o demorar la decisión con respecto a la factura objetada. Si se identifica que la objeción es procedente, el AEP puede tomarse meses en acreditar los montos objetados.
- la redacción de la Cláusula Tercera del Convenio Marco bajo consulta, junto con la incapacidad de los CS de pagar bajo protesta una fracción o la totalidad de la factura, revela un área gris que permite al AEP interpretar esto como impago y proceder a la rescisión del convenio (tal y como está estipulado en la Cláusula Décima Sexta de la Oferta de Referencia bajo consulta). Con respecto a la redacción del apartado, consideramos abusivo que los CS al efectuar el pago de los cargos reconocidos deba exhibir una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos.

Evidencia internacional si la hubiera y fuera relevante

Podemos utilizar como ejemplo las Cláusulas Vigésima Tercera y Vigésima Cuarta del Contrato Tipo de la Oferta de Referencia MARCo 2018 de Telefónica, de las cuales destacamos lo siguiente:¹³

“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

¹³ OR MARCo 2018 – Anexo III – Cláusulas Vigésima Tercera y Vigésima Cuarta

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.”

Si se detalla el Anexo VI – Precios y condiciones de facturación del Contrato Tipo de la Oferta de Referencia MARCo 2018 de Telefónica, se evidencia lo siguiente:¹⁴

“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.

¹⁴ OR MARCo 2018 – Anexo VI: Precios y condiciones de facturación: Cláusula 5

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 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

Ce

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.”

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
- en caso de disputas en la facturación, el pago sólo se produce por aquellas cantidades que no están en disputa
- 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 (Autoridad Regulatoria Nacional), en este caso la CNMC, quien debe resolver la disputa

Estimamos relevante también mencionar que, en línea con lo que estamos tratando en este punto, la reconciliación mensual de penalidades por rendimiento es un requerimiento de las Medidas Octava y Décima de la Declaración de Poder Sustancial. Entendemos que este es un buen precedente para actuar en la línea que sugerimos en esta Sección. En efecto, dichas medidas dictan:

*“Para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica y el CS, **llevarán a cabo en la primera semana de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios que se encuentren en incumplimiento con respecto de las fechas de entrega vinculantes de la obligación específica Séptima y de los plazos de entrega establecidos en la obligación específica Sexta, determinando el monto penalizable para descontar de la siguiente factura a emitir por los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, al CS.”***

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que los plazos de facturación y objeción de facturas entre las contrapartes sean restituidos a los anteriormente definidos y plasmados en la Oferta de Referencia vigente. Alentamos al Instituto a definir una obligación para que el AEP no pueda

modificar decisiones y estipulaciones que han sido previamente establecidas por la Autoridad en consultas públicas pasadas.

Por otra parte, solicitamos al Instituto que restituya la alternativa de que la receptora de los servicios pueda pagar bajo protesta la totalidad o una fracción de la factura y esta quede bajo el concepto de "factura objetada", tal como ya se contempla en el Convenio Marco de Interconexión de 2018, sin requerir el pago de la totalidad de la factura cuando existan montos o servicios objetados, ni exhibición de fianza alguna (esto incluso es redundante a lo que ya se contempla en la Cláusula Novena – Garantías del Convenio). Los montos o facturas objetadas deben entrar en un proceso de aclaración y conciliación entre las partes, el cual esté alineado con las mejores prácticas presentadas en la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica en España.

Consideramos totalmente arbitrario que se enuncie que, una vez concluido el plazo de 30 días al que alude el presente numeral y sin que la objeción haya sido resuelta, la factura será exigible por el AEP en su totalidad, obligándose el CS al pago de la misma dentro de los 10 días hábiles siguientes. El AEP suele dilatar u omitir su respuesta a pesar de que el CS hubiera documentado la improcedencia de cobros incorrectos, por lo que esta condición deberá ser adecuada a que más bien el AEP deberá acreditar en su totalidad el monto objetado al no responder en un plazo equivalente de 30 días.

Adicionalmente, solicitamos que el AEP esté obligado a compensar en sus facturas los montos que éste le adeude al CS por cualquier penalidad aplicable. En el caso de que el CS emita una objeción que resulte procedente, mis representadas considera que Telmex debe efectuar la devolución del monto que resulte procedente de la objeción más intereses moratorios, esto por considerarlo justo, ya que en el caso contrario, el concesionario o autorizado solicitante está obligado al pago de los mismos

9.2 Plazos para la aclaración de facturas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.8 – Aclaración de facturas, se establece lo siguiente:

"a) Telmex enviará mensualmente una factura por los servicios solicitados al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, la cual deberá pagar u objetar en un plazo de ~~30 (treinta)~~ 18 (dieciocho) días naturales después de su recepción. La objeción deberá referirse a las unidades y servicios que no reconozca mas no a la tarifa aplicable, sujetándose al procedimiento y cumpliendo con los requisitos establecidos en el numeral 3.2 de la Cláusula Tercera del Convenio."



Queda claramente entendido por las PARTES que las objeciones que no reúnan los requisitos mencionados no tendrán efecto o validez alguna y, en consecuencia, las facturas y estados de adeudos correspondientes se tendrán por consentidos.

b) El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberá presentar la Solicitud de aclaración, acompañada del soporte correspondiente con los datos necesarios para atenderla (servicios reclamados, referencias, importes, justificación).

c) Telmex analizará en un plazo de ~~30 (treinta)~~ 60 (sesenta) días naturales los datos enviados por el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante para determinar la procedencia o improcedencia del mismo e informará del resultado del reclamo. Durante este plazo Telmex se auxiliará del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante para resolver cualquier duda.

Aquellas facturas que el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante hubiese objetado, serán revisadas por ambas Partes para determinar el monto efectivo a pagar dentro de un plazo que no excederá de ~~30 (treinta)~~ 60 (sesenta) días naturales contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de la objeción correspondiente, misma que no procederá si no es realizada dentro de los ~~30 (treinta)~~ 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura de que se trate y de acuerdo con los demás términos y condiciones previstos en el segundo párrafo de este inciso. Lo anterior en el entendido de que, si transcurrido el periodo de ~~30 (treinta)~~ 60 (sesenta) días naturales sin que exista una repuesta de TELMEX, se entenderán como aceptados los términos bajo los cuales la objeción fue presentada.

d) Para los montos objetados que sean procedentes, Telmex emitirá la nota de crédito correspondiente y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante deberá realizar el pago de los reclamos improcedentes.”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de todo el Convenio Marco y la Oferta de Referencia el AEP se ha empeñado en empeorar todos los plazos de facturación y objeción de facturas entre las contrapartes a favor del incumbente. Estos plazos ya han sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por la industria, ya que todos los años los CS deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

Por otra parte, y consecuente con nuestra argumentación en la Sección 9.1 en el apartado de evidencia internacional, el proceso de aclaración de facturas propuesto en la Oferta de

Referencia bajo consulta tiene capacidad de perfeccionamiento con las mejores prácticas propuestas por Telefónica en su Oferta MARCo:

- existencia de un proceso de verificación de las facturas emitidas y de resolución de posibles discrepancias en las mismas, mediante un comité de cierre de facturación o de consolidación
- en caso de disputas en la facturación, el pago sólo se produce por aquellas cantidades que no están en disputa
- 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 (Autoridad Regulatoria Nacional), en este caso la CNMC, quien debe resolver la disputa

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto a restituir los plazos de la Oferta de Referencia vigente en el procedimiento de aclaración de facturas.

Por otra parte, alentamos al Instituto a revisar el procedimiento de aclaración de facturas con las mejores prácticas detalladas en la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica en España.

9.3 Consistencia en políticas de objeción de facturas

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Tercera, Apartado 3.2, se establece lo siguiente:

“3.2 En el caso de que el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] no esté de acuerdo con su factura, deberá dirigir su inconformidad a TELMEX con base en lo siguiente:

Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) (...); (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) ~~30 (treinta)~~ 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 y (b) a elección del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] el pago total de los servicios o, el pago por los cargos reconocidos y la exhibición de una fianza que garantice el importe de aquellos no reconocidos. ~~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 esta se considerara 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.”

Problema y razones para sugerir cambios

No es comprensible porque el AEP maneja políticas de objeción diferenciadas en la facturación entre las distintas Ofertas de Referencia que ofrece a sus CS. En el Anexo 5 del Convenio Marco de Interconexión, Cláusula Cuarta, Numeral 4.4.3 – Facturas Objetadas¹⁵ se plantea lo siguiente:

“4.4.3 Facturas Objetadas. (...) (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que la parte objetante manifieste las razones de su objeción para los Servicios de Interconexión prestados, (b) el pago total de los servicios o cargos no objetados, adjuntando a dicho pago un documento que contenga una relación desglosada de los importes correspondientes a cada uno de los servicios cuyas correlativas contraprestaciones hubiesen sido pagadas. A falta de relación, la parte acreedora aplicará el pago recibido a las contraprestaciones no objetadas, 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.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos amablemente que el AEP sea consistente en sus políticas de objeción de facturas a lo largo de las Ofertas de Referencia y Contratos que ofrece a los Concesionarios Solicitantes. Por ende, solicitamos que se modifique el numeral 3.2 citado en esta sección para que sea consistente con lo plasmado en el Contrato Marco de Interconexión y en las demás Ofertas de Referencia bajo consulta.

¹⁵ Convenio Marco de Interconexión Telmex - 2018, disponible en: <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/convenios-marco-de-interconexion-2018>

9.4 Facturación extemporánea

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Tercera, Apartado e) se establece lo siguiente:

*“TELMEX podrá presentar en un **plazo máximo de 120 (ciento veinte) días naturales posteriores al mes de facturación correspondiente**, facturas complementarias por **SERVICIOS omitidos o incorrectamente facturados.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de todo el Convenio Marco, el AEP se ha empeñado en empeorar todos los plazos de interacción entre las partes a favor del incumbente. Estos plazos ya han sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por los CS, que todos los años deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

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 90 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 CS, que hayan sido hechas fuera del periodo estándar de pago.

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 resultas entre las partes y monitorizar el proceso, con miras a redefinirlo en el caso de que se identifiquen problemas materiales con el mismo.

9.5 Intereses moratorios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Cuarta – Intereses Moratorios se establece lo siguiente:



*“En caso de incumplimiento por parte del CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE de cualesquiera de sus obligaciones de pago contenidas en el presente CONVENIO y en la Oferta de Referencia, deberá pagar, en adición a las cantidades adeudadas, y desde la fecha de vencimiento de su obligación de pago hasta la fecha en que queden totalmente pagadas, **intereses moratorios sobre saldos insolutos a una tasa anual que será igual a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) vigente a plazo de 28 (veintiocho) días más reciente en relación con la fecha en que ocurra el incumplimiento de pago, multiplicada a razón de 3 (tres) 1 (una) vez** veces, sobre bases de cálculos mensuales.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de todo el Convenio Marco, el AEP se ha empeñado en empeorar las condiciones que rigen la relación contractual entre las partes a favor del incumbente. Este preciso apartado ya ha sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por los CS, que todos los años deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

Consideramos que la razón propuesta de 3 veces la TIIE nos parece exagerada y solicitamos cambiarla para que esté alineada con respecto a los estándares internacionales.

Evidencia internacional si la hubiera y fuera relevante

La ORLA 2017 establece en su Clausula Sexta – Contraprestaciones Económicas lo siguiente:

“6.1. El impago o retraso en el pago, por cualquiera a de las partes, de alguna cantidad debida de conformidad con el procedimiento establecido en el apartado anterior, tendrá por efecto colocarla automáticamente en situación de mora, sin necesidad de requerimiento alguno de la otra parte, y obligará a aquella al abono de intereses desde la fecha del incumplimiento, todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula xx.

6.2 Las cantidades objeto de discrepancia, una vez reconocida la procedencia del pago, devengarán intereses de demora desde el momento en que debieron ser abonadas hasta la fecha de su efectivo pago, calculándose dichos intereses sobre la cantidad que finalmente hubiere sido acreditada como debida, la cual será fijada por el Comité de Conciliación.

6.3 El tipo de interés aplicable a las cantidades debidas en concepto de mora será el EURIBOR a 30 días más un margen de 0,5 puntos porcentuales si el retraso respecto a la fecha de vencimiento es igual o inferior a 30 días y el EURIBOR a 30 días más un margen de 2 puntos porcentuales si este es superior. Se entenderá por EURIBOR el que figure en la pantalla EURIBOR de Reuters para plazos de un mes a las 11 horas de la mañana del día laborable siguiente al de la fecha de vencimiento de la factura.”

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en la evidencia internacional presentada en la Sección anterior, consideramos que la TIE vigente a plazo de 28 (veintiocho) días multiplicada a razón de 3 (tres) veces es exagerada y se debería adoptar un esquema similar al de la ORLA, donde se considera un margen basado en pocos puntos porcentuales sobre la tasa de moratoria de referencia.

9.6 Fianza del Convenio

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Novena – Garantías del Convenio se establece lo siguiente:

*“9.1 FIANZA PARA EL PAGO DE LAS CONTRAPRESTACIONES. Mientras esté vigente este CONVENIO, el CS mantendrá constituida una fianza o carta de crédito, a su elección, en garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, **por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones equivalente a dos meses el equivalente al 120% de dos (2) meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de todo el Convenio Marco, el AEP se ha empeñado en empeorar las condiciones que rigen la relación contractual entre las partes a favor del incumbente. Este preciso apartado ya ha sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por los CS, que todos los años deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

En la Oferta de Referencia bajo consulta se ha incrementado la fianza para el pago de las contraprestaciones. En la Oferta de Referencia vigente el monto calculado para la fianza debía cubrir un promedio de las contraprestaciones por dos meses de servicios calculados

con base en los últimos doce meses. Actualmente se ha incrementado este parámetro al equivalente del 120% del promedio de 2 meses.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos innecesario el incremento propuesto por el AEP en la Oferta de Referencia bajo consulta y solicitamos que se vuelva a instaurar la fianza en los niveles anteriores.

9.7 Modificación de las Garantías

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Novena – Garantías del Convenio se establece lo siguiente:

*“(…) Se otorgará una nueva garantía anualmente por una cantidad equivalente al **120% del importe total de los SERVICIOS objeto de este CONVENIO facturados por TELMEX al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] durante 3 (tres) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de SERVICIOS correspondientes a 3 (tres) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.***

9.3 MODIFICACIÓN DE LAS GARANTÍAS. No obstante lo anterior, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] deberá, a solicitud de TELMEX, **actualizar la garantía a que hace referencia esta Cláusula Sexta con la finalidad de que (i) sea equivalente al 120% del valor de los 3 (tres) meses del año calendario inmediato anterior de mayor consumo, y; (ii) refleje la solvencia y el comportamiento crediticio del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE].**”

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia vigente, Cláusula Novena – Garantías del Convenio se establece lo siguiente:

*“(…) Se otorgará una nueva garantía anualmente **por una cantidad equivalente al 100% del importe total de los SERVICIOS objeto de este CONVENIO facturados por TELMEX al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] durante 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de SERVICIOS correspondientes a 2 (dos) meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.***

9.3 MODIFICACION DE GARANTIAS. No obstante lo anterior, el CS O AUTORIZADO SOLICITANTE deberá, a solicitud de TELMEX, **actualizar la garantía a que hace referencia esta Cláusula Sexta con la finalidad de que (i) sea equivalente**

al 100% del valor de los 2 (dos) meses del año calendario inmediato anterior de mayor consumo, y; (ii) refleje la solvencia y el comportamiento crediticio, del CS O AUTORIZADO SOLICITANTE.”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de todo el Convenio Marco, el AEP se ha empeñado en empeorar las condiciones que rigen la relación contractual entre las partes a favor del incumbente. Este preciso apartado ya ha sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por los CS, que todos los años deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

En la Oferta de Referencia bajo consulta se ha incrementado la garantía. En la Oferta de Referencia vigente se debía otorgar una garantía anualmente por una cantidad equivalente al 100% del importe total de los Servicios durante 2 meses del año calendario inmediato anterior o el estimado de Servicios correspondientes a 2 meses del siguiente año, el monto que resulte mayor.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos innecesario el incremento en monto y tiempo propuesto por el AEP en la Oferta de Referencia bajo consulta y solicitamos que se vuelva a instaurar la garantía en los niveles anteriores.

9.8 Tarifas de los Servicios de Arrendamiento de Enlaces Dedicados

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta y en su respectivo Anexo A – Tarifas se establece lo siguiente:

*“Las **tarifas para los SERVICIOS, son aquellas que se establecen en el Anexo "A" del presente CONVENIO.**”*

*“3.1 El [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] **se obliga a pagar a TELMEX por la prestación de los SERVICIOS, las tarifas establecidas en el Anexo "A" del presente CONVENIO, mismas que se tienen por reproducidas en el presente apartado como si a la letra se insertasen, de conformidad con las siguientes condiciones (...)**”*



Problema y razones para sugerir cambios

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta y en su Anexo A se presentan las tarifas recurrentes y no recurrentes asociadas a los servicios ofrecidos en la Oferta.

Entendemos que las tarifas incluidas 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 representan un enorme retroceso en lo establecido en la Oferta vigente. 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.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se solicita al Instituto que de ninguna manera los cambios hechos en el Anexo A por el AEP procedan ya que, si así ocurriera, se incurriría en un deterioro de las condiciones de la oferta y se afectaría de forma nefasta la competencia.

Mis representadas no consideran adecuado comentar en detalle sobre las tarifas incluidas en la Oferta de Referencia 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.



10 Presentación de pronósticos

En esta sección tratamos los asuntos relacionados con la presentación de pronósticos. El asunto incluido es el siguiente:

- pronóstico de servicios.

10.1 Pronóstico de servicios

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.2 – Pronóstico de Servicios, se establece lo siguiente:

“El concesionario de una red pública de telecomunicaciones solicitante del servicio presentará un pronóstico de demanda de servicios para el año siguiente con base en la Fecha límite del año en curso, indicada en la tabla siguiente:

Fecha límite	Pronóstico
30 de junio	Enero-junio del año inmediato posterior.
31 de diciembre	Julio-diciembre del año inmediato posterior.

Los servicios pronosticados conforme a la tabla anterior serán ratificados por el CS o Autorizado Solicitante sobre bases bimestrales a más tardar en las fechas que se indican en la tabla siguiente:

Fecha límite	Pronóstico
30 de septiembre	Enero-febrero del año inmediato posterior.
30 de noviembre	Marzo-abril del año inmediato posterior.
31 de enero	Mayo-junio del mismo año.
31 de marzo	Julio-agosto del mismo año.
31 de mayo	Septiembre-octubre del mismo año.
31 de julio	Noviembre-diciembre del mismo año.

Por otra parte, en la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.4.3.5, se establece lo siguiente:

“En caso de que los servicios solicitados excedan un 20% o más de los pronosticados, los Enlaces excedentes serán instalados en un plazo definido por

mutuo acuerdo bajo esquema fecha compromiso (Due Date). Situación que será informada al Instituto, junto con las nuevas fechas de entrega.”

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que los pronósticos de servicios recogidos en la Oferta de Referencia son innecesariamente exigentes. Sobre la base de precedentes internacionales, detallados más abajo, consideramos razonable la inclusión de un único pronóstico de servicio en la Oferta de Referencia con tres meses de antelación para los seis meses siguientes.

De incluirse un único pronóstico de servicio en el contrato, sería necesario detallar de manera más clara qué medidas adoptará el AEP para adherirse al nuevo pronóstico con respecto al pronóstico inicial.

Creemos que, basándonos en la evidencia que presentamos a continuación, una desviación con respecto a los pronósticos sólo debería tener efecto (si acaso) en el cumplimiento de los tiempos de entrega siempre y cuando:

- haya una demanda excepcional por encima de lo pronosticado (p.ej. por encima del 20% sobre lo pronosticado por el CS)
- los posibles cambios sobre los tiempos de entrega estándar hayan sido aceptados por el IFT (previa notificación por parte del AEP)

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La siguiente tabla ofrece un resumen de los pronósticos de servicios establecidos para los enlaces dedicados en otros países:

<i>País – Operador</i>	<i>Sección relevante</i>	<i>Periodo de notificación</i>	<i>Periodo de pronóstico</i>	<i>Nivel de confiabilidad requerido</i>
España – Telefónica (primer año)	Anexo 1 – Técnico: 5.1	2 meses	3 meses	20%
España– Telefónica (años subsiguientes)	Anexo 1 – Técnico: 5.1	3 meses (1 de octubre del año anterior)	12 meses	20%
Portugal – Portugal Telecom (pronóstico inicial)	Anexo 5, Sección 2	3 meses (en septiembre del año anterior)	Los primeros 6 meses (enero-junio) son firmes Los 6 meses siguientes (julio-diciembre) son provisionales	No detallado

Ce

<i>País – Operador</i>	<i>Sección relevante</i>	<i>Periodo de notificación</i>	<i>Periodo de pronóstico</i>	<i>Nivel de confiabilidad requerido</i>
Portugal – Portugal Telecom (nuevo pronóstico)	Anexo 5, Sección 2	3 meses (en marzo)	El siguiente semestre (Julio-Dic)	No detallado
Francia – Orange	1.3.7	0 meses	Previsión de los 2 próximos trimestres (6 meses)	No detallado

Figura 10.1: Pronósticos de servicios incluidos en las ofertas de referencia de enlaces dedicados analizadas [Fuente: ES – ORLA 2017; PT – ORCA 2017; FR – Offre de référence d'accès de haute qualité d'Orange 2018]

En la tabla anterior, si el nivel de confianza (margen de error) ofrecido en realidad está x% por encima del nivel pronosticado, el exceso de solicitudes será tratado como excepcional. En el caso de la ORLA en España, solamente cuando el número total de solicitudes de enlaces dedicados excede los pronósticos presentados por todos los operadores en más de un 20% se considera como una situación excepcional. En ese caso, Telefónica solicita a la CNMC si puede ajustar las fechas de entrega que le han sido impuestas¹⁶. No hemos encontrado una cláusula similar en las Ofertas de Referencia de Portugal y Francia.

Creemos que la adherencia estricta a los pronósticos y cambios subsiguientes en los plazos de entrega deberían aceptarse únicamente tras su revisión y aceptación por parte del IFT.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

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

¹⁶ Telefónica - ORLA 2017, Anexo 1: Técnico, Numeral 5.1- Planes de previsión y procedimiento de constitución de la red de interconexión

11 Procesos y tiempos de aprovisionamiento y mantenimiento

Una Oferta de Referencia de este tipo requiere una explicación detallada del proceso de contratación, modificación y cancelación para cada uno de los servicios, así como las condiciones aplicables.

En esta sección se alistan los problemas identificados relacionados con los procesos y plazos de aprovisionamiento y mantenimiento o la ausencia de dichas condiciones que se esperarían como parte de una Oferta de Referencia. Los temas cubiertos aquí son los siguientes:

- inicio y fin del cálculo de los plazos de provisión del Servicio
- plazos de entrega de los Servicios (dentro de pronóstico)
- plazos de entrega de los Servicios (fuera de pronóstico)
- medición del cumplimiento de los plazos de entrega
- causas de fuerza mayor y casos fortuitos de retraso
- modificación a la entrega de la fecha vinculante
- causas imputables a terceros en la reparación de fallas
- medición del cumplimiento de los tiempos de reparación
- enlaces dedicados de manera anticipada
- plazos máximos para la reparación de fallas
- comprobación por parte del CS de la solución de incidencias
- instalación de enlaces excedentes

11.1 Inicio y fin del cálculo de los plazos de provisión del Servicio

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.5.1 – Proceso de Validación de las Solicitudes de Servicios de la Oferta de Referencia establece lo siguiente:

*“Las solicitudes serán válidas y exigibles en el momento que Telmex entregue el número de referencia asociado a cada servicio, **lo cual sucederá en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles posteriores a la recepción de las solicitudes.**”*

Por otra parte, en la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.4.3.4 - Medición del cumplimiento de los plazos de entrega, se establece lo siguiente:



*“2.4.3.4 Una vez que Telmex notifique al CS que el servicio se encuentra terminado, instalado y listo para realizar las pruebas **se detendrá el cómputo del plazo de entrega. Las partes tendrán un plazo de 2 (dos) días hábiles para realizar las pruebas de transmisión y concluir la entrega del servicio. (...)**”*

Problema y razones para sugerir cambios

El plazo de entrega de un enlace dedicado debe computarse a partir del día en que el CS envía la solicitud al AEP hasta el día en que el enlace está disponible para su uso, entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar tráfico. Para ello, el AEP deberá notificar dicha situación al CS y éste último deberá validar la disponibilidad del enlace, conforme a lo dispuesto en la Medida Decimosexta de las Medidas de Preponderancia Fijas y en la Medida Sexta de la Declaratoria de Poder Sustancial:

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

La Medida Sexta de la Declaratoria de Poder Sustancial dicta lo siguiente:

*“El plazo de entrega de Enlaces Dedicados se computará **desde el día que el concesionario solicitante hace del conocimiento de los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial**, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, la Solicitud de Enlaces a través del Sistema Electrónico de Gestión definido en la Obligación Decimoséptima de las presentes Obligaciones, hasta el día en que el (los) Enlace(s) Dedicado(s) está(n) disponible(s) **para su uso**, entendiéndose que se han activado las funcionalidades necesarias para que se pueda cursar tráfico; para ello se deberá haber notificado tal situación al CS y éste deberá validar la disponibilidad respectiva.”*

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, el plazo de entrega de enlaces dedicados empieza a computarse desde el instante en que el AEP recibe una solicitud válida de suministro por parte de un CS hasta



que la línea está disponible para su uso. Esto se recoge en la Cláusula 4a) de la ORLA 2017, en su página 18:

“a) Plazo de entrega de circuitos del servicio de enlace a cliente

El plazo de entrega, de acuerdo a la definición de la Orden de Calidad, es el tiempo que transcurre desde el instante en el que el proveedor del servicio recibe una solicitud válida de suministro hasta que la línea o líneas, están disponibles para su uso y se ha notificado al solicitante.”

Lo mismo ocurre en Portugal, si bien el cálculo se realiza en días calendario. Así, la Cláusula 1.1 del Anexo 3 de la ORCA–2017 (página 2)¹⁷, establece lo siguiente:

“1.1. PQS1 – Prazo de Instalação

Tempo, em dias de calendário, que decorre desde a Data de Pedido para a instalação de um circuito até à respetiva Data de Pronto Técnico. Este parâmetro é avaliado mensalmente de acordo com os objetivos definidos no número 2.1. infra.”

Como se puede comprobar por este texto, el tiempo empieza a contar en la fecha en que se recibe la solicitud o pedido por parte de Portugal Telecom.

En Francia, el plazo de entrega de enlaces dedicados se computa desde el día en que se recibe una solicitud (antes de las 16.00), tal y como se recoge en la Cláusula 2.1.7.3 (página 33) de la OdR–2018¹⁸:

“Le délai court à compter de la date de réception par Orange du bon de commande Liaison. Néanmoins, toute commande reçue à partir de 16h00 un jour ouvré ne sera prise en compte que le jour ouvré suivant.”

Como se puede comprobar por este texto, para Orange en Francia, el tiempo empieza a contar en la fecha en que se recibe la orden de pedido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos revisar los numerales 2.5 y 2.4.3.4 de la Oferta de Referencia para incluir el texto del documento de las Medidas de Preponderancia Fijas.

¹⁷ ORCA 2017 de Portugal. Anexo 3: Qualidade de serviço - Seção 1 - Parâmetros de qualidade de serviço, Numeral 1.1

¹⁸ Orange – Offre de Référence accès de haute qualité applicable à partir du 5 novembre 2018, Section 2.1.7.3: Commande

Adicionalmente, el AEP evita informar el “Tiempo Total de Entrega” en el SEG (Módulo de Seguimiento), ya que no indica siquiera la “Fecha de Liquidación” de enlaces ya liquidados. Asimismo, requerimos que se agregue que al usuario que hubiese solicitado una alta de enlace, llegue también un correo electrónico avisando que un servicio está disponible como parte del procedimiento de entrega del Anexo D además de la obligación del AEP de informar vía el SEG.

11.2 Plazos de entrega de los Servicios (dentro de pronóstico)

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.4.1.1 – Plazos de Entrega, se establece lo siguiente:

“El 85% (ochenta y cinco por ciento) de las solicitudes que se realicen dentro de pronóstico y el restante en el doble del plazo señalado hasta llegar al 100% (cien por ciento).

El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento)”

Interpretamos los plazos de entrega para enlaces dedicados dentro de pronóstico conforme se detalla a continuación en la Figura 11.1.

Capacidad Ethernet	Plazos de entrega máximos (días) – 85% cumplidos		Plazos de entrega máximos (días) – 100% cumplidos	
	Locales	Entre Localidades / Larga distancia	Locales	Entre Localidades / Larga distancia
Ethernet 1Mbps	25	35	50	70
Ethernet 2Mbps	25	35	50	70
Ethernet 4Mbps	25	35	50	70
Ethernet 6Mbps	25	35	50	70
Ethernet 8Mbps		60		120
Ethernet 10Mbps		60		120
Ethernet 20Mbps		60		120
Ethernet 30Mbps		60		120
Ethernet 40Mbps		60		120
Ethernet 50Mbps		60		120
Ethernet 60Mbps		60		120
Ethernet 80Mbps		60		120

Ce

Capacidad Ethernet	Plazos de entrega máximos (días) – 85% cumplidos		Plazos de entrega máximos (días) – 100% cumplidos	
	Locales	Entre Localidades / Larga distancia	Locales	Entre Localidades / Larga distancia
Ethernet 100Mbps		60		120
Ethernet 150Mbps		60		120
Ethernet 200Mbps		60		120
Ethernet 250Mbps		60		120
Ethernet 500Mbps		60		120
Ethernet 1Gbps		60		120
Hub Ethernet 10Mbps		60		120
Hub Ethernet 40Mbps		60		120
Hub Ethernet 1Gbps		60		120

Figura 11.1: Plazos de entrega en días hábiles – Oferta de Referencia para 2019, basada en nuestra propia interpretación, 2018 [Fuente: Borrador de la Oferta de Referencia de enlaces dedicados de Telmex 2019]

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos conveniente resaltar al Instituto, que a lo largo de la Oferta de Referencia bajo consulta, el AEP nuevamente se ha empeñado en empeorar las condiciones que rigen la relación operacional entre las partes a favor del incumbente. Este preciso apartado ya ha sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas, motivo por el cual se le debe informar al AEP que esas reincidencias no son aprobadas ni bien vistas por los CS, que todos los años deben levantar alarmas con respecto a puntos que ya han sido definidos por el Instituto.

Con respecto a los plazos de entrega de esta Oferta de Referencia hemos identificado dos problemas principales que deben ser revisados por la Autoridad. Primero, los plazos de entrega dispuestos en la OR no cumplen con la Medida Decimosexta del Anexo de II de las Medidas de Preponderancia Fijas.

“El Agente Económico Preponderante no podrá exceder los siguientes plazos de entrega para el Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales, entre Localidades y/o de Larga Distancia Internacional en el 85% de las solicitudes y el doble del plazo señalado para el 100% de las solicitudes”

Los plazos especificados en dicha medida son presentados en la siguiente tabla.

Denominación	Plazos de entrega estándar (días) – 85% cumplidos		Plazos de entrega estándar (días) – 100% cumplidos	
	Locales	Larga distancia	Locales	Larga distancia
Nx 64kbit/s (N=1...16)	13	18	26	36
E1	13	18	26	36
E2	13	18	26	36
E3	21	35	42	70
E4	21	35	42	70
STM-1	21	35	42	70
STM-4	60	60	120	120
STM-16	60	60	120	120
STM-64	60	60	120	120
STM-256	60	60	120	120
Ethernet	60	60	120	120

Figura 11.2: Tiempos de entrega en días hábiles – Cláusula Decimosexta de las Medidas de Preponderancia Fijas, 2017, según nuestra interpretación propia, 2017 [Fuente: Medidas de Preponderancia Fijas del IFT, página 11] NOTA: Las celdas que están marcadas en rojo muestran aquellos enlaces para los cuales los tiempos de entrega definidos en la Oferta de Referencia de 2019 son más largos que los plazos contemplados en las Medidas

El segundo problema que se ha identificado consiste en que el AEP, en la práctica, ha tomado los tiempos de entrega de la tabla de la Sección 2.4.1 de la OR como plazos estándar para la entrega de los servicios. Por ejemplo, los enlaces de Ethernet siempre son entregados en 60 días para el 85%, y el restante 15% es entregado en 120 días. La OR determina estos plazos como máximos, pero el proveedor de servicios mayoristas entrega siempre los servicios bajo estos plazos como si fueran estandarizados.

Como lo hemos mencionado en la Sección 3.6, el AEP debería estar obligado a entregar a los CS los mismos tiempos de entrega que ofrece a sus filiales, subsidiarias y otras empresas del grupo económico de interés. Para que se tenga la certeza que el AEP no está incurriendo en un trato discriminatorio e inequitativo con los CS, el IFT debería ser capaz de auditar toda la información ingresada por los usuarios a través del SEG.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Las Ofertas de Referencia internacionales analizadas utilizan diferentes métodos para definir los tiempos de entrega de los enlaces dedicados:

- El enfoque utilizado en España es similar al contemplado en la Oferta de Referencia del AEP en México (en tanto que define una tasa de éxito de entrega de enlaces dedicados dentro los plazos establecidos de 85% y 100%), pero la Oferta de Telefónica no hace

Ce

una distinción entre los tiempos de entrega para enlaces dedicados locales y de larga distancia.

- En Portugal, la Oferta de Referencia de Portugal Telecom utiliza tiempos de entrega diferentes dependiendo de si los dos puntos en cada extremo del enlace están ubicados en zonas categorizadas como Zona A ('Tipo 1') o no ('Tipo 2') –las ubicaciones categorizadas como Zona A están en áreas más urbanas y áreas de central mejor conectadas. También establece una tasa de éxito de entrega de enlaces (95% y 100%), aunque éste es superior al contemplado en la Oferta de Referencia del AEP en México
- En Francia, los tiempos de entrega varían en función de la velocidad del enlace.

No es posible realizar una comparación directa entre los tiempos de entrega individuales contemplados en la Oferta de Referencia del AEP en México con los plazos de entrega establecidos en otras Ofertas de Referencia. En su lugar, en la tabla siguiente mostramos el siguiente rango de tiempos de entrega para enlaces dedicados.

	Definición de día	Tasa de éxito objetivo	Días para la entrega de circuitos (tasa de éxito objetivo)		Días para la entrega de circuitos (tasa de éxito del 100%)	
			Min.	Máx.	Min.	Máx.
México – Oferta de Referencia 2018	Hábiles	85%	25	60	50	120
México – Medidas de Preponderancia Fijas	Hábiles	85%	13	60	26	120
España	Calendario	85%	18	60	36	120
Portugal	Calendario	95%	20	40	40	80
Francia – Locales E1 e inferiores	Calendario	n/a	n/a	n/a	n/a	28
France – Locales 34Mbit/s +	Calendario	n/a	n/a	n/a	n/a	Estudio requerido ¹

Figura 11.3: Rango de tiempos de entrega establecidos en una selección de Ofertas de Referencia [Fuente: México – Oferta de Referencia de enlaces dedicados 2018; Medidas de Preponderancia Fijas del IFT (2014-2017); España – ORLA, 2017; Portugal Telecom – ORCA 2017; Francia – OdR services de capacité 2017]

Nota 1: France Telecom se compromete a realizar un estudio de viabilidad en un plazo de 21 días.

En primer lugar, cabe notar que en México el AEP define los tiempos de entrega en días hábiles (i.e. una semana de 5 días), mientras que en los países analizados se computan en días calendario (i.e. una semana de 7 días). Esto significa que los tiempos de entrega del AEP en México son efectivamente un 20% superiores (7/5) de lo establecido en la Oferta.

Del análisis realizado se desprende que la Oferta de Referencia del AEP en México no está en línea con las mejores prácticas internacionales en cuanto a tiempos de entrega de enlaces dedicados. Si se volviera a adoptar los tiempos de entrega contemplados en las Medidas de Preponderancia Fijas y si los tiempos se computaran en días calendario en lugar de días hábiles, la Oferta de Referencia del AEP en México estaría en términos generales en línea con los tiempos de entrega recogidos en la ORLA de Telefónica en España. También representaría una mejora de los tiempos de entrega para enlaces dedicados locales y de corta distancia (E2 e inferiores). Aun así, le queda todavía bastante que mejorar para alcanzar los tiempos de entrega contemplados en Portugal y Francia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

Con base en lo anterior, sugerimos que se adopten los tiempos de entrega máximos establecidos en las Medidas de Preponderancia Fijas para los enlaces dedicados pero que se omita el cumplimiento en dos plazos del 85% y del 100%. Adicionalmente, consideramos que los tiempos de entrega deberían calcularse en días calendario, los cuales recogemos en la siguiente tabla.

<i>Tiempos de entrega máximos Días calendario Cumplimiento 100%</i>		
Denominación	Locales	Larga distancia
Nx 64kbit/s (N=1...16)	13	18
E1	13	18
E2	13	18
E3	21	35
E4	21	35
STM-1	21	35
STM-4	60	60
STM-16	60	60
STM-64	60	60
STM-256	60	60
Ethernet	60	60

Figura 11.4: Tiempos de entrega en días calendario propuestos [Fuente: elaboración propia, 2018]

La experiencia internacional muestra que los tiempos de provisión contemplados en la Oferta de Referencia deberían ser menores para estar en línea con las mejores prácticas. Para ello, el IFT debería auditar el rendimiento real del AEP – especialmente la provisión de servicios por parte del AEP a sus propias filiales minoristas – y tratar de establecer nuevos estándares con base en la información empírica durante la siguiente revisión de la Oferta de Referencia.

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

La utilización del SEG por parte del AEP y sus filiales será clave a la hora de permitir al IFT auditar el cumplimiento de estas obligaciones.

11.3 Plazos de entrega de los Servicios (fuera de pronóstico)

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.4.1.1 – Plazos de Entrega, se establece lo siguiente:

“2.4.1.1. Los plazos de entrega indicados en la tabla del presente numeral no podrán excederse en:

1) (...)

2) El 50% (cincuenta por ciento) de las solicitudes que se realicen fuera de pronóstico y el doble del plazo señalado para el remanente de solicitudes hasta llegar al 100% (cien por ciento).

Problema y razones para sugerir cambios

Creemos que no existen precedentes con respecto a las disposiciones tan estrictas recogidas en la Cláusula 2.4.1.1. Por favor remitirse a la Sección 10.1 del presente documento para una discusión más detallada al respecto.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Proponemos eliminar el texto del numeral 2.4.1 de la Oferta de Referencia, con base en nuestra recomendación de la Sección 10.1 de este documento así como de la Medida Decimosexta.

11.4 Medición del cumplimiento de los plazos de entrega

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.4.3.1 – Medición del cumplimiento de los plazos de entrega se establece lo siguiente:

“2.4.3.1 Para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega, Telmex habiendo demostrado fehacientemente el hecho del que se trate, no se computarán los días de retraso atribuibles a:

a) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telmex ni al CS

- (...)*

b) Cualquier causa imputable al CS o Autorizado Solicitante o su cliente final, entre otras:

- Los retrasos imputables al CS o Autorizado Solicitante en la obtención de permisos para acceder a los sitios del propio CS o Autorizado Solicitante, del cliente final o de cualquier tercero como pueden ser entre otros: plazas comerciales, parques industriales, fábricas, edificios corporativos, aeropuertos. Esto es, Telmex solo está obligado a gestionar los permisos necesarios para llevar los servicios a través de la vía pública, siendo responsabilidad del CS o Autorizado Solicitante tramitar los permisos necesarios una vez que inicia la propiedad privada.*
- De igual forma cuando se requieran condiciones especiales para acceso en el domicilio del cliente final, los cuales de manera enunciativa mas no limitativa podrán ser: horarios limitados de acceso y de permanencia, solicitar el permiso de acceso con varios días de anticipación, requerir un permiso por cada vez que se acceda a las instalaciones, cursos de capacitación obligatorios, exámenes médicos previos al acceso cuya programación no depende de Telmex, entrega de documentación específica con varios días de anticipación de los técnicos de Telmex.*

c) Causas imputables a terceros, entre otras:



- *Aquellos no imputables a Telmex, los que de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: retrasos por permisos de trabajos en vías públicas (municipales, estatales o federales), acceso en zonas ejidales o comunales, plantones en vía pública que impida el acceso a la zona de atención.*
- [...]”

De otro lado, el Numeral 2.4.3.2 de la Oferta de Referencia bajo consulta establece lo siguiente:

*“2.4.3.2 Cuando se requiera el despliegue de nueva obra civil, que implique la obtención de permisos de autoridades federales, estatales o municipales y que excedan un kilómetro lineal, o mayor a 500 metros lineales si el despliegue está destinado a atender zonas turísticas, industriales, residenciales, comerciales de alta relevancia, **el conteo del plazo de instalación se detendrá conforme a los términos y condiciones de la Oferta de Compartición de Infraestructura que para este efecto establezca.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Es necesario definir de manera más precisa cómo se realiza la medición del cumplimiento de los plazos de entrega de enlaces dedicados. Las mediciones deberían realizarse individualmente para cada enlace y trimestralmente para todos los enlaces. Estas mediciones se tienen que realizar para cada CS. Esto le permitirá al IFT investigar posibles casos de discriminación.

En las Cláusulas 2.4.3.1 y 2.4.3.2 el AEP identifica muchos casos en los que podría dejar de contabilizar los días de retraso en la entrega de enlaces dedicados – ajustándolos a la baja para cada enlace. Dichos ajustes deberían estar permitidos únicamente en casos excepcionales. De lo contrario, el proceso de monitorización podría dejar de tener valor. Adicionalmente, los ajustes realizados para la medición del cumplimiento de los plazos de entrega deberían estar claramente documentados y debidamente justificados.

El AEP tiene dos días para confirmar la solicitud (Numeral 2.5.1 de la Oferta de Referencia bajo consulta y punto que discutimos en la Sección 11.1 del presente documento) y luego de entre 12 a 30 días (teniendo en cuenta nuestra argumentación en la Sección 8.1, donde el AEP ha eliminado tecnologías y capacidades que según las Medidas de Preponderancia fijas está obligado a ofrecer a los CS y de paso ha empeorado los plazos de provisión) para confirmar la fecha de entrega del enlace dedicado. Estos plazos ofrecen suficiente tiempo de planificación para evaluar si se requiere la obtención de permisos de obra o el despliegue de nueva obra civil y comunicárselo al CS. En ese caso, el AEP debería avisar al CS por adelantado y requerir que se modifique la fecha de entrega dentro de las ventanas

Ce

temporales mencionadas arriba. Cualquier solicitud de tiempo adicional debería estar documentada y debidamente justificada. El IFT también debería estar disponible para mediar en el caso de que el AEP y el CS no lleguen a un acuerdo.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En España, específicamente en la ORLA, Telefónica debe justificar los retrasos incurridos en los tiempos de entrega que le han sido impuestos:

Velocidad	Plazo para comunicar fecha vinculante (días naturales)	Plazo provisión (días naturales)	Fecha vinculante por defecto (días naturales) ^{Nota}
Nx64 Kbit/s	9	18	12
2048 Kbit/s no estr.	15	30	22
2048 Kbit/s estr.	15	33	22
34 y 155 Mbit/s	15	60	30
Ethernet y Fast Ethernet	15	60	30
Gigabit Ethernet	15	60	30

Nota: Plazo por defecto es el aplicable cuando no se ha suministrado una fecha vinculante

“Los tiempos anteriores 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.

Telefónica deberá comunicar inmediatamente al operador tanto el inicio como la finalización de los eventos (paradas de reloj) recogidos en los anteriores supuestos. El detalle de las causas de reloj se recoge en el punto e) de este apartado.¹⁹”

Creemos que la adopción de una Cláusula como esta exigiría al AEP a justificar las desviaciones que cometiese con respecto a los tiempos de provisión estándar que le han sido impuestos – en cuanto a planificación, ejecución y medición del cálculo del cumplimiento de los plazos de entrega.

¹⁹ ORLA 2017 de España. Sección 4: Niveles de Calidad, Apartado a)

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que las mediciones se realicen individualmente para cada enlace y trimestralmente para todos los enlaces. Estas mediciones se tienen que realizar para cada CS de forma individual

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

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

11.5 Causas de fuerza mayor y casos fortuitos de retraso

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.4.3 se han incluido las siguientes causas como motivos de retraso:

“a) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telmex ni al CS:

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

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

- (...)

*c) Causas imputables a terceros, **entre otras:**”*

- (...)”

Por otra parte, en la Oferta de Referencia en el Numeral 2.6.4 también se han incluido los mismos eventos como situaciones en las que su tiempo de duración no se tomará en cuenta para la medición de los tiempos de reparación de las fallas y disponibilidad de los enlaces:

"b) Causas de fuerza mayor y casos fortuitos no imputables a Telmex ni al CS o Autorizado Solicitante.

- *Los que, de manera enunciativa más no limitativa, pueden consistir en: inundaciones, guerras, huracanes, lluvias intensas, incendios, quema de pastizales, huelgas, motines, sismos, terremotos, **explosiones, guerra, insurrección, disturbios** y condiciones climatológicas adversas que retrasen los trabajos de reparación, explosiones, insurrección, disturbios, **restricciones para trabajos en planta externa en horario nocturno cuando no se trate de un daño crítico en la infraestructura de Telmex.***

c) Causas imputables al CS o Autorizado Solicitante o su cliente final.

- (...)
- *Cuando el CS o Autorizado Solicitante **requiere la atención del incidente en ventana de mantenimiento programada en fecha y hora específica.***
- *Negación de acceso a las instalaciones*
- *Tiempos que tarda Telmex en identificar la falla por **reporte con datos erróneos por parte del CS.***
- *Fallas en los equipos, las instalaciones y/o sitio del CS o su Cliente Final."*

Problema y razones para sugerir cambios

Se ha incluido en los títulos de los apartados b) y c) el concepto "entre otras". No estamos de acuerdo con la inclusión de terminologías que generen ambigüedad al CS y a sus usuarios finales. Este concepto debe ser eliminado para que el AEP no se apalanque en ellas para considerar cualquier eventualidad no descrita en el Numeral 2.4.3 como una excusa para retrasar la entrega de los servicios.

En el Numeral 2.6.4, también se ha incluido las premisas "*restricciones para trabajos en planta externa en horario nocturno cuando no se trate de un daño crítico en la infraestructura de Telmex*" y la "*reporte con datos erróneos por parte del CS*". La restricción de trabajar en horario nocturno no puede ser considerada como una causa de fuerza mayor, como tampoco el hecho de que datos erróneos en el reporte del CS generen necesariamente demoras en la reparación de fallas y en la disponibilidad de los enlaces. En efecto, si existen restricciones para el trabajo nocturno, el AEP siempre puede realizar esos trabajos durante

el día. De igual modo, no toda información errónea por parte del CS automáticamente conlleva una demora.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se eliminen de la OR las afirmaciones resaltadas en negrita en el apartado anterior, ya que el AEP puede apalancarse en estas áreas grises para retrasar los plazos de entrega aún más así como la medición de los tiempos de reparación de cada una de las fallas y la disponibilidad de los enlaces.

11.6 Modificación a la entrega de la fecha vinculante

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.5.5, se establece lo siguiente:

*“2.5.5 Telmex notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante **en un plazo máximo de 12 (doce) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para enlaces de velocidades Ethernet 6 Mbps e inferiores, y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades Ethernet 8 Mbps y superiores**, tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio, deberá notificar la fecha de entrega vinculante **en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles** a partir de la entrega del número de referencia.”*

En la Oferta de Referencia vigente, en el Numeral 2.5.5, se establece lo siguiente:

*“2.5.5 Telmex notificará la fecha de entrega vinculante de los Enlaces al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante **en un plazo máximo de 7 (siete) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para enlaces de velocidades 8.448 Mbps e inferiores, de 10 (diez) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 34.368 Mbps a 155.52 Mbps y de 30 (treinta) días hábiles a partir de la entrega del número de referencia para velocidades de 622.08 Mbps y superiores, así como Enlaces Ethernet**, tratándose de la entrega del servicio en un punto en el que previamente ya se tenga contratado el servicio o en caso de que se requiera la provisión del servicio de manera anticipada, deberá notificar la fecha de entrega vinculante en un **plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles** a partir de la entrega del número de referencia.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Como se mencionó en la Sección 11.2 y como se observa en la cita provista en esta sección, al remover las capacidades Nx 64kbit/s, E1, E2, E3, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256 se eliminaron también con ellas los plazos para la entrega de estos servicios. Esto representa una limitación innecesaria a los CS, porque el hecho de extender injustificadamente la entrega de capacidades que antes tenían un plazo relativamente más corto implica una transferencia de esas demoras a los clientes finales del CS, con el deterioro en sus niveles de calidad que esto trae consigo.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se sugiere, al igual que en la sección 11.2, se restauren los plazos establecidos previamente, para la entrega de los servicios, en las capacidades de Nx 64kbit/s, E1, E2, E3, E4, STM-1, STM-4, STM-16, STM-64 y STM-256, junto con la prestación en sí de estas capacidades.

11.7 Causas imputables a terceros en la reparación de fallas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.6.4, apartado d), se establece lo siguiente:

"d) Causas imputables a terceros:

*El tiempo de suministro de equipos **Ethernet** por parte de proveedores, cuando la falla requiere el remplazo del equipo completo o refacciones, no pudiendo ser mayor de:*

- *Con afectación en zona Urbana: 3 horas*
- *Con afectación en zona Suburbana y Rural: 24 horas*
- *Sin afectación cualquier zona: 48 horas*

Los anteriores son plazos máximos, no obstante Telmex se obliga a reiniciar el cómputo de los plazos de reparación una vez que cuente con las refacciones necesarias y no pudiendo ser mayor al 5% de las incidencias totales.

- *En los casos de cortes de fibra óptica o cable de cobre, no pudiendo ser mayor a ~~12~~ 24 horas y no pudiendo ser mayor al ~~5%~~ 10% de las incidencias totales."*

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a las condiciones asociadas a la Oferta de Referencia bajo consulta, nuevamente el AEP se ha empeñado en empeorar los indicadores de resolución de fallas a su favor.

Estos indicadores ya han sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas y fueron aprobados por el Instituto, como se puede observar en la Oferta de Referencia vigente.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que mantenga el plazo a 12 horas y a un tope del 5% de incidencias.

11.8 Medición del cumplimiento de los tiempos de reparación

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.6.4 se establece que:

“En caso de que ocurra alguno de los siguientes eventos listados a continuación, Telmex habiendo demostrado fehacientemente el hecho del que se trate, su tiempo de duración no se tomará en cuenta para la medición de los tiempos de reparación de cada una de las fallas y disponibilidad de los enlaces:

(...)

d) Causas imputables a terceros

El tiempo de suministro de equipos Ethernet por parte de proveedores, cuando la falla requiere el remplazo del equipo completo o refacciones, no pudiendo ser mayor de:

- *Con afectación en zona Urbana: 3 horas*
- *Con afectación en zona Suburbana y Rural: 24 horas*
- *Sin afectación cualquier zona: 48 horas.”*

Problema y razones para sugerir cambios

El AEP, como es práctica común, debe tener un stock suficiente de equipos para atender las nuevas solicitudes de instalación y las incidencias que supongan una sustitución de componentes o de todo el equipo.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien en las Ofertas de Referencia de enlaces dedicados de Telefónica (España), Orange (Francia) y Portugal Telecom (Portugal) se encuentran algunas causas para la parada de contabilización de tiempos recogidas en la Numeral 2.6.4 de la Oferta de Referencia, en ninguna de ellas se encuentra la ausencia de equipos como una de las causas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

11.9 Enlaces Dedicados de manera anticipada

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Numeral 2.4.1.3 se menciona lo siguiente:

*“2.4.1.3 Para los casos en que el CS requiera Enlaces de manera anticipada **(tiempos de entrega menores a los señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1)**, Telmex responderá a esta petición en un plazo máximo de 2 (dos) días hábiles; en caso de respuesta negativa se indicarán las causas, en caso de ser afirmativa, se incluirán también los cargos que este tipo de solicitud generen adicionales a los gastos de instalación convencional; **estos cargos adicionales serán equivalentes al doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de Enlace.** Una vez realizada la aceptación y pago por parte del CS o Autorizado Solicitante se iniciará el conteo del tiempo de entrega acordado entre el CS o Autorizado Solicitante y Telmex, **el cual no podrá exceder de la mitad de los tiempos señalados en la tabla del numeral 2.4.1.1 y deberá cumplirse al 100% (cien por ciento) de los casos.**”*

La tabla de la sección 2.4.1.1 – Plazos de entrega se presentan los plazos máximos:



Capacidad Ethernet	Plazos Máximos	
	Locales	Entre Localidades/ Larga Distancia Internacional
Ethernet 1 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet 2 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet 4 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet 6 Mbps	25 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet 8 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 10 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 20 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 30 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 40 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 50 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 60 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 80 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 100 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 150 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 200 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 250 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 500 Mbps	60 días hábiles	
Ethernet 1 Gbps	60 días hábiles	
Hub Ethernet 10 Mbps	60 días hábiles	
Hub Ethernet 40 Mbps	60 días hábiles	
Hub Ethernet 1 Gbps	60 días hábiles	

Figura 11.5: Tiempos de entrega máximos por capacidad [Fuente: Oferta de Referencia de enlaces dedicados, 2018]

Problema y razones para sugerir cambios

Con base en nuestra argumentación de la Sección 11.2, hemos identificado que el AEP toma los tiempos de entrega de la tabla de la Sección 2.4.1.1 de la OR como plazos fijos y definidos para la entrega de los servicios. Las mejores prácticas internacionales en las Ofertas de Referencia analizadas determinan estos plazos como máximos, pero el proveedor de servicios mayoristas en México siempre ha entregado los servicios como si estos fueran estandarizados.

La obligación impuesta sobre el AEP indica que este debe actuar bajo los principios de no discriminación, transparencia y trato equitativo para ofrecer a sus CS los servicios mayoristas bajo el mejor esfuerzo y sin generar cobros adicionales.

Como lo hemos mencionado en nuestra Sección 3.4 todos los procesos relacionados al servicio mayorista de arrendamiento de enlaces dedicados deben ser registrados en el SEG, monitoreados y auditados por el IFT para entender si el AEP es capaz de prestar los

servicios en mejores condiciones y más rápido. Esto debería permitir al IFT tener mejor información sobre los tiempos de respuesta del AEP para próximas revisiones de la Oferta de Referencia.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Nuestra consideración sobre el concepto de Enlaces de Manera Anticipada es que debe ser eliminado de la Oferta de Referencia, basándonos en que los plazos establecidos en la Tabla 2.4.1.1 son plazos máximos y no estándar. El AEP no puede pedir que las solicitudes con plazos inferiores a los de la tabla deban ser considerados como entrega anticipada y además cobrar cargos adicionales equivalentes al doble de los gastos de instalación correspondientes a cada tipo de enlace.

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

- el AEP debe ofrecer un trato equitativo a todos los CS, sin diferenciar que sean subsidiarias, filiales u otras empresas de su grupo de interés económico
- que el propio AEP refleje en el SEG todos los pedidos de enlaces dedicados, los procesos y tiempos de entrega de sus enlaces
- que el IFT audite los pedidos de enlaces tanto de los CS como del AEP
- que el AEP intente los tiempos de entrega bajo la premisa de “best-effort” y que no vaya sistemáticamente a tiempos de entrega máximos
- que esto no suponga sobre costo alguno para los CS

11.10 Plazos máximos para la reparación de fallas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.6.2, en el Anexo C – Acuerdo De calidad y suministro de Servicio (SLA) y en el Anexo D – Procedimiento de entrega/recepción se mencionan los siguientes plazos máximos de reparación de fallas:

Tipo de incidencia	Plazos máximos		
	Enlaces locales, entre localidades y larga distancia internacional		
	80%	95%	100%
Prioridad 1	6 horas	8 horas	24 horas
Prioridad 2	8 horas	16 horas	48 horas
Prioridad 3	24 horas	48 horas	72 horas

Nota: Para el caso de Enlaces Dedicados con acceso DSL, el tiempo de reparación será de 24 horas para el 85% de los casos, y de 48 horas para el 97% de los casos.

Problema y razones para sugerir cambios

Los plazos de la presente Oferta de Referencia no cumplen con la Medida Vigésima de las Medidas de Preponderancia Fijas, la cual establecía los mismos plazos que en la Oferta de Referencia vigente. No entendemos el motivo por el cual el AEP ha relajado los plazos incumpliendo la Medida Vigésima de las Medidas de Preponderancia Fija.

En la siguiente tabla encontramos los plazos máximos incluidos en las mencionadas Medidas de Preponderancia Fijas:

Tipo de incidencia	Plazos máximos
	Enlaces locales, de larga distancia nacional y larga distancia internacional
Prioridad 1	4 horas
Prioridad 2	8 horas
Prioridad 3	10 hora

Figura 11.6: Plazos máximos [Fuente: Medida de preponderancia fijas, pagina 15, cláusula vigésima, 2014]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

11.11 Comprobación por parte del CS de la solución de incidencias

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en los Numerales 2.6.1 – 2.6.5, se establece lo siguiente:

“2.6.1 La operación y mantenimiento de los Servicios, será responsabilidad de Telmex a partir de la fecha de entrega y recepción de los mismos, fecha que será considerada en este documento para el inicio de la facturación correspondiente.

2.6.5 (...)

La medición del cumplimiento de los plazos de reparación de fallas y disponibilidad de servicio, se comenzarán a computar a partir de que el CS levante el reporte

correspondiente en el Centro de Atención a Operadores o en el Sistema Electrónico de Gestión.

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

Problema y razones para sugerir cambios

Hemos evidenciado en la práctica que el AEP no está cumpliendo con los procedimientos establecidos en la Oferta de Referencia en lo que respecta al trato de incidencias. El CS sube una solicitud de incidencia en el SEG, tras la cual el AEP genera un ticket de apertura para solucionar la falla. El AEP luego levanta el enlace caído y cierra el ticket sin haber reportado la resolución de la incidencia al CS y sin haber dado tiempo al mismo para comprobar que el problema estaba solucionado. La Oferta de Referencia es muy clara y establece que una vez reparada la falla, el AEP deberá notificar al CS con la finalidad de que éste realice las pruebas correspondientes. Con el visto bueno del CS, el AEP debería proceder a cerrar el ticket en el SEG.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El AEP debe obligatoriamente notificar la resolución de la incidencia al CS antes de cerrar ningún ticket para dar tiempo a comprobar si efectivamente la incidencia está resuelta. El modus operandi del AEP puede generar retrasos y problemas en la calidad del servicio que está ofreciendo el CS a sus usuarios finales. Se debería incluir en la Oferta de Referencia un procedimiento (p.ej. penalización por retraso en la reparación de fallas, este tema será analizado a profundidad en la Sección 13.3) para desincentivar este tipo de actuaciones por parte del proveedor de servicios mayoristas.

Por otra parte, el plazo de 4 horas para realizar las pruebas correspondientes es insuficiente para que los CS puedan confirmar que el servicio se encuentra operando correctamente. Solicitamos al Instituto que amplíe este plazo a 24 horas, un lapso que ha sido comprobado por mis representadas para realizar este procedimiento.

11.12 Instalación de Enlaces excedentes

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en la Sección 2.4.3.5. – Instalación de Enlaces Excedentes, se ha planteado lo siguiente:

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

El siguiente texto fue eliminado por el AEP en la Oferta de Referencia vigente:

~~*En caso de no existir un acuerdo entre las partes para establecer la fecha compromiso (Due Date), prevalecerán los siguientes plazos: Tratándose de velocidades de NX64 hasta E2 dicha fecha compromiso no podrá exceder de 40 días hábiles para enlaces locales y de 50 días hábiles para enlaces entre localidades; mientras que para velocidades de STM-4 hasta STM-256 y enlaces Ethernet no podrá exceder de 120 días hábiles tanto para enlaces locales como para enlaces entre localidades.”*~~

Problema y razones para sugerir cambios

El concepto de una fecha “due-date” acordada entre las partes para la instalación de los enlaces excedentes no genera ninguna certeza ni transparencia en los CS.

Como lo hemos mencionado con anterioridad, el AEP ha hecho caso omiso a las Medidas que le han sido impuestas, en lo que respecta a los plazos máximos de entrega de los servicios. Al ser servicios fuera de pronóstico, solicitamos que se establezca un parámetro que brinde tranquilidad a los CS y limite la discrecionalidad del AEP en la definición de dichos plazos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que fije un parámetro para la instalación de los enlaces excedentes, dependiendo del tipo de enlace solicitado por los CS. Como lo hemos planteado en las Secciones 11.2 & 11.3, se han eliminado de la Oferta bajo consulta los enlaces Nx64, E1, E2, E3, E4 y STM. Solicitamos una definición precisa para la entrega de dichos enlaces, junto con un potencial acompañamiento y participación del Instituto en caso de disputas.

12 Calidad de servicio: definición, medición y niveles

En esta sección hemos incluido aquellos asuntos relacionados con la calidad de servicio que creemos son susceptibles de mejora, aclaración o cambio.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- medición de la calidad de servicio
- parámetros de calidad para los servicios Ethernet
- cancelación del servicio por incumplimiento de calidad
- licitaciones con entidades gubernamentales y acuerdos de nivel de servicio (ANS)
- tiempo de traslado para atención de fallas.
- disponibilidad de enlaces dedicados DSL sin redundancia

12.1 Medición de la calidad de servicio

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.6.5 se establece lo siguiente:

*“Telmex garantizará el **cumplimiento anual** por red de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados: [...]”*

En las Medidas de Preponderancia Fijas, la Medida Décima Tercera establece lo siguiente:

*“DECIMOTERCERA - El Agente Económico Preponderante deberá prestar a los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes el Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados, **en 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 mecanismos y procedimientos necesarios para mantener los niveles de calidad y seguridad acordados entre las partes.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

El compromiso de garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad para los enlaces dedicados debería realizarse de manera mensual. Esto refleja el calendario de facturación mensual que el AEP aplica al CS así como los términos que éste último aplica a sus clientes

finales. Adicionalmente, el CS debería monitorear el cumplimiento de los niveles de calidad (identificando también al AEP) de forma mensual.

Por supuesto, resulta apropiado reportar la disponibilidad de servicios equivalentes para el AEP puesto que éste último tiene la obligación de proveerle al CS servicios comparables en las mismas condiciones, plazos y con la misma calidad de servicio que los que presta para sí mismo y a sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas que pertenezcan al mismo Grupo de Interés Económico – tal y como se recoge en la Medida Decimotercera de las Medidas de Preponderancia Fijas.

Dado el nivel de calidad establecido en la Oferta, del 99.83% de disponibilidad, resulta inapropiada la periodicidad actual de evaluación de ese indicador. En las condiciones actuales, el AEP estaría habilitado a acumular fallas en periodos intermedios, sin que estos sean objeto de penalidad sino hasta el final de la Oferta, cuando el CS pierde la posibilidad de descontar esas penalidades de la siguiente factura.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica habitual en las relaciones contractuales, tanto con proveedores nacionales mexicanos como internacionales de enlaces dedicados, que el reporte de los indicadores de cumplimiento de los niveles de calidad sea realizado de manera mensual.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El Numeral 2.6.5 debe modificarse para garantizar el cumplimiento de los parámetros de calidad para los enlaces dedicados y reportado de manera mensual.

Adicionalmente, la Oferta de Referencia debe definir más explícitamente los procedimientos de monitorización a seguir. Los datos deberían reportarse con carácter mensual, tanto para cada CS como para el propio AEP y para este último se debería comparar con la de sus propias operaciones minoristas. El IFT debe monitorear y auditar los procesos de reporte y asegurarse que los métodos de medición y reporte que aplique el AEP sean consistentes para los servicios mayoristas y minoristas.

12.2 Parámetros de calidad para los servicios Ethernet

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.6.5 se ha establecido lo siguiente:



“En los servicios Ethernet los parámetros de Calidad se validarán a la entrega de los Enlaces Dedicados basándose en la aplicación del estándar RFC 2544 del IETF considerando los siguientes valores:

- Tasa máxima de pérdida de paquetes de 10^{-4}
- Porcentaje de ancho de banda de la interfaz garantizada: 100% en la interfaz física con el cliente.
- Retardo de Transmisión de Trama (en un solo sentido): 6.2 milisegundos

Estos parámetros se cumplirán de acuerdo con lo siguiente:

- El retardo de trama depende de la distancia y los equipos por los que pase el servicio, por lo que este parámetro se cumplirá para una distancia equivalente a 100 Km en un solo sentido y medido a la entrega del servicio para tráfico de usuario en su más alta prioridad (voz).”

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien los parámetros definidos en las Medidas de Preponderancia Fijas son apropiados para servicios inferiores a 100MBit/s, se deberían incluir servicios de Ethernet de velocidades superiores en la Oferta de Referencia, junto con sus características, disponibilidades, tasa máxima de pérdida de paquetes, retardo de transmisión, entre otras.

Por otra parte, la Oferta de Referencia debe incluir un servicio de Puntas de Concentración, como ha sido analizado en la Sección 8.3.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La siguiente tabla muestra las diferencias existentes y los parámetros equivalentes recogidos en la ORLA de Telefónica en España y la ORCE en Portugal:

País	Servicio	Tasa máxima de pérdida de paquetes	Retardo de transmisión de trama por cada 100km	Jitter máximo: (medido sin tráfico de usuario)
México	Todos Ethernet (Medidas AEP Fijas 2014)	10^{-7}	6.2 ms	20 ms
	Todos Ethernet (Medidas AEP Fijas 2017)	10^{-4}	6.2 ms	N/A
	Todos Ethernet (Oferta de Referencia bajo consulta 2019)	10^{-4}	6.2 ms	N/A

País	Servicio	Tasa máxima de pérdida de paquetes	Retardo de transmisión de trama por cada 100km	Jitter máximo: (medido sin tráfico de usuario)
España	Ethernet 10Mbit/s (No agregado)	10 ⁻⁷	10.0 ms	1 ms
	Ethernet 10Mbit/s (Agregado Gigabit Ethernet)	10 ⁻⁷	11.0 ms	1 ms
	Fast Ethernet 100Mbit/s (No agregado)	10 ⁻⁷	5.0 ms	1 ms
	Gigabit Ethernet 1000Mbit/s (No agregado)	10 ⁻⁷	5.0 ms	1 ms
Portugal	Todos Ethernet	10 ⁻⁹	Entre 1.7ms y 4.7 milisegundos	1 ms

Figura 12.1: Parámetros de calidad para servicios Ethernet [Fuente: España – ORLA, 2017; Portugal – ORCE 2018]

Los parámetros definidos en las Medidas de Preponderancia Fijas son apropiados para servicios inferiores a 100MBit/s. El AEP deberá incluir servicios con velocidades superiores, como los servicios de Fast-Ethernet (100MBit/s y sus múltiplos) y de Gigabit-Ethernet (1GBit/s y superiores) alineando los parámetros de calidad de los mismos con los definidos en la ORLA de Telefónica en España.

Adicionalmente, como ya lo hemos mencionado en nuestra Sección 8.3, es importante para el mercado mayorista de servicios Ethernet que provéase preste un producto de Ethernet agregado. Dicho producto combina de manera eficiente varios enlaces dedicados Ethernet o Fast-Ethernet en una ubicación en un enlace agregado. Esto permitiría al CS obtener unos niveles de servicio similares a los que el AEP provee a sí mismo. De nuevo, los parámetros de calidad deberían concordar con los parámetros definidos en la ORLA de Telefónica en España.

Adicionalmente, la transmisión de tramas jumbo de hasta 9,600 bytes para la prestación de ciertos servicios es práctica común en el mercado mexicano.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

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

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

12.3 Cancelación del servicio por incumplimiento de calidad

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, en la Cláusula Primera – Definiciones, se establece lo siguiente:

“CANCELACIÓN: Es la interrupción, a solicitud del [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] del proceso de instalación de un SERVICIO previamente contratado y que aún no ha sido entregado.”

Posteriormente en la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.4.1.5 se establece lo siguiente:

“El Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante podrá cancelar los servicios solicitados sin cargo alguno, siempre y cuando dicha cancelación se efectúe antes que le sea notificada la fecha de entrega vinculante. En caso de que la cancelación se realice con posterioridad al plazo anteriormente señalado, el CS pagará a Telmex los Gastos de Instalación correspondientes, en términos de lo estipulado en el Anexo “A” del Convenio.”

Problema y razones para sugerir cambios

La Oferta de Referencia del AEP debe incluir la cancelación sin penalización por parte del CS en caso de que el AEP incumpla recurrentemente con los parámetros de calidad tal como lo establece la Medida Décima de la Declaratoria de Poder Sustancial:

“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, no cumplan recurrentemente durante un trimestre con los parámetros de calidad establecidos, no podrán cobrar penalizaciones al concesionario afectado en caso de que éste decida cancelar el servicio antes de la finalización del plazo contratado.”

Adicionalmente, la Oferta de Referencia bajo consulta no define términos claros en cuanto al procedimiento para la cancelación de un servicio una vez esté operacional (cuando no se deba a un incumplimiento), ni en los Anexos ni en otras partes de la Oferta de Referencia. La OR en Francia provee un ejemplo apropiado y debería añadirse a la Oferta de Referencia del AEP en México.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la OR de Orange en Francia, el CS puede rescindir el contrato en cualquier momento después de un año sujeto a las condiciones recogidas en la siguiente tabla:

Servicio	Referencia	Duración inicial del contrato	Periodo de notificación después del mínimo	Penalización si es menos del mínimo
“LPT” (equivalente a un enlace local)	2.1.5 (Página 27)	1 año	7 días	75% del monto restante
“Liaison d’Aboutement” (equivalente a un enlace de larga distancia)	2.2.1.3. (Página 42)	1 año	7 días	75% del monto restante

Figura 12.2: *Durée minimale - résiliation d'une commande sur demande de l'Opérateur* [Fuente: *Offre de référence d'accès de haute qualité d'Orange, 2018*]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se debe incluir una aclaración en la Oferta de Referencia permitiendo la terminación del contrato en el caso de que el AEP no cumpla de manera recurrente con los niveles de calidad de servicio que le han sido impuestos. Para esto, se sugiere utilizar como parámetro máximo un 10% de los enlaces contratados, que presenten niveles de calidad insatisfechos, durante cada trimestre.

Adicionalmente, se debe incluir una cláusula por la cual el CS pueda rescindir el contrato tras un periodo mínimo inicial (p.ej. un año). A este respecto, recomendamos la adopción de los términos recogidos en la Oferta de Referencia de Orange en Francia.

12.4 Licitaciones con entidades gubernamentales y Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

Identificación y referencia del asunto

La Medida de Preponderancia Decimosexta determina en su último párrafo lo siguiente:

*“Cuando el Agente Económico Preponderante participe en procesos de **licitaciones gubernamentales**, deberá garantizar que los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes, cuando requieran del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados para hacer técnicamente viable su participación en la licitación, **reciban los enlaces en plazos equivalentes a los que el Agente Económico***

Preponderante habría aplicado a su operación, de resultar ganador de la licitación.”

Problema y razones para sugerir cambios

La Medida de Preponderancia Decimosexta abre la discusión sobre los niveles de calidad, de disponibilidad y de diligencia en la resolución de fallas por parte del AEP y en la posibilidad del CS de replicar las ofertas del AEP. Bajo los principios de equivalencia de insumos y de no discriminación establecidos en la LFTR, los CS deberían tener acceso a unos niveles de servicio iguales a los que el AEP provee a sus clientes minoristas.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En licitaciones con entidades gubernamentales hemos observado en varios casos niveles de servicio más estrictos comparados con los indicadores de ANS que están incluidos en la OR, como se muestra a continuación:

- Disponibilidad del servicio: 99.95%
- Plazos de entrega: 6 semanas (30 días hábiles)
- Penalizaciones por indisponibilidad: 6 al millar por minuto por el total de la factura mensual y un máximo de 3-4 eventos al mes dependiendo del nivel de criticidad de los mismos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La LFTR, junto a los principios de no discriminación y de equivalencia de insumos, tiene que prevalecer por encima de las Medidas de Preponderancia. Con base en lo anterior, en el caso que se presente una licitación con entidades gubernamentales o con el sector corporativo en donde participe el AEP, cualquier CS debe poder contar con los mismos niveles de servicio que el AEP incluye en su oferta. En este sentido sugerimos que el CS en su oferta, donde requiera enlaces dedicados del AEP para su solución y donde el propio AEP se presente también, ponga que todos estos enlaces se ofrecerán en las mismas condiciones ofrecidos por el AEP al cliente.

Por otra parte, sugerimos incluir un indicador de ANS en la Oferta de Referencia que cubra al CS para la resolución de fallas que sean atribuibles al AEP. Es importante su incorporación para que los CS puedan competir por contratos que tengan niveles exigentes de disponibilidad y calidad de servicio.



12.5 Tiempo de traslado para atención de fallas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Anexo H se ha incluido el siguiente texto al final de las tablas:

“El tiempo de traslado para las poblaciones que no se encuentran descritas en el presente Anexo H, será de 2 horas.”

Problema y razones para sugerir cambios

No consideramos apropiado que se incluya un plazo de dos horas en el tiempo de traslado de atención de fallas para aquellas poblaciones no incluidas en el Anexo H.

Dada la situación que varias de las poblaciones seguramente se encuentren a una distancia inferior a la indicada, el AEP puede escudarse en el párrafo incluido para retrasar los tiempos de resolución de fallas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

12.6 Disponibilidad de enlaces dedicados DSL sin redundancia

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.6.5, se establece lo siguiente:

“2.6.5 Telmex garantizará el cumplimiento Anual por Red de los siguientes parámetros de calidad para los enlaces dedicados:

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

Nota: La Disponibilidad del Enlace Dedicado sin redundancia será de 99.0% (noventa y nueve por ciento) cuando se utilice tecnología DSL en la Red de Acceso.”

Problema y razones para sugerir cambios

El equipo técnico de mis representadas considera innecesaria e ineficiente la inclusión de enlaces dedicados de alta capacidad sobre tecnologías DSL. La inclusión de dicha posibilidad dentro de la Oferta de Referencia pondría en riesgo la calidad del servicio que se ofrece a los clientes finales de los CS.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto la eliminación de cualquier referencia a proveer servicios de enlaces dedicados sobre tecnologías DSL ya que pondría en riesgo la calidad del servicio que ofrecen los CS a sus usuarios.



13 Penalidades

En esta sección hemos incluido aquellos asuntos relacionados con las penalidades que creemos son susceptibles de mejora, aclaración o inclusión.

Los asuntos incluidos son los siguientes:

- penalidades por entregas tardías
- penalidades por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad
- penalidades por retrasos o repetición de fallas
- penalidades impuestas al CS por indisponibilidad del Servicio
- daños ocasionados a los equipos de terceros
- sincronización del SEG con los ANS y las penalidades asociadas.

13.1 Penalidades por entregas tardías

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.7.1 – Penalizaciones y en el Anexo C – Acuerdo de calidad y suministro de servicio (SLA), se establece lo siguiente:

“La penalización por entregas tardías se calculará considerando el monto económico correspondiente, de la renta proporcional a los días de retraso en la entrega, respecto a las fechas comprometidas del servicio en cuestión.”

Por otra parte, en la Oferta de Referencia vigente en el mismo Numeral 2.7.1, se estableció lo siguiente:

“2.7.1 La penalización por cualquier entrega tardía de los enlaces conforme a la fecha aplicable, se calculará considerando el monto económico correspondiente al 10% de la renta mensual por cada día hábil de retraso en la entrega, respecto a las fechas vinculantes, o fechas compromiso (Due Date) del servicio en cuestión, hasta por un máximo de 6 rentas mensuales. El cálculo del monto de penalización por enlace se realiza conforme la siguiente fórmula:

$$\text{Monto de penalización}_i = (\text{días de retraso}_i) * 10\% * (\text{Renta mensual}_i)$$

donde i es el enlace solicitado”

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a las penalidades asociadas a la Oferta de Referencia bajo consulta, nuevamente el AEP se ha empeñado en empeorar todas las condiciones de las penalizaciones a su favor. Estas penalizaciones ya han sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas y aprobadas por el Instituto, como se puede observar en la Oferta de Referencia vigente.

La penalización por entrega tardía establecida en la Oferta de Referencia bajo consulta es mínima y no dan el desincentivo suficiente para evitar el incumplimiento de las obligaciones por parte del AEP. La penalización deber ser igual a la incluida en la Declaratoria de Poder Sustancial en la Medida Octava:

*“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica no cumplan con la fecha de entrega vinculante de conformidad con la obligación específica Séptima, entonces deberán pagar automáticamente una penalización correspondiente a **la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso.**”*

En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, excedan los plazos de entrega establecidos en la obligación específica Sexta, deberán pagar una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso. Para el cálculo de esta penalización no se considerarán los enlaces que hayan sido objeto de una penalización automática.”

En resumen, el operador regulado deberá pagar automáticamente una penalización correspondiente a la cantidad que resulte más alta entre el 3% (tres por ciento) del gasto de instalación o el 10% (diez por ciento) de la renta mensual del enlace por cada día de retraso.

La redacción del Numeral 2.7.1 también debe incluir que el incumplimiento se hará efectivo en el momento en que el AEP sobrepase los tiempos máximos establecidos en la OR y desde ese instante se empezaran a contabilizar las penalizaciones.

Como ya lo hemos mencionado en la Sección 3.4, es muy importante que el AEP registre todas sus interacciones y procesos con los CS en el SEG para que el IFT pueda auditarlos y determinar si el proveedor de servicios mayoristas está ofreciendo mejores promedios de entrega a sus operaciones minoristas que al resto de CS.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En la ORLA, la siguiente penalización es relevante para la instalación tardía de enlaces dedicados entre operadores:

“Penalizaciones por retraso en plazo entrega servicio de conexión

En el caso de retrasos en la puesta en servicio del servicio de conexión cuya responsabilidad sea de Telefónica de España, la penalización, calculada como porcentaje de la cuota de alta del servicio de conexión es:”

Servicio	Retraso Dr (días)	Penalización
Servicio de conexión	Hasta $0,25 \times T_{max}$	Dr x 2% cuota alta
	Desde $0,25 \times T_{max}$	Dr x 3% cuota alta

Figura 13.1: Penalidades por instalación en la ORLA de Telefónica [Fuente: ORLA 2017, Clausula 4c, pagina 26]

Nota: T_{max} = tiempo máximo de instalación Dr: días de retraso

La penalidad del 3% incluida en las medidas de preponderancia corresponde con la parte alta del rango de las penalidades incluidas en la ORLA de Telefónica y por lo tanto es adecuada para México.

En la ORCA de PT, la entrega tardía de enlaces se penaliza con base al número de días de retraso, tal y como se describe en la siguiente tabla:

Tipo de Parque	Tipo de Circuito	Días de atraso face ao prazo de instalação	Ocorrência
Base, Rede de Circuitos e Grande Rede de Circuitos	Tipo 1 e Tipo 2	1-5	25%x PMC
		6-10	50%x PMC
		11-15	75%x PMC
		15+	$[100\% + 7\% \times (D - 15)] \times PMC$

Figura 13.2: Penalizaciones impuestas a Portugal Telecom por retrasos en la instalación de enlaces dedicados [Fuente: ORCA 2017, Anexo 3, página 7]

Nota: PMC = precio mensual del circuito

En el caso portugués, simplificando mucho, la penalidad promedio por día varía entre el 25% y 75%.

A partir de las penalidades observadas en España (3%) y Portugal (entre 25 y 75%), se observa que la penalidad del 10% se encuentra dentro del orden de magnitud que consideramos apropiado para México.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que mantenga las condiciones que ya habían sido aprobadas en la Oferta de Referencia vigente.

13.2 Penalidades por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 2.7.2 se establece lo siguiente:

“2.7.2 La penalización aplicable en el caso de incumplimiento a los parámetros de disponibilidad, se calculará de acuerdo a lo siguiente:

Rango disponibilidad anual sin redundancia	Rango disponibilidad anual con redundancia	Porcentaje de la renta mensual del servicio con falla.
99% a 99.5%	99% a 99.8%	0.5%
98% < 99%	98% a < 99%	0.8%
< 98%	< 98%	1.2%

Por otra parte, en la Oferta de Referencia vigente en el mismo Numeral 2.7.2, se estableció lo siguiente:

“2.7.2 El 6% de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción por incumplimiento en los parámetros de disponibilidad, esto es que el enlace no se encuentre disponible con los parámetros de calidad con los que fue contratado el servicio,

$$\text{Monto de penalización}_i = (\text{Horas o fracción de incumplimiento}_i) * 6\% * (\text{Renta mensual}_i),$$

donde i es el enlace solicitado”

Problema y razones para sugerir cambios

En lo que respecta a las penalidades asociadas a la Oferta de Referencia bajo consulta, nuevamente el AEP se ha empeñado en empeorar todas las condiciones entre las partes a favor del incumbente. Estas penalizaciones ya han sido objeto de discusión en consultas públicas pasadas y han sido aprobadas por el Instituto, como se puede observar en la Oferta de Referencia vigente.

Las penalizaciones por incumplimiento de parámetros de calidad en la Oferta de Referencia bajo consulta son mínimas para el AEP. Por ejemplo, se penalizará solo con el 1.2% de la renta mensual²⁰ si la disponibilidad es <98%. Esto significa que, si la disponibilidad es del 10%, 50% o 97.99%, la penalización será solo del 1.2% mensual.

La penalidad debe ser al menos del 6 % de la renta mensual del enlace por cada hora o fracción que el enlace no se encuentre totalmente disponible, tal y como lo establece la Medida Décima de la Declaratoria de Poder Sustancial.

“En caso de que los concesionarios que hayan sido o sean declarados con poder sustancial, de conformidad con la Ley Federal de Competencia Económica, no cumplan con los parámetros de calidad establecidos deberán pagar al CS, el 6 por ciento de la Renta mensual del enlace por cada hora o fracción que el enlace no se encuentre totalmente disponible a la velocidad contratada y con los parámetros de calidad contratados.”

La ORLA de Telefónica (tomando sólo los enlaces de prioridad normal) sugiere que las penalidades podrían llegar a ser de hasta el 10%-15% de la renta mensual, limitada a 3 meses en total para cada falla individual.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La ORLA de Telefónica identifica penalidades con respecto a la calidad de servicio:

“Penalizaciones por incumplimiento disponibilidad

La indisponibilidad del servicio que suponga el incumplimiento de los valores garantizados de disponibilidad dará lugar a una penalización, salvo en aquellos supuestos en los que la interrupción sea responsabilidad del usuario, del Operador interconectado, o consecuencia de situaciones de fuerza mayor.

La cuantía de la penalización será igual a la parte proporcional de la cuota periódica del servicio de enlace a cliente de los usuarios afectados correspondiente al tiempo de indisponibilidad, contabilizado en horas acumuladas anualmente. A estos efectos, la fracción de hora se considerará como hora completa.²¹

²⁰ En la sección 12.1 argumentamos que es más apropiado medir la disponibilidad de manera mensual.

²¹ Telefónica - ORLA 2017, Penalizaciones por incumplimiento disponibilidad (Página 25)

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos al Instituto que mantenga las condiciones que ya habían sido aprobadas en la Oferta de Referencia vigente, estableciendo como tasa de penalidad, al menos, el 6% que se había aprobado anteriormente, aunque un porcentaje superior, por ejemplo 10% (como en el caso de la ORLA) surtiría un mejor efecto incentivando al AEP a ofrecer una mejor calidad en el servicio.

13.3 Penalidades por retrasos o repetición de fallas

Identificación y referencia del asunto

La Oferta de Referencia bajo consulta no incluye un Acuerdo de Nivel de Servicio por retrasos o repetición de fallas ni tampoco sus penalidades asociadas.

Problema y razones para sugerir cambios

Es necesario que se incluyan en la Oferta de Referencia las penalidades asociadas a un ANS para cuando un enlace no es reparado en el tiempo establecido de reparación por parte del AEP o cuando la falla es reiterativa. Esta penalidad debe aplicarse por cada hora que exceda el tiempo de reparación garantizado.

Evidencia internacional si la hubiera y fuera relevante

En la ORLA de Telefónica se identifican penalizaciones por retraso en la resolución de una avería:

*“De igual modo, se establecen una serie de previsiones en forma de penalizaciones ante retrasos en la resolución de averías. Se establece que las penalizaciones por retrasos en la resolución de averías se realizarán en función de la clasificación que se haya dado a las mismas. De esta forma, **se fija la penalización sobre la cuota mensual igual al tanto por ciento de retraso respecto al tiempo máximo de reparación. En la tabla siguiente se recoge el porcentaje de penalización sobre la cuota de abono por hora de retraso para los diferentes tipos de incidencias de acuerdo al criterio establecido.***

Se fija un límite en la cuantía de la penalización por retrasos en la resolución de una incidencia concreta igual a tres cuotas mensuales”



Localización	Prioridad incidencia	Plazo resolución (horas)	Penalización por hora de retraso (% de la renta mensual)
Capital de Provincial	Máxima	6	16.7%
	Normal	8	12.5%
Resto	Máxima	8	12.5%
	Normal	10	10.0%

Figura 13.3: Penalidades por reparación tardía [Fuente: ORLA 2017, página 25]

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Con base en la experiencia internacional de la ORLA en España consideramos que las penalidades asociadas a los retrasos o repetición de fallas debería ser de al menos el 10% de la cuota mensual limitada a 3 meses de cuota por falla individual.

13.4 Penalidades impuestas al CS por indisponibilidad del servicio

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia, Numeral 2.7.4 se establece lo siguiente:

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

Por su parte, la Cláusula 2.6.4 de la Oferta de Referencia bajo consulta se dispone lo siguiente:

“Todas aquellas actividades efectuadas por Telmex tales como: pruebas, desplazamientos, y trabajos necesarios para la reparación de fallas reportadas por el CS que le resulten imputables a este último, serán facturadas con cargo al CSo Autorizado Solicitante”

Problema y razones para sugerir cambios

Puesto que el AEP es responsable de los enlaces (requiere un depósito de seguridad del CS), este mismo debería liderar la investigación de las causas de la falla. Igualmente, el CS debería tomar las acciones necesarias y razonables para monitorear el correcto

funcionamiento de sus propios elementos de red. Las fallas deben documentarse de manera individual.

En el caso en el que se presente una falla de un enlace dedicado utilizado por el CS y donde los servicios del AEP no se vean afectados, el AEP no debería imponerle al CS una penalización por disponibilidad del servicio.

Cuando se registra un falso negativo, el AEP debe documentar claramente por qué se ha producido y justificarlo debidamente. Los costos asociados deberían ser aprobados por el AEP, y un CS debería tener el derecho de impugnar el caso.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Deben modificarse los Numerales 2.6.4 y 2.7.4 (así como otros apartados relacionados) para reflejar los siguientes principios:

- como proveedor del servicio, el AEP debería comprometerse a investigar las fallas que se detecten de forma no discriminatoria
- el CS debería abonar las penalizaciones que le corresponden por indisponibilidad del servicio sólo en aquellos casos en los que las averías registradas en sus propios equipos impactan el servicio del AEP
 - en ese caso y solo en ese caso las penalizaciones por indisponibilidad deberían ser ajustadas para encajar tiempos de respuesta razonables (tal y como se le permite al AEP)
- el AEP debe documentar de manera fehaciente y más allá de toda duda razonable si se ha producido una avería inexistente
 - en el caso de que así fuera, los costos razonables incurridos debido a averías inexistentes sujetos a la aprobación del IFT, deberían ser reembolsados al AEP
- el IFT debería estar disponible para mediar en caso de disputa o desacuerdo.

13.5 Daños ocasionados a los equipos de terceros

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 8.3 se establece lo siguiente:

“En caso de daño, robo o destrucción a las instalaciones, infraestructura y equipos, propiedad de TELMEX, asociados a la operación de los SERVICIOS citados en los dos incisos anteriores, y que le sean directamente imputables al [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE], sus subsidiarias, filiales y clientes, el [CONCESIONARIO O AUTORIZADO SOLICITANTE] se obliga a indemnizar a

TELMEX las cantidades que resulten de la cuantificación, con previa investigación que al efecto realicen las PARTES respecto del origen e imputabilidad de los daños ocasionados por tales circunstancias.”

Por su parte, en el Numeral 8.4 de la Oferta de Referencia bajo consulta se establece lo siguiente:

“Si durante el proceso de instalación de los equipos, aparatos, accesorios, dispositivos, fibras ópticas, nodos de conmutación y transmisión y demás elementos necesarios para la prestación de los SERVICIOS que sean suministrados por TELMEX, sus subsidiarias y filiales, dañen, destruyan o interrumpan los SERVICIOS del CS y que le sean directamente imputables a TELMEX, sus subsidiarias y filiales, por no haberse ajustado a las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CS, que deberán ser provistos a TELMEX previo al proceso de instalación de los SERVICIOS, TELMEX se obliga a indemnizar al CS las cantidades que resulten de la cuantificación de los daños ocasionados por tales circunstancias, previa investigación que al efecto realicen las PARTES respecto del origen e imputabilidad de dichos daños. En caso de que las especificaciones, lineamientos, procedimientos, planos y diagramas de los equipos e instalaciones del CS no hayan sido entregados a TELMEX, ésta no será responsable de los daños que se ocasionen.

Asimismo, las PARTES procederán a la elaboración del acta administrativa correspondiente, con la finalidad de establecer en forma clara y detallada la cuantificación de los daños antes mencionados.”

Problema y razones para sugerir cambios

El cálculo de la cuantía de los daños ocasionados por circunstancias que le sean directamente imputables al CS no se trata de manera simétrica en la Oferta de Referencia. Una vez rectificado los problemas causados, se debería iniciar un procedimiento para calcular los daños ocasionados por dicha circunstancia – tal y como se propone en el último párrafo de la Cláusula 8.4. Este proceso, que debe ser conjunto, se debe aplicar de manera recíproca independientemente de qué parte cause los daños.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si bien no hemos encontrado evidencia internacional sobre causas de daños y valoración de los mismos en las ofertas de referencia de enlaces dedicados analizadas, sí hemos encontrado experiencia relevante en algunas de las ofertas de uso compartido de la infraestructura pasiva.



Efectivamente, nos parece útil la experiencia internacional sobre gestión de posibles daños a la infraestructura. Por ejemplo, la MARCo de Telefónica señala claramente el procedimiento a seguir: abrir y resolver una incidencia y no recurrir a la retirada unilateral del elemento supuestamente dañoso. Copiamos a continuación, y para mayor comodidad del lector, la sección 9.3.2 del Procedimiento de Gestión para Operadores del Servicio MARCo:

“9.3.2 TELEFÓNICA DETECTA INCUMPLIMIENTOS PRL, DEFECTOS DE OBRA, AVERÍAS U OCUPACIÓN IRREGULAR

Cuando Telefónica detecte un incumplimiento de PRL, defecto de obra o avería provocada por el Operador (en la obra civil y cables), o bien una ocupación irregular de las infraestructuras, deberá comunicarlo a GGCAN para que abra una INCIDENCIA DE MANTENIMIENTO al Operador causante de la misma, del tipo :” INCUMPLIMIENTO PRL OPERADOR”, “DEFECTO POR OPERADOR”, “AVERÍA POR OPERADOR” u “OCUPACIÓN IRREGULAR”. Se informarán los siguientes datos:

- *Operador que ha causado la incidencia.*
- *Teléfono del Operador (puesto que no se ha modificado el nombre del campo en NEON, se va a utilizar para distinguir que la incidencia la ha abierto Telefónica, y se rellenará con todo “ceros”).*
- *Nombre de contacto del Operador (por el mismo motivo se rellenará con la palabra “Telefónica”).*
- *Apellido de contacto del Operador (por el mismo motivo se rellenará con la palabra “Telefónica”).*
- *Provincia.*
- *Central (código MIGA).*
- *Registros en incidencia marcados.*
- *Observaciones (máximo 200 caracteres).*
- *Fichero de texto (opcional) para incluir explicaciones adicionales.*
- *Fichero con Fotos (opcional).*
- *Inicio y Fin Parada de reloj (si hay parada).*
- *Fichero de permisos (opcional)*

Cuando exista incumplimiento de PRL, Telefónica abrirá y cerrará la incidencia. El seguimiento de estas incidencias (se hayan o no abierto incidencias en NEON) se hará en las reuniones mensuales con los operadores.

Si Telefónica se encarga de la reparación se informará vía NEON del coste de la misma. Telefónica cerrará la incidencia una vez informado el coste en el campo Observaciones o en el texto de Cierre de la Incidencia.



Si el Operador repara el daño producido en las infraestructuras (defecto de obra o avería), él mismo cerrará la incidencia cuando esté finalizada.

El Operador podrá reflejar su posible disconformidad y los motivos de la misma, así como formalizar las observaciones que considere oportunas.

Si la Incidencia de Mantenimiento es de tipo OCUPACION IRREGULAR, el operador deberá cerrar la incidencia sólo cuando regularice la ocupación mediante una nueva SUC que ya se encuentre en estado SUC CONFIRMADA, informando en el cierre de la incidencia el nº de SUC de regularización²².

Hacemos notar que el proceso de resolución de incidencias de la Oferta MARCo se realiza a través del sistema de gestión electrónico de Telefónica.

Igualmente, las secciones 6.2.3 y 6.2.4 de la Oferta de Referencia de Orange Francia para el acceso a las instalaciones de obra civil y apoyos aéreos para el bucle local óptico²³ muestra que, en caso de detección de daños, se debe notificar a la beneficiaria (equivalente al CS en México) con suficiente antelación y comprobar que los daños han sido efectuados por la beneficiaria antes de que esta pueda reparar los daños o eliminar los elementos dañados.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

El Numeral 8.3 debería aplicarse de manera simétrica y recíproca al caso de que los daños los haya infligido el AEP. En esta línea solicitamos la introducción de un proceso de resolución de incidencias que sea simétrico y recíproco para gestionar la existencia de posibles daños al AEP o al CS. Dicho proceso debería contener etapas de notificación, presentación de evidencias, verificación, propuesta de resolución y resolución. Este proceso ha de realizarse utilizando el SEG.

Adicionalmente, y en caso de que la responsabilidad fuera del CS, se le debería dar a este la oportunidad de llevar a cabo los trabajos correctivos necesarios. La Oferta de Referencia se debería actualizar en todos aquellos párrafos que sean relevantes.

²² OR MARCo 2017 - Documento Número 2 - Sección 9.3.2. del Procedimiento de gestión para operadores. Servicio marco (Servicio Mayorista De Acceso A Registros Y Conductos)

²³ Orange – offre d'accès aux installations de génie civil et d'appuis aériens d'Orange pour la boucle locale optique 2017 – Section 6 - pénalités et sanctions, Numéros 6.2.3 & 6.2.4

En caso de que hubiera lugar a compensar por daños causados por el CS, la cuantificación de los mismos debe ser conjunta entre el AEP y el CS. En caso de no llegar a un acuerdo, el IFT se tendrá que encargar para resolver la disputa entre las partes.

Por lo tanto, solicitamos que se modifique la Cláusula 8.3 de la Oferta de Referencia bajo consulta.

13.6 Sincronización del SEG con los ANS y las penalidades asociadas

Identificación y referencia del asunto

Se ha identificado que existen dificultades a la hora de llegar a un consenso entre las partes en lo que respecta a las penalidades. Se torna complicado acordar los cálculos y las características de las penalizaciones por todas las variables asociadas a las mismas y por ende se dificulta cobrarlas.

Problema y razones para sugerir cambios

Al ser un tema que genera diferencias entre el AEP y el CS, consideramos que las mismas deberían ser calculadas automáticamente por el Sistema Electrónico de Gestión si el AEP no las objeta a tiempo. Para que este procedimiento este alineado con los principios que rigen al AEP, es necesario que toda la información siempre quede registrada en el sistema, y éste tenga la funcionalidad de arrojar los resultados en la facturación mensual. En dado caso que una de las partes no se encuentre satisfecha con el resultado, se inicia un proceso de conciliación y verificación. En dado caso que las partes no lleguen a un acuerdo, la Autoridad competente deberá entrar a intermediar para encontrar una solución acorde con la información registrada en el SEG.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

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

Como segunda opción, en caso de que el AEP no determine las penalizaciones aplicables en un plazo determinado (sugerimos 18 días calendario), el CS tendrá la facultad de enviar las facturas correspondientes y el procedimiento será mutis mutandis como las facturas de cargos por parte del AEP.

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 **BESTPHONE, S.A. DE C.V., OPERBES, S.A. DE C.V.,
CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLE Y COMUNICACIÓN DE
CAMPECHE, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES,
S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELE AZTECA, S.A.
DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED
DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE
ORIENTE S.A. DE C.V.,**

Ciudad de México, 11 de septiembre de 2018



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal