

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	Lic. Alfredo Pacheco Vásquez
Documento para la acreditación de la representación: <small>En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>	Poder Notarial

II. Marco de referencia
<p>El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, declaró como Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones (AEPT) al grupo de interés económico del que forman parte AMÉRICA MÓVIL S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C.V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA. S.A.B. DE C.V. y le impuso medidas de regulación asimétrica descritas en cinco anexos. Dichas medidas, entre otras cosas, mandatan obligaciones del AEPT respecto a la provisión de servicios mayoristas regulados (SMR) de desagregación, enlaces dedicados, compartición de infraestructura pasiva fija y móvil, interconexión fija y móvil, comercialización y reventa de servicios a operadores móviles virtuales y usuario visitante o itinerancia.</p> <p>Posteriormente, el 27 de febrero de 2017, se emitió la resolución mediante la cual el Pleno del Instituto suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al AEPT¹ (Resolución Bienal 2017). En la medida Septuagésima Octava del Anexo 1 referente a los servicios de telecomunicaciones móviles, así como en las medidas Trigésima Quinta del Anexo 2 y Quincuagésima del Anexo 3 referentes a los servicios de telecomunicaciones fijos, se mandató que el AEPT debe reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño (ICD), distinguiendo entre las operaciones internas y externas, bajo los términos, formatos y plazos establecidos por el Instituto.</p> <p>Los ICD se establecieron como medida necesaria para evaluar el desempeño global del AEPT con relación a la provisión de los SMR, distinguiendo entre las operaciones con empresas pertenecientes y relacionadas con el mismo AEPT y las operaciones con</p>

¹Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 disponible en: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdolia/pitfext270217119verpub_2.pdf

terceros, como apoyo para monitorear el grado de implementación de la equivalencia de insumos en la provisión de los SMR. Para ello, el 15 de junio de 2017, el Instituto emitió los acuerdos mediante los cuales estableció los ICD que debe reportar el AEPT de conformidad con lo establecido en la Resolución Bienal 2017. Dichos acuerdos contemplan reportes trimestrales para:

- Servicios de telecomunicaciones fijos:
 - 23 ICD que en agregado miden los servicios de:
 - Compartición de Infraestructura,
 - Enlaces de Interconexión,
 - Interconexión,
 - Enlaces Dedicados, y
 - Desagregación Reventa.
- Servicios de telecomunicaciones móviles:
 - 7 ICD que en agregado miden los servicios de:
 - Compartición de Infraestructura, e
 - Interconexión.

Para el caso de los servicios de telecomunicaciones fijos debe considerarse que en la Resolución Bienal 2017, se adicionaron las medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3, que mandataron al AEPT separar funcionalmente la provisión de ciertos servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista. Para tales efectos, el 27 de febrero de 2018 el Pleno del Instituto aprobó el acuerdo mediante el cual resolvió sobre el plan final de separación funcional² que se implementó durante 2 años, culminando dicho periodo el 06 de marzo 2020, por lo que al día siguiente las empresas mayoristas de reciente creación, Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V. (**RNUM**) y Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I de C.V. (**RUMN**), iniciaron su operación de manera independiente a Teléfonos de México S.A.B. de C.V. (**Telmex**) y Teléfonos del Noroeste S.A. de C.V. (**Telnor**).

Tomando en consideración la asignación de SMR definida en el plan final, así como lo determinado a través de las Ofertas de Referencia vigentes aprobadas por el Instituto³, la asignación de servicios en el segmento fijo quedó de la siguiente manera:

- Empresas Mayoristas:
 - Servicios de desagregación
 - Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, Regional y Nacional (SAIB);
 - Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL);

² Acuerdo P/IFT/270218/130

³ Las Ofertas de Referencia vigentes para el 2021 se encuentran disponibles en: <http://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia-2021>

- Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL);
 - Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO);
 - Servicio de Desagregación Total del Sub-bucle Local (SDTSBL);
 - Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL);
 - Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL);
 - Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle (SCD);
- Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva (con excepción de torres), y
- Servicios de Enlaces Dedicados Locales y de Interconexión.
- Divisiones Mayoristas de Telmex y Telnor:
 - Servicios de Desagregación
 - Servicio de Reventa de Línea Telefónica, y
 - Servicio de Reventa de paquetes, Infinitem, Paquetes (SRLT, SRI, SRP).
 - Servicios de Enlaces Dedicados
 - Enlaces Dedicados entre Localidades, y
 - Enlaces Dedicados de Larga Distancia Internacional.
 - Servicios de Interconexión
 - Servicios de Compartición de Infraestructura Pasiva (torres)

Cabe señalar que la separación funcional busca eliminar barreras identificadas en el sector de telecomunicaciones a través de la prestación efectiva de los SMR, con el fin de garantizar el acceso de todos los operadores, en condiciones no discriminatorias, a los insumos necesarios para el desarrollo de la competencia y la libre concurrencia. En este contexto, la implementación de la medida cambió la estructura bajo la cual opera el AEPT para prestar los SMR, además, se han identificado cambios en las condiciones de mercado, así como actualizaciones a las ofertas de referencia y la emisión de la Resolución Bienal 2020⁴ que derivaron en modificaciones de los SMR y los procesos asociados a su provisión, situaciones no capturadas por los ICD vigentes. Lo anterior implica la necesidad de realizar una revisión y actualización de los ICD relacionados con los servicios de telecomunicaciones fijos a efecto de que sean acordes a la realidad operativa de las empresas que proveen los servicios mayoristas y que con ello cumplan con el propósito por el cual se mandataron.

Es así que, a cuatro años de su aprobación y dada la alta innovación que caracteriza a los servicios de telecomunicaciones, los ICD presentan áreas de oportunidad para representar de mejor manera los avances y cambios realizados en la provisión de los SMR, por lo que se considera necesario realizar una revisión y actualización de los ICD

⁴ Acuerdo P/IFT/021220/488, de fecha 2 de diciembre de 2020, mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones.

a fin de que cumplan con el propósito por el que fueron creados.

Ahora bien, en términos del artículo 24, fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Unidad de Política Regulatoria, a través de la Dirección General de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión, tiene a su cargo el sustanciar los procedimientos relativos al seguimiento de obligaciones y medidas impuestas al agente económico preponderante o con poder sustancial en el sector de telecomunicaciones. Además, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 fracción XL de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, corresponde al Instituto formular, de considerarlo necesario para el ejercicio de sus funciones, consultas públicas no vinculatorias, en las materias de su competencia. En ese sentido, y acorde a las disposiciones Tercera fracción I y Novena de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se considera oportuno la realización de una consulta pública a fin de recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte tanto de los agentes regulados como del público en general para así robustecer el proyecto de revisión y actualización de ICD.

III. Guía para el llenado del formato

El AEPT y sujetos obligados proveen los siguientes SMR:

- Servicios de Desagregación
- Servicios de Compartición de Infraestructura (fijo y móvil)
- Servicios de Enlaces Dedicados
- Servicios de Interconexión
- Servicios de OMV
- Servicios de Usuario Visitante

Para efectos de actualizar los ICD, se distinguen las siguientes cuatro dimensiones principales del proceso de prestación de los servicios mayoristas:

- Solicitud del servicio (la atención de las solicitudes recibidas);
- Provisión del servicio (su prestación conforme a lo acordado);
- Gestión de fallas (tiempo de solución y número de incidencias), y
- Calidad del servicio⁵ (la calidad con la que se proporcionan).

⁵ Calidad en la provisión de servicios externos comparada con la provisión de servicios internos con independencia de los parámetros establecidos en las OR u otros instrumentos.

Considerando lo anterior, se elaboró una lista con posibles ICD, los cuales se encuentran reflejados en el documento de Excel anexo "**Alternativas de ICD**", que pueden resultar útiles para monitorear la equivalencia de insumos. El listado provisto busca facilitar a los participantes el análisis de posibles ICD que puedan resultar de utilidad para favorecer una prestación efectiva de los SMR, así como obtener **retroalimentación específica respecto de aquellos ICD que los participantes consideran más críticos para la detección oportuna de posibles conductas discriminatorias en la provisión de los SMR**, considerando la demanda actual y potencial de los SMR, así como la proporcionalidad y factibilidad de las obligaciones que se impongan en esta materia.

Como una primera aproximación de relevancia de las Alternativas de ICD, con base en la información con la que actualmente cuenta el Instituto, en el listado se identifican en blanco (sin color) aquellos ICD que el Instituto considera con mayor impacto y en color azul aquellos ICD de menor impacto.

Debe resaltarse que la variedad de indicadores visibles en la aludida lista es meramente una consideración de las distintas posibilidades de indicadores, sin que ello signifique que el Instituto se encuentre obligado a la inclusión de cada uno de ellos. Por tanto, **se solicita al participante:**

1. Realizar las aportaciones, comentarios y justificaciones que considere relevantes para cada indicador en las columnas de comentarios y de justificación que se incluyen en el documento "**Alternativas de ICD**".
2. Responder las preguntas contenidas en el apartado IV. **Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en consulta pública.**
3. Realizar los comentarios, opiniones y aportaciones generales de su interés en el apartado V. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en consulta pública.

Para lo anterior se sugiere tomar en cuenta la capacidad de cada ICD de ser verificable y medido en el tiempo, su practicidad de medición, relevancia con los objetivos regulatorios asimétricos, y que los procesos medidos por los ICD estén dentro del control del AEPT.

Finalmente, se reitera que con esta consulta pública de integración el Instituto busca allegarse de más elementos para identificar aquellas etapas o procesos clave que resultan más críticos y que inciden en la provisión de los SMR, a efecto de garantizar que los ICD cumplan con el propósito por el cual se mandataron.

IV. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en consulta pública	
1. ¿Cuáles de las diferentes etapas de los SMR que forman parte de las Ofertas de Referencia considera de mayor relevancia para evaluar y/o asegurar la equivalencia de insumos?	

2. ¿Emplea alguno de los SMR que forman parte de las Ofertas de Referencia?	
(En caso afirmativo) ¿Cuáles? ¿Estaría considerando emplear alguno adicional?	-----
(En caso negativo) ¿Por qué? ¿Estaría considerando emplear algún SMR? ¿Cuál?	-----
3. En caso de ser un operador que ya emplea los SMR, ¿En cuál de las diferentes etapas para la contratación de los servicios/provisión de los servicios/gestión de fallas/QoS ha presentado inconvenientes o problemas? ¿Cuáles han sido estos problemas? ¿Considera que alguna de las alternativas de ICD captura estos problemas? (Responder por cada SMR que utilice)	

4. En caso de ser un operador que ya emplea los SMR, ¿Ha advertido alguna situación que afecte la equivalencia de insumos en la provisión de los SMR que pueda o deba ser capturada por un ICD? ¿Qué situación?	

5. En caso de contar con una propuesta específica sobre algún ICD de SMR, deberá incluirla, así como agregar la justificación y/o información de soporte que considere relevante.	

V. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en consulta pública

1. Debido a las barreras de uso que se han detectado en las Ofertas, se sugiere al IFT diseñar indicadores que puedan tener una ocurrencia suficiente, o bien considerar una prueba binomial para estadísticos o índices con bajo nivel de ocurrencia (lejanos a las 30 observaciones mínimas requeridas). Se considera que la gran mayoría de los ICD podrían suponerse como variables aleatorias con distribución binomial o en su defecto, hacer un acumulativo de solicitudes para tener una muestra representativa de manera semestral o anual en los casos que aplique.

2. Deberían considerarse por parte del Instituto, indicadores para medir las solicitudes que se atribuyen como Proyecto Especial o Trabajos Especiales, poniendo énfasis en i) Porcentaje de solicitudes; ii) Promedio de montos cotizados y iii) Tiempo de aprovisionamiento, con el fin de tener visibilidad si el AEPT atribuye en números similares proyectos especiales con sus propias empresas como lo hace con sus competidores.

3. Respecto a los indicadores de Compartición de infraestructura para Servicios de Telecomunicaciones Fijos, no se están considerando indicadores que den certidumbre de i) Tiempos promedio para la reparación de fallas y ii) Ejecución de Trabajos Especiales, por lo que sugerimos incorporar indicadores respecto de los plazos de reparación de fallas y trabajos especiales.

4. Con el objetivo de fomentar la transparencia en la consulta de información respecto a la cantidad de infraestructura disponible para cada Servicio Mayorista, se solicita atentamente al IFT implementar un indicador que permita comparar el número de registros que se tiene en la base de datos del SEG y el número de registros de base de datos del sistema que utiliza el AEPT.

Adicional a estos comentarios, véase el Excel que se acompaña al presente.

Consulta Pública sobre las alternativas de actualización de indicadores clave de desempeño

I. Compartición de infraestructura

Información	#	IDC	Comentarios	IDC contemplado en el documento original	Hipervínculo
Acceso compartido de obra civil	1	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR.	Es importante incluir este IDC. Es necesario además añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y poder evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista.	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	8	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	9	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	10	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	11	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Servicio de renta de fibra oscura	1	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluir este IDC. Adicionalmente, deben incluirse IDCs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este IDC (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	3	Tiempo promedio de envío de cotización	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	5	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	6	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Es necesario incluir este IDC.	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	1	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluir este IDC. Adicionalmente, deben incluirse IDCs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este IDC (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	8	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Es necesario incluir este IDC.	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	9	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Acceso y uso compartido de torres	1	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluir este IDC. Adicionalmente, deben incluirse IDCs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este IDC (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	8	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	9	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	10	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	11	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Acceso y recuperación de sitios, locales y espacios físicos	1	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluir este IDC. Adicionalmente, deben incluirse IDCs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este IDC (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	8	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	9	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	10	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Es importante incluir este IDC para completar el resto de IDC relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	11	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión

Servicios de compartición de infraestructura móvil	1	Porcentaje de solicitudes de servicio con visita técnica ejecutada dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	8	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Es necesario incluir este ICD.	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	9	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Indicadores sugeridos (añadido)					
Aplicable a los siguientes servicios: i) Acceso y uso compartido de obra civil ii) Servicio de renta de fibra oscura iii) Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada iv) Acceso y uso compartido de torres v) Acceso y recuperación de sitios, locales y espacios físicos	1	Número de notificaciones Trabajo Especial en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	2	Número de Trabajos Especiales aceptados en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	3	Número de Trabajos Especiales no aceptados en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	4	Plazo medio de respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	5	Percentil 85 tiempo respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
	6	Percentil 95 tiempo respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto.	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Aplicable al siguiente servicio: i) Servicios de compartición de infraestructura móvil	1	Porcentaje de solicitudes rechazadas alegando falta de capacidad vacante (en %)	Necesario incluir este ICD pues la falta de capacidad vacante es el principal motivo de rechazo y es una de las principales barreras para el uso efectivo del servicio	No	Compartición de infraestructura/Área de Impresión
Consideraciones adicionales					
<p>Deberán ofrecerse tres conjuntos de resultados para los indicadores de Compartición de Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá. - El agregado de la industria (todos los CS), que será público. - El agregado de la industria (todos los CS), que será público. <p>- Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión, que también serán públicos. Para el caso del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, se considerarán los nuevos despliegues que lleva a cabo el AEP de redes de fibra, que hacen uso de su infraestructura pasiva. Para el de compartición de infraestructura móvil, proponemos al Instituto que el AEP presente en el nivel mayorista (auto-provisión) los valores correspondientes a sus proyectos internos de ampliaciones de capacidad de los sitios ya existentes o los proyectos de incorporación de nuevas tecnologías (o alguno otro análogo que determine el Instituto), ya que</p> <p>- Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión, que también serán públicos. Para el caso del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, se considerarán los nuevos despliegues que lleva a cabo el AEP de redes de fibra, que hacen uso de su infraestructura pasiva. Para el de compartición de infraestructura móvil, proponemos al Instituto que el AEP presente en el nivel mayorista (auto-provisión) los valores correspondientes a sus proyectos internos de ampliaciones de capacidad de los sitios ya existentes o los proyectos de incorporación de nuevas tecnologías (o alguno otro análogo que determine el Instituto), ya que</p>					Compartición de infraestructura/Área de Impresión
<p>Para el servicio de compartición de infraestructura móvil, debe desglosarse por ámbito geográfico atendiendo a la flexibilización regulatoria otorgada por el Instituto según la dimensión geográfica definida. Se propone una granularidad semanal agregada de la información para poder observar la evolución de los indicadores a lo largo del periodo.</p>					

II. Servicios de desagregación

Información	#	IDC	Comentarios	IDC contemplado en el documento original	Hipervínculo
SAIB local, regional y nacional	1	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Desglosar por tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	2	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Desglosar por tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	3	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos y desglosar por tecnología	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	4	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Desglosar por tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (con y sin acometida)	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	5	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	6	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	7	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Desglosar por tecnología de cobre y tecnología de fibra.	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	8	Número promedio de fallas reportadas	Desglosar por tecnología de cobre y tecnología de fibra.	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	9	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	10	Tiempo promedio de solución de fallas	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	11	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	13	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
	14	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA
		1	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Si
2		Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación/ Frontier.../BAIFAGA/IDDA

SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL	3	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Necesario incluirlo. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	4	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluirlo. Incluir ICD con los volúmenes del servicio	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	5	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	6	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	9	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	10	Tiempo promedio de solución de fallas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	11	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	13	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	14	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
SDVBL	1	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	2	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	3	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Necesario incluirlo. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	4	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Es necesario incluirlo. Incluir ICD con los volúmenes del servicio	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	5	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	6	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	9	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	10	Tiempo promedio de solución de fallas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	11	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	13	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	14	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Es necesario incluirlo	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	Reventa /voz y/o datos)	1	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas dentro del plazo	Es necesario incluirlo. Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes habilitadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI
		2	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa pa	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI
		3	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa pa	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI
4		Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera d	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
5		Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, par	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
6		Número promedio de fallas reportadas	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
7		Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
8		Tiempo promedio de solución de fallas	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
9		Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
10		Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detec	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
11		Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas temp	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
12		Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repet	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
Servicios de coubicación para desagregación del Bucle (Empresa mayorista o "EM")	1	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	2	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	3	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	5	Número promedio de días para la habilitación de una coubicación nueva	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	
	6	Número promedio de días para la habilitación de adecuaciones para coubificaciones existentes	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAFAGAIDDAI	

	7	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Servicios de desagregación 'Frontier' BAJFAGAIDDAI
Consideraciones adicionales					
<p>Para todos los servicios de desagregación, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá. - El agregado de la industria (todos los CS), que será público. - Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión a sus unidades minoristas, que también serán públicos. - Los valores minoristas para los clientes finales del AEP (para el servicio de co-ubicación no procede). <p>Dado que según la revisión bienal de las medidas de preponderancia 2020 se ha otorgado una flexibilización regulatoria a nivel geográfico para el servicio SAIB, para los ICD del SAIB debe desglosarse la información entre las dos zonas geográficas establecidas por el Instituto, a fin de evitar un distinto comportamiento del AEP dependiendo de la zona en cuestión, que no pueda ser fácilmente identificado (diluído) en un</p> <p>Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.</p>					Servicios de desagregación 'Frontier' BAJFAGAIDDAI

III. Enlaces

Información	#	IDC	Comentarios	IDC contemplado en el documento original	Hipervínculo
Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión	1	Porcentaje de solicitudes rechazadas	Es necesario añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y poder evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	2	Tiempo promedio de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	4	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	5	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	6	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	7	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	11	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEP	Necesario incluirlo	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	15	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas tempranas	Necesario incluirlo	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	16	Porcentaje de fallas repetidas	Necesario incluirlo	Si	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
Indicadores sugeridos (añadido)					
Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión	1	Número de solicitudes Proyecto Especial en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	Enlaces\Frontier BAJFAGA AIDDIC
	2	Número de Proyectos Especiales aceptados en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	3	Número de Proyectos Especiales no aceptados en el periodo	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	4	Número de solicitudes de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista del AEP	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	5	Porcentaje de casos de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista respecto al total de casos de proyectos especiales	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	6	Plazo medio de respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	7	Percentil 85 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
	8	Percentil 95 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	No	
Consideraciones adicionales					
<p>Es necesario desglosar por tecnología (TDM y Ethernet). Ya no sólo porque se trate de tecnologías distintas, una de ellas en fase de obsolescencia, sino que presentan procesos distintos, calidades distintas, ANS distintos, y no parece razonable no desglosar por este concepto y agregar los valores como si de una única tecnología se tratara.</p> <p>De manera similar, también es totalmente necesario desglosar por capacidades (velocidades) de los enlaces disponibles, si no para todas y cada una de las velocidades disponibles, sí al menos por rangos/grupos, pues de igual manera que para la tecnología, las distintas modalidades presentan características y valores diferenciados y pueden ir dirigidas a clientes o soluciones de conectividad completamente distintas, y es también una práctica de la experiencia internacional. Por rangos de velocidades, puede establecerse lo siguiente: TDM por debajo de 2Mbps, TDM E1 hasta E4, STM1 hasta STM4 y STM-16 en adelante; Ethernet hasta 10 Mbps, Ethernet 10 hasta 100Mbps, Ethernet 100Mbps hasta 1Gbps, Ethernet 1Gbps en adelante.</p> <p>Es necesario adicionalmente llevar a cabo un desglose de los indicadores de Tiempo de provisión y de tiempo de solución de fallas contando y sin contar las paradas de reloj (en este caso se mediría entonces los plazos naturales sin contar las paradas de reloj). Es decir, discriminar, para por ejemplo el tiempo de provisión, el valor promedio, percentil 85 y percentil 95 teniendo en cuenta las paradas de reloj, y, por el otro lado, valor promedio, percentil 85 y percentil 95 sin.</p> <p>De manera adicional, proponemos añadir los valores minoristas análogos de todos los indicadores del servicio de Enlaces Dedicados (salvo los relacionados con los proyectos especiales, que no tendrían análogo minorista). Para ello, el AEP ofrecerá los valores que ofrece en el nivel minorista a sus clientes empresariales en la provisión de enlaces dedicados, gestión de fallas y calidad.</p> <p>Deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá. - El agregado de la industria (todos los CS), que será público. - Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión a sus unidades minoristas, que también serán públicos. Para el caso de los Proyectos Especiales, será especialmente importante que se vigile y comparen los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales que experimentan los CS con los que el AEP se auto-imputa. Dado que está probado que los Proyectos Especiales son un mecanismo discriminatorio por parte del AEP, tal y como ha señalado el Instituto en su última revisión bienal de las medidas de preponderancia, será necesario recabar especialmente estos valores y comparar los de los CS con los del AEP. Hay fuertes indicios de que el AEP no se imputa proyectos especiales con el mismo volumen, y en las mismas condiciones que lo hace para el resto de los CS (y que por lo tanto tampoco traslada en costo y plazos a sus clientes finales, dejando en clara desventaja al resto de los CS). - Los valores minoristas para los clientes finales del AEP (salvo, como se ha indicado, para los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales). <p>Dado que según la revisión bienal de las medidas de preponderancia 2020 se ha otorgado una flexibilización regulatoria a nivel geográfico para el servicio de Enlaces Dedicados, para los ICD debe desglosarse la información entre las dos zonas geográficas establecidas por el Instituto, a fin de evitar un distinto comportamiento del AEP dependiendo de la zona en cuestión, que no pueda ser fácilmente identificado (diluído) en un agregado general.</p> <p>Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.</p>					

IV. OMV's

Información	#	IDC	Comentarios	IDC contemplado en el documento original	Hipervínculo
OMV completo y/o habilitador de red	1	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad menor	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	OMVs\Frontier BAJFAGA DDIC
	2	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	OMVs\Frontier BAJFAGA DDIC
	3	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad crítica	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Si	OMVs\Frontier BAJFAGA DDIC
Indicadores sugeridos (añadido)					
	1	Porcentaje de averías reparadas dentro del tiempo de compromiso		No	OMVs\Frontier BAJFAGA DDIC
	2	Proporción de intentos de llamadas fallidas	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier BAJFAGA DDIC

OMV	3	Proporción de llamadas interrumpidas	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier_BAIFAGA\DDIC
	4	Proporción de SMS fallidos	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier_BAIFAGA\DDIC
	5	Tasa de transmisión promedio de descarga (Mbytes/seg)	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier_BAIFAGA\DDIC
	6	Tasa de transmisión promedio de carga (Mbytes/seg)	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier_BAIFAGA\DDIC
	7	Latencia de los datos	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	OMVs\Frontier_BAIFAGA\DDIC

Consideraciones adicionales

Al respecto de esta propuesta de IDC para los servicios de OMV, es necesario puntualizar lo siguiente:

- Es fundamental la incorporación de los distintos parámetros de calidad. El AEP tiene los incentivos para asignar una prioridad menor al tráfico de los servicios de OMV frente al resto del tráfico en su red, especialmente en los momentos de cierta congestión, para privilegiar la experiencia del servicio de sus usuarios frente al tráfico de los CS.
- Estos parámetros de calidad deben estar desglosados a nivel municipal, que es el nivel de desglose exigido por el Instituto para todos los operadores en relación a los parámetros de calidad de la red móvil.
- Dado que el AEP no se auto-provee así mismo directamente como solicitante del servicio de OMV, para comparar tanto los valores mayoristas entre los CS y el AEP como los valores minoristas del AEP, es necesario llevar a cabo alguna aproximación, tal y como desarrollamos en el punto siguiente.
- El AEP presentará sus indicadores del nivel mayorista a partir de un servicio conceptualmente próximo al que podría darse en auto-provisión. Proponemos que sea el servicio de redes privadas para empresas (soluciones de conectividad para empresas), como servicio con el que tomar los datos del nivel mayorista para poder comparar en cuanto referencia del servicio que hipotéticamente se ofrecería en auto-provisión.
- Respecto a los datos del nivel minorista para los parámetros de calidad del servicio de OMV, el AEP ofrecerá los valores desglosados por municipio, que es el nivel en el que el Instituto exige los parámetros de calidad para todos los operadores móviles.

Todos los IDC anteriores deben desglosarse a su vez por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G cuando esté disponible), tal y como los propios operadores están obligados a su vez con el Instituto. Para el servicio de voz, debe desglosarse a su vez entre voz tradicional (conmutación de circuitos) y voz mediante VoLTE.

Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

Para los servicios de OMV, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores mayoristas del AEP (auto-provisión) con las aproximaciones indicadas anteriormente para considerar un servicio equivalente.
- Los valores minoristas de los clientes finales del AEP tal y como se ha explicado en los puntos anteriores.

V. Usuario visitante (sección añadida)

Información	#	IDC	Comentarios	IDC contemplado en el documento original	Hipervínculo
Usuario visitante	1	Tiempo medio de provisión del proyecto de una nueva LAC	Es necesario incluir los IDC relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	No	UVIA1
	2	Percentil 85 del Tiempo de provisión del proyecto de una nueva LAC	Es necesario incluir los IDC relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	No	UVIA1
	3	Percentil 95 del Tiempo de provisión del proyecto de una nueva LAC	Es necesario incluir los IDC relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	No	UVIA1
	4	Grado de cumplimiento respecto a la fecha de compromiso (en porcentaje) de la provisión	Es necesario incluir los IDC relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	No	UVIA1
	5	tiempo medio de resolución de incidencias	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	No	UVIA1
	6	Porcentaje de averías reparadas dentro del tiempo de compromiso		No	UVIA1
	7	Proporción de intentos de llamadas fallidas	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1
	8	Proporción de llamadas interrumpidas	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1
	9	Proporción de SMS fallidos	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1
	10	Tasa de transmisión promedio de descarga (Mbytes/seg)	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1
	11	Tasa de transmisión promedio de carga (Mbytes/seg)	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1
	12	Latencia de los datos	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	No	UVIA1

Consideraciones adicionales

Al respecto de esta propuesta de IDC para los servicios de Usuario Visitante, es necesario puntualizar lo siguiente:

- Es fundamental la incorporación de los distintos parámetros de calidad. El AEP tiene los incentivos para asignar una prioridad menor al tráfico de los servicios de OMV y UV frente al resto del tráfico en su red, especialmente en los momentos de cierta congestión, para privilegiar la experiencia del servicio de sus usuarios frente al tráfico de los CS.
- Estos parámetros de calidad deben estar desglosados a nivel municipal, que es el nivel de desglose exigido por el Instituto para todos los operadores en relación a los parámetros de calidad de la red móvil.
- Dado que el AEP no se auto-provee así mismo directamente como solicitante del servicio de Usuario Visitante, para comparar tanto los valores mayoristas entre los CS y el AEP como los valores minoristas del AEP, es necesario llevar a cabo alguna aproximación, tal y como desarrollamos en el punto siguiente.
- El AEP presentará sus indicadores del nivel mayorista a partir de un servicio conceptualmente próximo al que podría darse en auto-provisión. Proponemos que sea el servicio de redes privadas para empresas (soluciones de conectividad para empresas), como servicio con el que tomar los datos del nivel mayorista para poder comparar en cuanto referencia del servicio que hipotéticamente se ofrecería en auto-provisión.
- Respecto a los datos del nivel minorista para los indicadores de calidad para el servicio de Usuario Visitante, es necesario incluir los datos equivalentes minoristas de sus clientes finales que estén en las zonas con cobertura de Usuario Visitante. Es decir, el AEP ofrecerá los indicadores indicados de calidad general de toda su red sino los de aquellos clientes que se encuentran ubicados en zonas activas del servicio de Usuario Visitante. Por lo tanto tendrá que llevarse a cabo un desglose para cada LAC solicitada, o al menos agrupadas a nivel municipal. Los indicadores de desempeño de calidad considerarán los valores hasta el punto de entrega del tráfico de Usuario Visitante al CS.
- Por otro lado y de cara a completar la información de los indicadores de provisión del servicio de Usuario Visitante para los CS, dado que los CS no pueden llevar a cabo solicitudes en cualquier momento sino sólo en dos ventanas de tiempo y, mientras esto no cambie, se debe establecer que el tiempo medio de provisión de los CS acorde con estas ventanas discretas (resultaría en al menos de 3 meses de media), que es el tiempo promedio que tendrían que esperar un CS hasta la siguiente ventana de oportunidad, más luego el tiempo en sí de la provisión. El AEP presentará los tiempos de provisión del servicio de redes privadas para empresas, que no presentan la limitación anterior.

Todos los IDC anteriores deben desglosarse a su vez por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G cuando esté disponible), tal y como los propios operadores están obligados a su vez con el Instituto. Para el servicio de voz, debe desglosarse a su vez entre voz tradicional (conmutación de circuitos) y voz mediante VoLTE.

Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

Para Usuario Visitante, adaptar los indicadores anteriores al tipo de modalidad de Usuario Visitante (tradicional, MOCN). Ya se ha reclamando que el servicio mayorista se adapte a las condiciones existentes en el mercado, pues no deja si no de ser una denegación de trato encubierta. Es por ello que esperamos que la modalidad de MOCN pueda ser ofrecida por el AEP a la mayor brevedad posible y, por lo tanto, los IDC deberán adecuarse al tipo de modalidad de Usuario Visitante.

Para el servicio de Usuario Visitante, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores mayoristas del AEP (auto-provisión) con las aproximaciones indicadas anteriormente para considerar un servicio equivalente.
- Los valores minoristas de los clientes finales del AEP tal y como se ha explicado en los puntos anteriores.

Instrucciones de llenado

	Pasos	Encabezado	Referencia	Descripción																								
1	Responder las preguntas generales de cada Servicio Mayorista indicadas en la fila 5 de cada pestaña del documento	Preguntas generales	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Preguntas generales</th> <th>¿Utilizas el SMR (si/no)?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio 1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio 2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Servicio 3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>(...)</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Preguntas generales		¿Utilizas el SMR (si/no)?	Servicio 1			Servicio 2			Servicio 3			(...)						En el apartado de preguntas generales, se solicita a los participantes indicar cual de los SMR se encuentran empleando actualmente.						
Preguntas generales		¿Utilizas el SMR (si/no)?																										
Servicio 1																												
Servicio 2																												
Servicio 3																												
(...)																												
2	Para cada uno de los ICD de interes, proporcionar los comentarios en la columna "H"	Comentarios	<table border="1"> <thead> <tr> <th>adicionales</th> <th>¿ICD definido actualmente?</th> <th>Comentarios</th> <th>Justificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>or, todas las</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>el período de</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>al inicio del</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>án todas las</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>e referencia.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación	or, todas las				el período de				al inicio del				án todas las				e referencia.				En el apartado de comentarios , se solicita a los participantes que indiquen alguna observación o comentario que identifiquen para el ICD correspondiente.
adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación																									
or, todas las																												
el período de																												
al inicio del																												
án todas las																												
e referencia.																												
3	Para cada uno de los comentarios expresados en la columna "H" proporcionar la correspondiente justificación en la columna "I"	Justificación		En el apartado de Justificación , se solicita a los participantes que expliquen o desarrollen la justificación del comentario identificado.																								

Listado de ICD para el servicios de compartición de infraestructura

	ICD con mayor impacto
	ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

Acceso y uso compartido de obra civil	
Servicio de renta de fibra oscura	No
Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada	No
Acceso y uso compartido de torre	
Acceso y recuperación de sitios, locales y espacio físicos	
Servicios de compartición de infraestructura móvil	Sí

1 Acceso y uso compartido de obra civil (Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{Aceptadas}$ o $S_{Rechazadas}$ a T_{Tiempo}) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Aceptadas} \text{ o } S_{Rechazadas} / S_{Recibidas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Nos parece importante incluir este ICD. Es necesario además añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y poder evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista	El volumen de los servicios es una práctica habitual en la experiencia internacional y es necesario para identificar globalmente la efectividad en el uso del servicio mayorista
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ($\sum DH_{Ejecución/Visita}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ($S_{Aceptadas/Visita}$). Esto es, $(\sum DH_{Ejecución/Visita} / S_{Aceptadas/Visita})$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del CS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{ConEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ($S_{Aceptadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo} / S_{Aceptadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuentan con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Espera} / S_{Aceptadas})$.	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{FueraDeTiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasConRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($S_{HabilitadasConRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasConRedATiempo}/S_{HabilitadasConRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes con acometida
9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasConRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($S_{HabilitadasConRed}$). Esto es, $(\sum DH_{HabilitadasConRed}/S_{HabilitadasConRed})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para habilitar) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
10	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasSinRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas ($S_{HabilitadasSinRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasSinRedATiempo}/S_{HabilitadasSinRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes sin acometida

Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasSinRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($S_{HabilitadasSinRed}$). Esto es, ($\sum DH_{HabilitadasSinRed} / S_{HabilitadasSinRed}$)	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
------------------------	--	---	--	---	--

2 Servicio de renta de fibra oscura

(Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{AceptadasORRechazadasATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{AceptadasORRechazadasATiempo} / S_{Recibidas}$) x 100.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Creemos necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con envío de cotización del servicio de fibra oscura dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre la sumatoria de solicitudes de servicio con envío de cotización del servicio de fibra oscura dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{CotizaciónATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{CotizaciónATiempo} / S_{Recibidas}$) x 100.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes de servicio para las que se haya realizado el envío de cotización dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, en el periodo de referencia, con independencia de si estas solicitudes se generaron con anterioridad. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes con envío de cotización del servicio de fibra oscura en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes de servicio recibidas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de envío de cotización	El tiempo promedio será calculado en días hábiles hasta el envío de la cotización por parte de la EM, dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, ($\sum DH_{Espera} / S_{Aceptadas}$).	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta el envío de la cotización al CS o AS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con envío de cotización en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{FueraDeTiempo} / S_{Habilitadas}$) x 100.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	

5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo} / S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo} / S_{Habilitadas}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Creemos necesario incluir este ICD.	Es un indicador necesario para controlar las potenciales tácticas dilatorias por parte del AEP.
7	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio habilitadas ($\sum DH_{Habilitadas}$), entre el número total de solicitudes habilitadas durante el periodo considerado ($S_{Habilitadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Habilitadas} / S_{Habilitadas})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para habilitar) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

3 Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada

(Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{AceptadasORRechazadasATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{AceptadasORRechazadasATiempo} / S_{Recibidas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Creemos necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ($\sum DH_{EjecuciónVisita}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ($S_{AceptadasVisita}$). Esto es, $(\sum DH_{EjecuciónVisita} / S_{AceptadasVisita})$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del CS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)	

3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{CorEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ($S_{Aceptadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{CorEstudioFavorableATiempo}/S_{Aceptadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuentan con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Espera}/S_{Aceptadas})$.	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{FueraDeTiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta para la habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo (numerador) se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, que cumplan con la fecha programada. En el denominador se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia.	Creemos necesario incluir este ICD.	Es un indicador necesario para controlar las potenciales tácticas dilatorias por parte del AEP.

9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas ($\sum DH_{EsperaHabilitadas}$), entre el número total de solicitudes habilitadas durante el periodo considerado ($S_{Habilitadas}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaHabilitadas} / S_{Habilitadas})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
---	------------------------	---	---	---	---	--

4 Acceso y uso compartido de torres

(División mayorista o "DM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{AceptadasORRechazadasATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{AceptadasORRechazadasATiempo} / S_{Recibidas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Creemos necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ($\sum DH_{EjecuciónVisita}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ($S_{AceptadasVisita}$). Esto es, $(\sum DH_{EjecuciónVisita} / S_{AceptadasVisita})$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del CS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{ConEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ($S_{Aceptadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo} / S_{Aceptadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuentan con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Espera} / S_{Aceptadas})$.	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{FueraDeTiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasConRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($S_{HabilitadasConRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasConRedATiempo}/S_{HabilitadasConRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes con acometida
9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasConRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($S_{HabilitadasConRed}$). Esto es, $(\sum DH_{HabilitadasConRed}/S_{HabilitadasConRed})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para habilitar) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
10	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasSinRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas ($S_{HabilitadasSinRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasSinRedATiempo}/S_{HabilitadasSinRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes sin acometida

Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasSinRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($SH_{HabilitadasSinRed}$). Esto es, $(\sum DH_{HabilitadasSinRed} / S_{HabilitadasSinRed})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
------------------------	--	--	--	---	--

5 Acceso y recuperación de sitios, locales y espacio físicos

(Empresa mayorista o "EM" y División mayorista "DM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas o rechazadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{AceptadasORRechazadasATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{AceptadasORRechazadasATiempo} / S_{Recibidas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, se hayan aceptado o rechazado dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Creemos necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ($\sum DH_{EjecuciónVisita}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ($S_{AceptadasVisita}$). Esto es, $(\sum DH_{EjecuciónVisita} / S_{AceptadasVisita})$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del CS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{ConEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ($S_{Aceptadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo} / S_{Aceptadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuentan con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.		Sin comentarios	
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Espera} / S_{Aceptadas})$.	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Si	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{FueraDeTiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasConRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($S_{HabilitadasConRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasConRedATiempo}/S_{HabilitadasConRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de provisión/habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes con acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes con acometida
9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes con acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes con acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasConRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes con acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($S_{HabilitadasConRed}$). Esto es, $(\sum DH_{HabilitadasConRed}/S_{HabilitadasConRed})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes con acometida o recursos de red (que no requieren provisión adicional para habilitar) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
10	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasSinRedATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio de clientes sin conexión de red habilitadas ($S_{HabilitadasSinRed}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasSinRedATiempo}/S_{HabilitadasSinRed}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) habilitadas en el periodo de referencia.	Nos parece importante incluir este ICD para completar el resto de ICD relacionados con la provisión del servicio para clientes sin acometida	La información de este ICD completa el resto de ICD relacionados con la provisión de clientes sin acometida

Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio a clientes sin acometida o recursos de red	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes de servicio de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas ($\sum DH_{HabilitadasSinRed}$), entre el número total de solicitudes de clientes sin acometida o recursos de red habilitadas durante el periodo considerado ($S_{HabilitadasSinRed}$). Esto es, $(\sum DH_{HabilitadasSinRed} / S_{HabilitadasSinRed})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio de clientes sin acometida o recursos de red (que requieren provisión adicional para completar el pedido) que han sido habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
------------------------	--	---	--	---	--

6 Servicios de compartición de infraestructura móvil

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con visita técnica ejecutada dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre la sumatoria de solicitudes de servicio con visita técnica ejecutada dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{VisitaEjecutadaATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio para las que se solicitó visita técnica (S_{Visita}) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{VisitaEjecutadaATiempo} / S_{Visita}) \times 100$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará a partir de la notificación al CS de la cita de Visita Técnica. En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, hayan ejecutado la visita técnica dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes con visita técnica programada ejecutada en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes para las que se haya solicitado una visita técnica en el periodo de referencia.	Sí	Creemos necesario incluir este ICD. Adicionalmente, deben incluirse ICDs correspondientes a los volúmenes de solicitudes totales, aceptadas y rechazadas. Estos valores ya se tendrían pues son necesarios para determinar este ICD (son los numeradores y denominadores, respectivamente)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas ($\sum DH_{EjecuciónVisita}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con ejecución de la visita técnica en el periodo considerado ($S_{AceptadasVisita}$). Esto es, $(\sum DH_{EjecuciónVisita} / S_{AceptadasVisita})$.	El plazo de ejecución de la visita técnica se contabilizará desde la recepción de la solicitud por parte del CS. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{ConEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio aceptadas ($S_{Aceptadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo} / S_{Aceptadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán todas las solicitudes que, en el periodo de referencia, cuentan con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se aceptó previamente al inicio del periodo de referencia. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes aceptadas o rechazadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán todas las solicitudes aceptadas en el periodo de referencia.	Sí	Sin comentarios	
4	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio ($\sum DH_{Espera}$) entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas (con análisis de factibilidad favorable) en el periodo considerado ($S_{Aceptadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Espera} / S_{Aceptadas})$.	El plazo de aceptación se contabilizará desde la recepción de la solicitud hasta la aprobación del estudio de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio aceptadas con verificación de factibilidad favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

5	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
6	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio fuera de tiempo	Razón entre el número de solicitudes de servicio fuera de tiempo ($S_{FueraDeTiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{FueraDeTiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas previamente al inicio del periodo de referencia. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no han habilitado en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas en el periodo de referencia, en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT).	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
8	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas en la fecha programada ($S_{HabilitadasATiempo}$) y el total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por el AEPT. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia.	Creemos necesario incluir este ICD.	Es un indicador necesario para controlar las potenciales tácticas dilatorias por parte del AEP.
9	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas ($\sum DH_{Habilitadas}$), entre el número total de solicitudes habilitadas durante el periodo considerado ($S_{Habilitadas}$). Esto es, $(\sum DH_{Habilitadas}/S_{Habilitadas})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde la aprobación del estudio de factibilidad hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

INDICADORES SUGERIDOS POR CANIETI

Acceso y uso compartido de obra civil
Servicio de renta de fibra oscura
Servicio de tendido de cable sobre infraestructura desagregada
Acceso y uso compartido de torres
Acceso y recuperación de sitios, locales y espacio físicos
Servicios de compartición de infraestructura móvil

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
---	-----------	-----	-------------	-------------------	----------------------------	-------------	---------------

Provisión del servicio	Número de notificaciones Trabajo Especial en el periodo	Número total de notificaciones de trabajo especial en el periodo considerado	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Número de Trabajos Especiales aceptados en el periodo	Número total de trabajos especiales aceptados en el periodo considerado	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Número de Trabajos Especiales no aceptados en el periodo	Número total de trabajos especiales no aceptados en el periodo considerado	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Plazo medio de respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un trabajo especial	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 85 tiempo respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Percentil 85 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un trabajo especial	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 95 tiempo respuesta a la solicitud de un Trabajo Especial (días hábiles)	Percentil 95 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un trabajo especial	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificadas por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión

Servicios de compartición de infraestructura móvil

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes rechazadas alegando falta de capacidad vacante (en %)	Porcentaje de las solicitudes de acceso a la infraestructura pasiva móvil que son rechazadas por el AEP alegando falta de espacio				Necesario incluir este ICD pues la falta de capacidad vacante es el principal motivo de rechazo y es una de las principales barreras para el uso efectivo del servicio

Deberán ofrecerse tres conjuntos de resultados para los indicadores de Compartición de Infraestructura:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.

• Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión, que también serán públicos. Para el caso del servicio de acceso y uso compartido de obra civil, se considerarán los nuevos despliegues que lleva a cabo el AEP de redes de fibra, que hacen uso de su infraestructura pasiva. Para el de compartición de infraestructura móvil, proponemos al Instituto que el AEP presente en el nivel mayorista (auto-provisión) los valores correspondientes a sus proyectos internos de ampliaciones de capacidad de los sitios ya existentes o los proyectos de incorporación de nuevas tecnologías (o alguno otro análogo que determine el Instituto), ya que el AEP, por definición, ya se encuentra co-ubicado y no demandará un acceso desde cero, como el resto de los CS.

Para el servicio de compartición de infraestructura móvil, debe desglosarse por ámbito geográfico atendiendo a la flexibilización regulatoria otorgada por el Instituto según la dimensión geográfica definida

Proponemos una granularidad semanal agregada de la información para poder observar la evolución de los indicadores a lo largo del periodo

Listado de ICD para el servicios de desagregación

ICD con mayor impacto
ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

SAIB local, regional y nacional	No
SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL	No
SDVBL	No
Reventa (voz y/o datos)	No
Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle	No

1 SAIB local, regional y nacional (Empresa mayorista o "EM")

Nota Se reportarán los ICD de manera separada para los servicios de SAIB local, regional y nacional.

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR $(\frac{S_{ConEstudioFavorableA Tiempo}}{S_{Recibidas}})$ y el número total de solicitudes de servicio recibidas $(S_{Recibidas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{S_{ConEstudioFavorableA Tiempo}}{S_{Recibidas}}) \times 100$.	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Adicionalmente, es necesario conocer los volúmenes de los servicios.
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable $(S_{Rechazadas})$, y el número total de solicitudes de servicio recibidas $(S_{Recibidas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{S_{Rechazadas}}{S_{Recibidas}}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Adicionalmente, es necesario conocer los volúmenes de los servicios.
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia $(\sum DH_{ProgramacionHabilitacion})$, entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia $(S_{RecibidasProgramacionHabilitacion})$. Esto es, $(\frac{\sum DH_{ProgramacionHabilitacion}}{S_{RecibidasProgramacionHabilitacion}})$.	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.		Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos y desglosar por tecnología	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{HabilitadasATiempo}$), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).	Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (con y sin acometida)	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Adicionalmente, es necesario conocer los volúmenes de los servicios.
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permitan identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ($\sum DH_{Habilitación}$), entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{Habilitación}/S_{Habilitadas})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye
7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($F_{SolucionadasATiempo}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$.	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra.	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Adicionalmente, es necesario conocer los volúmenes de los servicios.
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ($\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN})$) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado ($\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN}) / \text{Lineas o Servicios}$).	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra.	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ($F_{ReportadasNoAtribuibles}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasNoAtribuibles}/F_{Reportadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Necesario incluirlo	

10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ($\sum \text{TiempoSoluciónFallas(Falla1, \dots, FallaN)}$) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas(Falla1, \dots, FallaN)}) / \text{Fallas}$.	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye <i>(a diferencia de la mediana)</i> .
11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}) y el tiempo fuera de servicio ($H_{\text{FueraDeServicio}}$), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}). Esto es, $((H_{\text{Total}}) - (H_{\text{FueraDeServicio}})) / (H_{\text{Total}}) \times 100$.	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Necesario incluirlo	
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio (S_{DOA}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{DOA}} / S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio (S_{ELF}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ELF}} / S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Necesario incluirlo	
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR_{28}), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, $(FR_{28} / \text{Fallas}) \times 100$.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Necesario incluirlo	

2 SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL (Empresa mayorista o "EM")

Nota Se reportarán los ICD de manera separada para los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCSBL

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
---	-----------	-----	-------------	-------------------	----------------------------	-------------	---------------

1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR $(\frac{S_{ConEstudioFavorableATiempo}}{S_{Recibidas}})$ y el número total de solicitudes de servicio recibidas $(S_{Recibidas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{S_{ConEstudioFavorableATiempo}}{S_{Recibidas}}) \times 100$.	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable $(S_{Rechazadas})$, y el número total de solicitudes de servicio recibidas $(S_{Recibidas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{S_{Rechazadas}}{S_{Recibidas}}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia $(\sum DH_{ProgramaciónHabilitación})$, entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia $(S_{RecibidasProgramaciónHabilitación})$. Esto es, $(\frac{\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}}{S_{RecibidasProgramaciónHabilitación}})$.	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.	Necesario incluirlo. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR $(S_{HabilitadasATiempo})$, y el número total de solicitudes de servicio habilitadas $(S_{Habilitadas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{S_{HabilitadasATiempo}}{S_{Habilitadas}}) \times 100$.	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).	Es necesario incluirlo. Incluir ICD con los volúmenes del servicio	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo $(\sum DHEsperaFueraDeTiempo)$ entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado $(S_{FueraDeTiempo})$. Esto es, $(\frac{\sum DHEsperaFueraDeTiempo}{S_{FueraDeTiempo}})$.	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación del servicio de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia $(\sum DH_{Habilitación})$, entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia $(S_{Habilitadas})$ durante el periodo considerado. Esto es, $(\frac{\sum DH_{Habilitación}}{S_{Habilitadas}})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($F_{\text{SolucionadasATiempo}}$), y el total de fallas reportadas ($F_{\text{Reportadas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{\text{SolucionadasATiempo}}/F_{\text{Reportadas}}) \times 100$.	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ($\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN})$) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Líneas o Servicios). Esto es, $(\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN}) / \text{Líneas o Servicios})$.	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ($F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}$), y el total de fallas reportadas ($F_{\text{Reportadas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}/F_{\text{Reportadas}}) \times 100$.	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo
10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ($\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(\text{Falla1}, \dots, \text{FallaN})$) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(\text{Falla1}, \dots, \text{FallaN}) / \text{Fallas})$.	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}) y el tiempo fuera de servicio ($H_{\text{FueraDeServicio}}$), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}). Esto es, $[(H_{\text{Total}}) - (H_{\text{FueraDeServicio}}) / (H_{\text{Total}})] \times 100$.	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Es necesario incluirlo
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio (S_{DOA}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{DOA}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios

13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio (S_{ELF}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{Habilitadas}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{ELF}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR_{28}), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, $(FR_{28}/Fallas) \times 100$.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Es necesario incluirlo

3 SDVBL

(Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{ConEstudioFavorableATiempo}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{ConEstudioFavorableATiempo}/S_{Recibidas}) \times 100$.	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{Rechazadas}$), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{Recibidas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ($\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}$), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ($S_{RecibidasProgramaciónHabilitación}$). Esto es, $(\sum DH_{ProgramaciónHabilitación}/S_{RecibidasProgramaciónHabilitación})$.	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.		Necesario incluirlo. Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para usuarios con o sin acometida o recursos de red, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{HabilitadasATiempo}$), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, con provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).	Es necesario incluirlo. Incluir ICD con los volúmenes del servicio	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
5	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Número promedio de días hábiles para la habilitación del servicio	El número promedio de días hábiles será calculado dividiendo la sumatoria de los días hábiles para la habilitación de todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ($\sum DH_{Habilitación}$), entre el número total de solicitudes habilitadas en el periodo de referencia ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(\sum DH_{Habilitación}/S_{Habilitadas})$.	Los días hábiles para la habilitación del servicio se contabilizarán desde que se aprueba la factibilidad técnica hasta el día de la habilitación del servicio. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes de servicio habilitadas en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud se originó en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($F_{SolucionadasATiempo}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo}/F_{Reportadas}) \times 100$.	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ($\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN})$) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado (Lineas o Servicios). Esto es, $(\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1, ..., LineaN o ServicioN})/\text{Lineas o Servicios})$.	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
9	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ($F_{ReportadasNoAtribuibles}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{ReportadasNoAtribuibles}/F_{Reportadas}) \times 100$.	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo	

10	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ($\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)$) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)/\text{Fallas})$.	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originado en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
11	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}) y el tiempo fuera de servicio ($H_{\text{FueraDeServicio}}$), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}). Esto es, $[(H_{\text{Total}} - H_{\text{FueraDeServicio}})/H_{\text{Total}}] \times 100$.	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Es necesario incluirlo	
12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio (S_{DOA}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{DOA}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Sin comentarios	
13	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio (S_{ELF}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ELF}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo	
14	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR_{28}), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, $(FR_{28}/\text{Fallas}) \times 100$.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Es necesario incluirlo	

4 Reventa (voz y/o datos)

(División mayorista o "DM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
---	-----------	-----	-------------	-------------------	----------------------------	-------------	---------------

1	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{HabilitadasATiempo}$), y el número total de solicitudes de servicio habilitadas ($S_{Habilitadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(S_{HabilitadasATiempo}/S_{Habilitadas}) \times 100$.	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la habilitación del servicio. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayas cumplido o no).	Es necesario incluirlo. Desglosar para tecnología de cobre y tecnología de fibra. Adicionalmente, incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes habilitadas totales y solicitudes totales)	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Adicionalmente, es necesario conocer los volúmenes de los servicios.
2	Provisión del servicio	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete internet), sin acometida	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos empleados para habilitación del servicio para usuarios nuevos ($\sum \text{MinutosHabilitación}_{ReventaNuevos}$) entre el número de instalaciones llevadas a cabo a usuarios nuevos ($\text{Habilitaciones}_{Nuevos}$). Esto es, $(\sum \text{MinutosHabilitación}_{ReventaNuevos} / \text{Habilitaciones}_{Nuevos})$.	El tiempo para la habilitación del servicio para un nuevo usuario se computará en minutos. Y será tomado desde la hora y día de contratación del servicio, hasta la hora y día de habilitación del mismo. No se computarán los paros de reloj. El cómputo se basará en las habilitaciones realizadas a nuevos usuarios en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud del usuario se originó en un periodo anterior.	Sí Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Provisión del servicio	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete internet), sin acometida	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos empleados para habilitación del servicio para usuarios existentes ($\sum \text{MinutosHabilitación}_{ReventaExistentes}$) entre el número de instalaciones llevadas a cabo a usuarios existentes ($\text{Habilitaciones}_{Existentes}$). Esto es, $(\sum \text{MinutosHabilitación}_{ReventaExistentes} / \text{Habilitaciones}_{Existentes})$.	El tiempo para la habilitación del servicio para un usuario existente se computará en minutos. Y será tomado desde la hora y día de contratación del servicio, hasta la hora y día de habilitación del mismo. No se computarán los paros de reloj. El cómputo se basará en las habilitaciones realizadas a usuarios existentes en el periodo de referencia, con independencia de si la solicitud del usuario se originó en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum \text{DH}_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum \text{DH}_{EsperaFueraDeTiempo} / S_{FueraDeTiempo})$.	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se atendieron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio atendidas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
5	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reparadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de fallas solucionadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($F_{SolucionadasATiempo}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{SolucionadasATiempo} / F_{Reportadas}) \times 100$.	El plazo de solución de fallas se contabilizará desde el día de recepción de la queja (apertura del reporte de falla) hasta el día del cierre del reporte. Se consideran los reportes de quejas levantados por el CS entre 9:00 am y 17:00 pm, aquellos que se reciban después se contabilizarán al día hábil siguiente. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el numerador se considerarán las fallas reparadas, en el periodo de referencia, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de fallas y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de fallas solucionadas, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerará el total de fallas reportadas en el periodo de referencia.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
6	Gestión de fallas	Número promedio de fallas reportadas	El número promedio de fallas reportadas será calculado dividiendo la sumatoria de fallas reportadas ($\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN})$) entre el número total de líneas o servicios durante el periodo considerado ($\text{Lineas o Servicios}$). Esto es, $(\sum \text{Fallas}(\text{Linea1 o Servicio1}, \dots, \text{LineaN o ServicioN}) / \text{Lineas o Servicios})$.	En el cómputo se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.

7	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ($F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}$), y el total de fallas reportadas ($F_{\text{Reportadas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, $(F_{\text{ReportadasNoAtribuibles}}/F_{\text{Reportadas}}) \times 100$.	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
8	Gestión de fallas	Tiempo promedio de solución de fallas	El tiempo promedio de reparación de fallas será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas reportadas ($\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)$) entre el número de fallas reportadas durante el periodo considerado (Fallas). Esto es, $(\sum \text{TiempoSoluciónFallas}(Falla1, \dots, FallaN)/Fallas)$.	El tiempo promedio de reparación de fallas se contabilizará en horas desde la hora y día de apertura del reporte de falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj. En el cómputo se incluirán las fallas resueltas en el periodo de referencia, incluyendo aquellas que se hubieran originando en un periodo anterior.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra). Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías. Por otro lado, es práctica internacional añadir percentiles que permiten identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
9	QoS	Porcentaje promedio de disponibilidad del servicio	Razón entre la diferencia en horas entre el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}) y el tiempo fuera de servicio ($H_{\text{FueraDeServicio}}$), y el tiempo transcurrido en el periodo considerado (H_{Total}). Esto es, $((H_{\text{Total}}) - (H_{\text{FueraDeServicio}})/(H_{\text{Total}})) \times 100$.	El porcentaje promedio de disponibilidad del servicio establece el porcentaje del tiempo durante el cual el servicio se encuentra en operación normal respecto del tiempo total de medición. El porcentaje se calcula por cada línea o servicio contratado por el CS. El tiempo fuera de servicio se obtendrá de la sumatoria de todos los tiempos de reparación de fallas, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura del reporte de fallas, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
10	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio (S_{DOA}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{DOA}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
11	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas tempranas detectadas	Razón entre el número de solicitudes de servicio habilitadas que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio (S_{ELF}), y el total de solicitudes habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{\text{ELF}}/S_{\text{Habilitadas}}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes instaladas en el periodo de referencia.	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.

12	QoS	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	Razón entre número de fallas repetidas en un plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR ₂₈), y el total de fallas reportadas en el periodo (Fallas). Esto es, (FR ₂₈ /Fallas)x100.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/11152/7/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Es necesario incluirlo. Desglosar por tecnología (cobre y fibra).	El AEP puede tener incentivos en privilegiar a cierto tipo de clientes/tecnologías, que puede quedar diluido en un promedio para todas las tecnologías.
----	-----	--	---	---	---	---

5 Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle (Empresa mayorista o "EM")

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre la sumatoria de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable (validación) dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}$) y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{\text{Recibidas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{\text{ConEstudioFavorableATiempo}}/S_{\text{Recibidas}}$)x100.	La factibilidad hace referencia a la existencia de todos los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados. En el numerador se considerarán todas las solicitudes con validación de factibilidad en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si la solicitud se recibió previamente al inicio del periodo. Por ejemplo, si la OR define 2 días naturales como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días naturales para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes de solicitudes con análisis de factibilidad favorable (validación) para el 90% de solicitudes, es decir en hasta 2 días naturales. En el denominador se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes aceptadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
2	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Razón entre el número de solicitudes de servicio rechazadas con análisis de factibilidad no favorable ($S_{\text{Rechazadas}}$), y el número total de solicitudes de servicio recibidas ($S_{\text{Recibidas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{\text{Rechazadas}}/S_{\text{Recibidas}}$)x100.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable) en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.		Incluir ICD con los volúmenes del servicio (solicitudes rechazadas totales y solicitudes totales)	Es relevante conocer el número de solicitudes de un servicio con evidentes barreras a su uso. Es también práctica internacional mostrar los volúmenes de las solicitudes
3	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de fecha de habilitación del servicio para solicitudes con análisis de factibilidad favorable	El tiempo promedio será calculado en días hábiles dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes con análisis de factibilidad favorable en el periodo de referencia ($\sum DH_{\text{ProgramacionHabilitacion}}$), entre el número total de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia ($S_{\text{RecibidasProgramacionHabilitacion}}$). Esto es, ($\sum DH_{\text{ProgramacionHabilitacion}}/S_{\text{RecibidasProgramacionHabilitacion}}$).	El plazo de aceptación se contabilizará a partir del día hábil siguiente a la validación del análisis de factibilidad. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes (con análisis de factibilidad favorable) con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior.		Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
4	Provisión del servicio	Porcentaje de solicitudes de servicio para coubicaciones, nuevas o existentes, habilitadas dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de solicitudes de servicio, para coubicaciones nuevas o existentes, dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($S_{\text{HabilitadasATiempo}}$), y el número total de solicitudes para coubicaciones, nuevas o existentes, habilitadas ($S_{\text{Habilitadas}}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($S_{\text{HabilitadasATiempo}}/S_{\text{Habilitadas}}$)x100.	El plazo se contabilizará a partir de la solicitud del servicio hasta el día de la entrega de la coubicación. En el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR, con independencia de si se originaron en un periodo previo. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, el numerador será el número de solicitudes habilitadas para usuarios con acometida o recursos de red, sin provisión de equipo, en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia (hayan cumplido o no).		Sin comentarios	

5	Provisión del servicio	Número promedio de días para la habilitación de una coubicación nueva	El número promedio de días será calculado dividiendo la sumatoria de días desde la presentación de la solicitud hasta la habilitación de cada coubicación ($\sum \text{DiasEntregaCoubicacion}$) nueva entre el número total de coubicaciones nuevas habilitadas en el periodo considerado (Coubicaciones). Esto es, ($\sum \text{DiasEntregaCoubicacion} / \text{Coubicaciones}$).	El número de días para entrega de coubicación nueva (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción) se contabilizará desde la presentación de la solicitud. En el cómputo se considerarán todas las entregas de nuevas coubicaciones que se produzcan en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
6	Provisión del servicio	Número promedio de días para la habilitación de adecuaciones para coubicaciones existentes	El número promedio de días será calculado dividiendo la sumatoria de días desde la presentación de la solicitud hasta la habilitación de cada adecuación para coubicaciones existentes ($\sum \text{DiasEntregaAdecuaciones}$) entre el número total de adecuaciones para coubicaciones existentes habilitadas en el periodo considerado (Adecuaciones). Esto es, ($\sum \text{DiasEntregaAdecuaciones} / \text{Adecuaciones}$).	El número de días para la habilitación de adecuaciones para coubicaciones existentes (validación de la solicitud, verificación de factibilidad técnica y construcción) se contabilizará desde la presentación de la solicitud. En el cómputo se considerarán todas las habilitaciones de adecuaciones para coubicaciones existentes que se produzcan en el periodo de referencia.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
7	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum \text{DH}_{\text{EsperaFueraDeTiempo}}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo habilitadas en el periodo considerado ($\text{S}_{\text{FueraDeTiempo}}$). Esto es, ($\sum \text{DH}_{\text{EsperaFueraDeTiempo}} / \text{S}_{\text{FueraDeTiempo}}$).	Los servicios fuera de tiempo son aquellos que no se habilitaron en la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). El tiempo promedio de espera se contabilizará en días hábiles desde la fecha programada. La fecha programada es la fecha propuesta de habilitación del servicio confirmada por la EM. En el cómputo se considerarán todas las solicitudes del servicio habilitadas fuera de tiempo, en el periodo de referencia, incluso si estas solicitudes se generaron en un periodo anterior.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

INDICADORES SUGERIDOS POR CANIETI

Para todos los servicios de desagregación, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión a sus unidades minoristas, que también serán públicos.
- Los valores minoristas para los clientes finales del AEP (para el servicio de co-ubicación no procede).

Dado que según la revisión bienal de las medidas de preponderancia 2020 se ha otorgado una flexibilización regulatoria a nivel geográfico para el servicio SAIB, para los ICD del SAIB debe desglosarse la información entre las dos zonas geográficas establecidas por el Instituto, a fin de evitar un distinto comportamiento del AEP dependiendo de la zona en cuestión, que no pueda ser fácilmente identificado (diluido) en un agregado general.

Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

Lista de ICD para el servicio mayorista de enlaces

ICD con mayor impacto
ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión	Si
---	----

1 Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión

Nota: Se reportarán los ICD de manera separada por tipología de enlace, distinguiendo entre: (i) enlaces locales, (ii) entre localidades e internacionales, y (iii) enlaces de interconexión.

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Solicitud del servicio	Porcentaje de solicitudes rechazadas	Razón entre el número de solicitudes rechazadas ($S_{Rechazadas}$) y el total de solicitudes recibidas ($S_{Recibidas}$) en el periodo considerado. Esto es, $(S_{Rechazadas}/S_{Recibidas}) \times 100$.	En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio rechazadas en el periodo de referencia, incluso aquellas recibidas previamente al inicio del periodo. En el denominador, se considerarán todas las solicitudes recibidas en el periodo de referencia.	Es necesario añadir el volumen total de peticiones aceptadas y rechazadas, como se hace en la práctica internacional, y poder evidenciar el uso en términos absolutos del servicio mayorista	El volumen de los servicios es una práctica habitual en la experiencia internacional	
2	Solicitud del servicio	Tiempo promedio de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	El tiempo promedio será calculado en días hábiles (desde la aceptación del servicio) dividiendo la sumatoria del tiempo de programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas con fecha programada para la habilitación del servicio en el periodo considerado ($\sum DH_{ProgramacionHabilitacion}$), entre el número total de solicitudes de servicio aceptadas con fecha programada para la habilitación del servicio en el periodo considerado ($S_{AceptadasConFecha}$). Esto es, $(\sum DH_{ProgramacionHabilitacion}/S_{AceptadasConFecha})$.	En el cómputo se considerarán todas las solicitudes con una fecha de habilitación del servicio programada en el periodo de referencia, incluso si la solicitud se originó en un periodo anterior. El tiempo de contabilizará a partir de la aceptación de la solicitud.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)	
3	Provisión del servicio	Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Razón entre el número de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR ($E_{HabilitadosATiempo}$), y el número total de enlaces habilitados en el periodo (E_{Total}). Esto es $(E_{HabilitadosATiempo}/E_{Total}) \times 100$.	En el numerador se considerarán los enlaces habilitados dentro del plazo establecido para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR. Por ejemplo, si la OR define 2 días hábiles como plazo máximo para el 90% de solicitudes y 4 días hábiles para el 10% restante, en el numerador se considerarán las solicitudes habilitadas en hasta 2 días hábiles. En el denominador se considerarán los enlaces previstos en el periodo de referencia (cumplan o no cumplan con los plazos de entrega de la OR), y con independencia de si la solicitud provisión se originó en un periodo previo.	Sin comentarios		
4	Provisión del servicio	Tiempo promedio de espera para solicitudes de servicio fuera de tiempo	El tiempo promedio será calculado dividiendo la sumatoria del tiempo de espera en días hábiles de cada solicitud de servicio fuera de tiempo ($\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}$) entre el número total de solicitudes de servicio fuera de tiempo atendidas en el periodo considerado ($S_{FueraDeTiempo}$). Esto es, $(\sum DH_{EsperaFueraDeTiempo}/S_{FueraDeTiempo})$.	Las solicitudes de servicio fuera de tiempo son aquellas que no se han habilitado en la fecha programada. En el cómputo se considerarán, en el numerador, todas las solicitudes del servicio que se hayan habilitado en el periodo de referencia en una fecha posterior a la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT), así como las no habilitadas que ya excedan la fecha programada (excluyendo aquellas reprogramadas no atribuibles al AEPT). Esto puede incluir solicitudes recibidas	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)	
5	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas de prioridad 1 en el periodo considerado ($ST_{fallasP1}$), entre el número de fallas de este tipo (Fallas _{P1}) que se presentaron en este mismo periodo. Esto es, $(ST_{fallasP1}/Fallas_{P1})$.	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Si Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)	

6	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas Prioridad 2 ($ST_{FallasP2}$) en el periodo considerado, entre el número de fallas de este tipo ($Fallas_{P2}$) que se presentaron este mismo periodo. Esto es ($ST_{FallasP2}/Fallas_{P2}$).	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
7	Gestión de fallas	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Se calcula dividiendo la sumatoria de los tiempos de solución de todas las fallas Prioridad 3 ($ST_{FallasP3}$) en el periodo considerado, entre el número de fallas de este tipo ($Fallas_{P3}$) que se presentaron este mismo periodo. Esto es, ($ST_{FallasP3}/Fallas_{P3}$).	El tiempo de solución de fallas se computará en minutos desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT. No se computarán los tiempos de paro de reloj.	Sí	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana).
8	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 1	El promedio de fallas prioridad 1 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 1 asociadas a los enlaces (FE1) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ($E_{Totales\ activos}$). Esto es ($FE1/E_{Totales\ activos}$). Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 1 reportadas en el periodo de referencia.	Sí	Sin comentarios	
9	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 2	El promedio de fallas prioridad 2 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 2 asociadas a los enlaces (FE2) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ($E_{Totales\ activos}$). Esto es ($FE2/E_{Totales\ activos}$). Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 2 reportadas en el periodo de referencia.	Sí	Sin comentarios	
10	Gestión de fallas	Número promedio de fallas de prioridad 3	El promedio de fallas prioridad 3 por enlace dedicado será calculado dividiendo el número de fallas de prioridad 3 asociadas a los enlaces (FE3) que se presenten en el periodo considerado, entre el número de enlaces que operen en el mismo periodo ($E_{Totales\ activos}$). Esto es ($FE3/E_{Totales\ activos}$). Solo se computarán las fallas cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	En el cómputo se considerarán todas las fallas prioridad 3 reportadas en el periodo de referencia.	Sí	Sin comentarios	
11	Gestión de fallas	Porcentaje de fallas reportadas no atribuibles al AEPT	Razón entre el número de fallas reportadas no atribuibles al AEPT ($F_{ReportadasNoAtribuibles}$), y el total de fallas reportadas ($F_{Reportadas}$) durante el periodo considerado. Esto es, ($F_{ReportadasAtribuibles}/F_{Reportadas}$)x100.	En el numerador se considerarán las fallas que considere, en el periodo de referencia, no son atribuibles al AEPT, potencialmente incluyendo fallas que se reportaron en un periodo anterior. En el denominador se considerarán las fallas reportadas en el periodo de referencia.		Necesario incluirlo	
12	QoS	Disponibilidad del enlace (sin redundancia)	Se calcula dividiendo la suma de los porcentajes de disponibilidad de cada uno de los enlaces sin redundancia ($SPD_{Sin\ redundancia}$) en el periodo considerado entre el número de enlaces de este tipo que se encuentren operando en el mismo periodo ($E_{Activos\ sin\ redundancia}$). Esto es, ($SPD_{Sin\ redundancia}/E_{Activos\ sin\ redundancia}$)x100.	El porcentaje de disponibilidad por enlace dedicado sin redundancia será calculado como la diferencia en minutos entre el tiempo transcurrido en el periodo (TT) y el tiempo de afectación debido a fallas en dicho enlace (TF), dividido por el tiempo transcurrido en el periodo (Tperiodo). Esto es, (TT-TF)/Tperiodo. El tiempo de afectación por enlace se obtendrá de la suma de tiempos de reparación de fallas en dicho enlace, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Sí	Sin comentarios	
13	QoS	Disponibilidad del enlace (con redundancia)	Se calcula dividiendo la suma de los porcentajes de disponibilidad de cada uno de los enlaces con redundancia ($SPD_{Con\ redundancia}$) en el periodo considerado entre el número de enlaces de este tipo que se encuentren operando en el mismo periodo ($E_{Activos\ con\ redundancia}$). Esto es, ($SPD_{Con\ redundancia}/E_{Activos\ con\ redundancia}$)x100.	El porcentaje de disponibilidad por enlace dedicado con redundancia será calculado como la diferencia en minutos entre el tiempo transcurrido en el periodo (TT) y el tiempo de afectación debido a fallas en dicho enlace (TF), dividido por el tiempo transcurrido en el periodo (Tperiodo). Esto es, (TT-TF)/Tperiodo. El tiempo de afectación por enlace se obtendrá de la suma de tiempos de reparación de fallas en dicho enlace, atribuibles al AEPT y atendidas por este. Los tiempos de reparación de fallas se computarán desde la hora y día de apertura de reporte de la falla, hasta la hora y día del cierre del reporte. No se computarán los paros de reloj.	Sí	Sin comentarios	

14	QoS	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas desde el inicio	Se calcula como la razón entre el total de enlaces habilitados que presentaron al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la instalación del servicio (E_{DOA}) en el periodo considerado, y el total de enlaces habilitados (E_{Total}) en el mismo periodo. Esto es, $(E_{DOA}/E_{Total}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 8 días de la provisión del servicio se conocen como "Dead on Arrivals (DoAs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya instalación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Sin comentarios
15	QoS	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas tempranas	Se calcula como la razón entre el total de enlaces habilitados que presentaron al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la instalación del servicio (E_{ELF}) en el periodo considerado, y el total de enlaces habilitados de (E_{Total}) en el mismo periodo. Esto es, $(E_{ELF}/E_{Total}) \times 100$.	Las solicitudes que presentan una incidencia en los primeros 28 días de la provisión del servicio se conocen como "Early Life Faults (ELFs)". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en el Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf) En el numerador se considerarán las solicitudes que presenten al menos una incidencia en los 28 días siguientes a la habilitación del servicio en el periodo de referencia. Ello puede incluir solicitudes cuya habilitación tuvo lugar en un periodo anterior. En el denominador se considerarán todas las solicitudes habilitadas en el periodo de referencia.	Necesario incluirlo
16	QoS	Porcentaje de fallas repetidas	Se calcula como la razón entre el número de fallas repetidas en el plazo de 28 días desde la reparación de la falla (FR_{28}) y el total de fallas reportadas en el periodo ($Fallas_{p1} + Fallas_{p2} + Fallas_{p3}$). Esto es, $(FR_{28}/(Fallas_{p1} + Fallas_{p2} + Fallas_{p3})) \times 100$.	Las fallas que se repiten en un plazo de 28 días desde la última reparación se conocen como "repeat faults". Este es un indicador que ha sido utilizado por Ofcom en Reino Unido para monitorizar la provisión de servicios mayoristas por parte de Openreach (https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0017/111527/Draft-statement-Quality-of-Service-for-WLR,-MPF-and-GEA.pdf). En el numerador se considerará el número de fallas repetidas observadas en el periodo de referencia, incluso si la falla anterior se produjo antes del inicio del periodo. En el denominador se considerarán todas las fallas reportadas en el periodo.	Necesario incluirlo

INDICADORES SUGERIDOS POR CANIETI

Enlaces dedicados locales, entre localidades e internacionales y enlaces de interconexión

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
	Provisión del servicio	Número de solicitudes Proyecto Especial en el periodo	Número total de notificaciones de proyecto especial en el periodo considerado			Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de Proyectos Especiales aceptados en el periodo	Número total de proyectos especiales aceptados en el periodo considerado			Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de Proyectos Especiales no aceptados en el periodo	Número total de proyectos especiales no aceptados en el periodo considerado			Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
	Provisión del servicio	Número de solicitudes de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista del AEP	Número total de proyectos especiales en los cuales existe un cliente minorista del AEP en la ubicación	Se entiende por ubicación aquella en la que existe proximidad entre un cliente del AEP y el proyecto especial solicitado por el CS., según indica la propia Oferta de Referencia		Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión

Provisión del servicio	Porcentaje de casos de Proyecto Especial en ubicación con al menos un cliente minorista respecto al total de casos de proyectos especiales	Porcentaje de proyectos especiales en los cuales existe un cliente minorista del AEP en la ubicación	Se entiende por ubicación aquella en la que existe proximidad entre un cliente del AEP y el proyecto especial solicitado por el CS., según indica la propia Oferta de Referencia	Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Plazo medio de respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Tiempo promedio de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 85 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Percentil 85 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión
Provisión del servicio	Percentil 95 tiempo respuesta a la solicitud de un Proyecto Especial (días hábiles)	Percentil 95 del tiempo de respuesta del AEP con el detalle (plazos, costo) ante una solicitud de un proyecto especial		Necesario incluir ICDs de los trabajos especiales, una de las principales barreras al uso de los servicios identificados por la industria y el propio Instituto	Los trabajos especiales son una de las principales barreras al uso de los servicios mayoristas de la ORCI y ORE. Es necesario llevar un control y comparación entre los que se aplican a los CS y los que el AEP se aplica en auto-provisión

•Es necesario desglosar por tecnología (TDM y Ethernet). Ya no sólo porque se trate de tecnologías distintas, una de ellas en fase de obsolescencia, sino que presentan procesos distintos, calidades distintas, ANS distintos, y no parece razonable no desglosar por este concepto y agregar los valores como si de una única tecnología se tratara.

•De manera similar, también es totalmente necesario desglosar por capacidades (velocidades) de los enlaces disponibles, si no para todas y cada una de las velocidades disponibles, sí al menos por rangos/grupos, pues de igual manera que para la tecnología, las distintas modalidades presentan casuísticas y valores diferenciados y pueden ir dirigidas a clientes o soluciones de conectividad completamente distintas, y es también una práctica de la experiencia internacional. Por rangos de velocidades, puede establecerse lo siguiente: TDM por debajo de 2Mbps, TDM E1 hasta E4, STM1 hasta STM4 y STM-16 en adelante; Ethernet hasta 10 Mbps, Ethernet 10 hasta 100Mbps, Ethernet 100Mbps hasta 1Gbps, Ethernet 1Gbps en adelante.

•Es necesario adicionalmente llevar a cabo un desglose de los indicadores de Tiempo de provisión y de tiempo de solución de fallas contando y sin contar las paradas de reloj (en este caso se mediría entonces los plazos naturales sin contar las paradas de reloj). Es decir, discriminar, para por ejemplo el tiempo de provisión, el valor promedio, percentil 85 y percentil 95 teniendo en cuenta las paradas de reloj, y, por el otro lado, valor promedio, percentil 85 y percentil 95 sin considerar paradas de reloj, esto es, el tiempo natural transcurrido desde el inicio hasta la finalización de la provisión. Es un desglose y distinción relevante ya que las paradas de reloj son consecuencia de procesos que se suceden en cada operador (el CS y el operador regulado) y donde el reloj se para cuando el proceso cae del lado del CS, pero en ocasiones este ir y venir entre el CS y el operador regulado puede ocultar una táctica dilatoria por parte de este último. Poder observar los plazos naturales (la totalidad del tiempo transcurrido) y poder compararlo entre el que experimentan los CS y el que experimenta el propio AEP en auto-provisión puede mostrar indicios de una táctica dilatoria encubierta.

•De manera adicional, proponemos añadir los valores minoristas análogos de todos los indicadores del servicio de Enlaces Dedicados (salvo los relacionados con los proyectos especiales, que no tendrían análogo minorista). Para ello, el AEP ofrecerá los valores que ofrece en el nivel minorista a sus clientes empresariales en la provisión de enlaces dedicados, gestión de fallas y calidad.

Deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores propios que el AEP se da en auto-provisión a sus unidades minoristas, que también serán públicos. Para el caso de los Proyectos Especiales, será especialmente importante que se vigile y comparen los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales que experimentan los CS con los que el AEP se auto-imputa. Dado que está probado que los Proyectos Especiales son un mecanismo discriminatorio por parte del AEP, tal y como ha señalado el Instituto en su última revisión bienal de las medidas de preponderancia, será necesario recabar especialmente estos valores y comparar los de los CS con los del AEP. Hay fuertes indicios de que el AEP no se imputa proyectos especiales con el mismo volumen, y en las mismas condiciones que lo hace para el resto de los CS (y que por lo tanto tampoco traslada en costo y plazos a sus clientes finales, dejando en clara desventaja al resto de los CS).
- Los valores minoristas para los clientes finales del AEP (salvo, como se ha indicado, para los indicadores relacionados con los Proyectos Especiales).

Dado que según la revisión bienal de las medidas de preponderancia 2020 se ha otorgado una flexibilización regulatoria a nivel geográfico para el servicio de Enlaces Dedicados, para los ICD debe desglosarse la información entre las dos zonas geográficas establecidas por el Instituto, a fin de evitar un distinto comportamiento del AEP dependiendo de la zona en cuestión, que no pueda ser Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.



Listado de ICDs para el servicio mayorista de OMVs

ICD con mayor impacto
ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

OMV completo y/o habilitador de red No

1 OMV completo y/o habilitador de red (Telcel)

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
1	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad menor	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad menor será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad menor (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ($\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasMenor}}$) entre el número total de incidencias de nivel menor que se presentaron en este mismo periodo ($\text{Incidencias}_{\text{Menor}}$). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasMenor}} / \text{Incidencias}_{\text{Menor}})$.	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
2	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad media	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad media será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad media (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ($\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasMedia}}$) entre el número total de incidencias de nivel medio que se presentaron en este mismo periodo ($\text{Incidencias}_{\text{Media}}$). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasMedia}} / \text{Incidencias}_{\text{Media}})$.	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)
3	Gestión de fallas	Tiempo promedio de resolución de incidencias de nivel de severidad crítica	El tiempo promedio para la resolución de incidencias con nivel de severidad crítica será calculado dividiendo la sumatoria de los tiempos de resolución de todas las incidencias de severidad crítica (según las tipologías descritas en la OR) observadas en el periodo considerado ($\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasCrítica}}$) entre el número total de incidencias de nivel crítico que se presentaron en este mismo periodo ($\text{Incidencias}_{\text{Crítica}}$). Esto es, $(\sum \text{Horas}_{\text{ResoluciónIncidenciasCrítica}} / \text{Incidencias}_{\text{Crítica}})$.	El tiempo de solución de incidencias se computará en minutos desde la hora y día de apertura del reporte de la incidencia, hasta la hora y día del cierre del reporte. Solo se computarán las incidencias cuya causa raíz sea atribuible al AEPT.	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es práctica internacional y permite identificar potenciales tratos discriminatorios a determinadas solicitudes correspondientes a servicios, clientes estratégicos que quedarían diluidos en el valor promedio. Además, permite poner coto a los valores máximos que el valor promedio diluye (a diferencia por ejemplo de la mediana)

INDICADORES SUGERIDOS POR CANIETI

OMV

#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación
	Gestión de fallas	Porcentaje de averías reparadas dentro del tiempo de compromiso					
	QoS	Proporción de intentos de llamadas fallidas	Tomando los mismos umbrales que utiliza el Instituto para esta obligación general para todos los operadores móviles (se considera que una llamada es fallida si su tiempo de establecimiento supera los 8 segundos en 2021)			Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas	

QoS	Proporción de llamadas interrumpidas	Porcentaje de llamadas interrumpidas en el transcurso de la comunicación	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Proporción de SMS fallidos	Porcentaje de SMS fallidos	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Tasa de transmisión promedio de descarga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de descarga hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Tasa de transmisión promedio de carga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de carga (subida) hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Latencia de los datos	Tiempo de latencia de los paquetes de datos hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas

Al respecto de esta propuesta de ICD para los servicios de OMV, es necesario puntualizar lo siguiente:

• Todos los ICD anteriores deben desglosarse a su vez por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G cuando esté disponible), tal y como los propios operadores están obligados a su vez con el Instituto. Para el servicio de voz, debe desglosarse a su vez entre voz tradicional (conmutación de circuitos) y voz mediante VoLTE.

Para los servicios de OMV, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

- Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.
- El agregado de la industria (todos los CS), que será público.
- Los valores mayoristas del AEP (auto-provisión) con las aproximaciones indicadas anteriormente para considerar un servicio equivalente.
- Los valores minoristas de los clientes finales del AEP tal y como se ha explicado en los puntos anteriores.

Listado de ICDs para el servicio mayorista de OMVs

ICD con mayor impacto
ICD que podrían incluirse dependiendo a su impacto

Preguntas generales ¿Utilizas el SMR (si/no)?

Usuario Visitante Sí **INDICADOR SUGERIDO POR CANIETI**

INDICADORES SUGERIDOS

Usuario Visitante								
#	Dimensión	ICD	Descripción	Notas adicionales	¿ICD definido actualmente?	Comentarios	Justificación	
	Provisión del servicio	Tiempo medio de provisión del proyecto de una nueva LAC	Tiempo de provisión para la habilitación de una nueva LAC				Es necesario incluir los ICD relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	
	Provisión del servicio	Percentil 85 del Tiempo de provisión del proyecto de una nueva LAC	Tiempo de provisión para la habilitación de una nueva LAC				Es necesario incluir los ICD relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	
	Provisión del servicio	Percentil 95 del Tiempo de provisión del proyecto de una nueva LAC	Tiempo de provisión para la habilitación de una nueva LAC				Es necesario incluir los ICD relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	
	Provisión del servicio	Grado de cumplimiento respecto a la fecha de compromiso (en porcentaje) de la provisión	Porcentaje de solicitudes cumplidas dentro del tiempo de compromiso establecido				Es necesario incluir los ICD relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	
	Gestión de fallas	tiempo medio de resolución de incidencias	Tiempo medio resolución incidencias servicio Usuario Visitante			Además del tiempo promedio, es necesario incluir percentiles 85 y 95 de los tiempos	Es necesario incluir los ICD relevantes del servicio mayorista de Usuario Visitante	
	Gestión de fallas	Porcentaje de averías reparadas dentro del tiempo de compromiso						

QoS	Proporción de intentos de llamadas fallidas	Tomando los mismos umbrales que utiliza el Instituto para esta obligación general para todos los operadores móviles (se considera que una llamada es fallida si su tiempo de establecimiento supera los 8 segundos en 2021)	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Proporción de llamadas interrumpidas	Porcentaje de llamadas interrumpidas en el transcurso de la comunicación	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Proporción de SMS fallidos	Porcentaje de SMS fallidos	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Tasa de transmisión promedio de descarga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de descarga hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Tasa de transmisión promedio de carga (Mbytes/seg)	Tasa binaria de carga (subida) hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas
QoS	Latencia de los datos	Tiempo de latencia de los paquetes de datos hasta el punto de entrega con el OMV o hasta el punto neutro sin es OMV revendedor	Medido y considerando sólo hasta el punto de entrega del tráfico al CS	Los CS deben cumplir con las obligaciones de calidad del IFT. Parece razonable trasladar estos indicadores a las obligaciones mayoristas

Al respecto de esta propuesta de ICD para los servicios de Usuario Visitante, es necesario puntualizar lo siguiente:

•Es fundamental la incorporación de los distintos parámetros de calidad. El AEP tiene los incentivos para asignar una prioridad menor al tráfico de los servicios de OMV y UV frente al resto del tráfico en su red, especialmente en los momentos de cierta congestión, para privilegiar la experiencia del servicio de sus usuarios frente al tráfico de los CS.

•Estos parámetros de calidad deben estar desglosados a nivel municipal, que es el nivel de desglose exigido por el Instituto para todos los operadores en relación a los parámetros de calidad de la red móvil.

•Dado que el AEP no se auto-provee así mismo directamente como solicitante del servicio de Usuario Visitante, para comparar tanto los valores mayoristas entre los CS y el AEP como los valores minoristas del AEP, es necesario llevar a cabo alguna aproximación, tal y como desarrollamos en el punto siguiente.

•El AEP presentará sus indicadores del nivel mayorista a partir de un servicio conceptualmente próximo al que podría darse en auto-provisión. Proponemos que sea el servicio de redes privadas para empresas (soluciones de conectividad para empresas), como servicio con el que tomar los datos del nivel mayorista para poder comparar en cuanto referencia del servicio que hipotéticamente se ofrecería en auto-provisión.

•Respecto a los datos del nivel minorista para los indicadores de calidad, para el servicio de Usuario Visitante, el AEP ofrecerá los datos equivalentes minoristas de sus clientes finales que están en las zonas con cobertura de Usuario Visitante. Es decir, el AEP no ofrecerá los indicadores indicados de calidad general de toda su red sino los de aquellos clientes que se encuentran ubicados en zonas activas del servicio de Usuario Visitante. Por lo tanto tendrá que llevarse a cabo un desglose para cada LAC solicitada, o al menos agrupadas a nivel municipal. Los indicadores de desempeño de calidad considerarán los valores hasta el punto de entrega del tráfico de Usuario Visitante al CS.

•Por otro lado y de cara a completar la información de los indicadores de provisión del servicio de Usuario Visitante para los CS, dado que los CS no pueden llevar a cabo solicitudes en cualquier momento sino sólo en dos ventana de tiempo y, mientras esto no cambie, se debe establecer que el tiempo medio de provisión de los CS acorde con estas ventanas discretas (resultaría en al menos de 3 meses de media), que es el tiempo promedio que tendrían que esperar un CS hasta la siguiente ventana de oportunidad, más luego el tiempo en sí de la provisión. El AEP presentará los tiempos de provisión del servicio de redes privadas para empresas, que no presentan la limitación anterior.

•Todos los ICD anteriores deben desglosarse a su vez por tecnología (2G, 3G, 4G y 5G cuando esté disponible), tal y como los propios operadores están obligados a su vez con el Instituto. Para el servicio de voz, debe desglosarse a su vez entre voz tradicional (conmutación de circuitos) y voz mediante VoLTE.

•Se propone que la granularidad de la información sea semanal, para poder observar desviaciones o tendencias intra-periodo que puedan resultar en indicios de un potencial trato discriminatorio.

•Para Usuario Visitante, adaptar los indicadores anteriores al tipo de modalidad de Usuario Visitante (tradicional, MOCN). En el pasado ya se ha reclamado que el servicio mayorista se adapte a las condiciones existentes en el mercado, pues no deja si no de ser una denegación de trato encubierta. Es por ello que esperamos que la modalidad de MOCN pueda ser ofrecida por el AEP a la mayor brevedad posible y, por lo tanto, los ICD deberán adecuarse al tipo de modalidad de Usuario Visitante.

Para el servicio de Usuario Visitante, deberán ofrecerse cuatro conjuntos de resultados para estos indicadores:

•Los que cada CS experimenta y que sólo dicho CS recibirá.

•El agregado de la industria (todos los CS), que será público.

•Los valores mayoristas del AEP (auto-provisión) con las aproximaciones indicadas anteriormente para considerar un servicio equivalente.

•Los valores minoristas de los clientes finales del AEP tal y como se ha explicado en los puntos anteriores.