

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “**Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste**”.

GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.**, personalidad que acredito en términos de los poderes notariales que se acompañan al presente escrito, comparezco a exponer.

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (**en lo sucesivo la “Ley” o “LFTR”**), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la “**Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2022 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones**”, lo que hago en los siguientes términos:

Índice de contenidos

1	Glosario.....	3
2	Resumen ejecutivo.....	5
3	Introducción y estructura del documento	25
3.1	Estructura del documento.....	25
4	Antecedentes.....	27
5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM	29
5.1	Libertad tarifaria	30
5.2	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM.....	39
5.3	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS	43
5.4	Conclusiones.....	45
6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM	48
6.1	Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB.....	52
6.2	Trabajos especiales.....	58
6.3	Problemáticas con el personal y ausencia de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS.....	61
6.4	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT	65
6.5	Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios	67
6.6	Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB.....	72
6.7	Ausencia de un SEG/SIPO funcional.....	82
6.8	Conclusiones.....	91
7	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional	99
7.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista	99
8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM.....	103
8.1	Modificaciones “Prioridad Alta”	104
8.2	Modificaciones “Prioridad Media”.....	130
8.3	Modificaciones “Prioridad Baja”	149
8.4	Anexos	169

1 Glosario

A continuación, se presenta el glosario que se utilizará como referencia a lo largo del presente documento. En este se definen las siglas, acrónimos y expresiones correspondientes

Acrónimo	Definición
AEPT	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. 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., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de CV.
AGCOM	Ente regulador y autoridad de competencia para el sector de telecomunicaciones de Italia (Autoridad para las Garantías de Telecomunicaciones por sus siglas en italiano)
API	Una API es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface)
BT	British Telecom
CS	Concesionario Solicitante
DM	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
DSL	Digital Subscriber Line (Línea de Suscriptor Digital)
Dispatcher	Encargados de enviar a los técnicos y de la coordinación de las visitas a los CS.
EM	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
FTTH	Fiber to the Home (Fibra Directa al Hogar)
GTV	Grupo Televisa S.A.B.
IFT o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
KPI	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
LFCE	Ley Federal de Competencia Económica
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Medidas de Preponderancia	Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante el acuerdo número P/IFT/EXT/060314/76
OLT	Optical Line Terminal (Terminal de Línea Óptica)
ONT	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
OR	Oferta de Referencia
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura
ORE	Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OREDA DM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM
OREDA EM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM
PCT	Punto de Conexión Terminal
PMR	Prácticas Monopólicas Relativas
PSM	Poder Significativo de Mercado

Acrónimo	Definición
Resolución de Separación Funcional	Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil
Reventa	Ofrecimiento de servicios por parte del CS, equivalentes a aquellos ofrecidos por el AEPT
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SEG/SIPO	Sistema Electrónico de Gestión incorporando el Sistema Integrado para Operadores
Separación Funcional	<p>Proceso regulatorio mediante el cual “El Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente:</p> <p>La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución</p>
SLAs	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
SLAs globales	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM
T-MEC	Tratado comercial entre México, Estados Unidos y Canadá
VoIP	Voice over Internet Protocol. Método para entregar servicios de telefonía fija sobre una conexión a Internet
ULL	Unbundled Local Loop (Desagregación del Bucle)

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (de ahora en adelante “GTV”) ha preparado este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada a las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación (“OREDA EM”) presentadas por Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste (en lo sucesivo “AEPT”) y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT” o “Instituto”) el 16 de julio de 2021. Tras analizar las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional, así como las Ofertas de Referencia para la Empresa Mayorista (“EM”) del AEPT, GTV ha decidido enfocar su respuesta sobre las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios para la OREDA a través de la EM.

A pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y de intentar buscar espacios para trabajar en conjunto con el AEPT, el IFT y el resto de los Concesionarios Solicitantes (“CS”), el impacto en la competitividad de la Oferta continúa siendo casi nulo. **Las conexiones de banda ancha fija a través de la OREDA EM+DM representan menos del 0.021% del total de conexiones activas en el país.** Las estadísticas para México son preocupantes, considerando que las Ofertas llevan operativas alrededor de 7 años y los CS no utilizan la OREDA bajo ninguna de sus modalidades por la inoperatividad programada impuesta por el AEPT.

Por otro lado, para un correcto análisis de la OREDA EM es necesario entender las problemáticas relacionadas con la Separación Funcional. La Separación Funcional ha sido un instrumento utilizado por múltiples reguladores con el fin de mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones y así eliminar prácticas potencialmente discriminatorias por parte del agente considerado con poder significativo de mercado (“PSM”). Un denominador común de los ejercicios de separación funcional en otros mercados (por ejemplo, Reino Unido, Nueva Zelanda e Italia) **demuestran que las entidades mayoristas siempre retienen los principales servicios mayoristas para evitar incentivos perversos en la prestación de los servicios a sus filiales minoristas.**

Con base en lo anterior, GTV quiere señalar que no está de acuerdo con el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM (Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, de ahora en adelante “SAIB” y Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico, SCyD Nacional, Regional y Local gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa gestionada a través del SEG)¹

¹ IFT – el AEPT propuso en el proceso de Separación Funcional la duplicación del SEG de Telmex/Telnor como mecanismo para la implementación del SEG de la EM, así como una evolución de ambos SEG, es decir el SEG de la EM y el SEG de Telmex/Telnor hacia un sistema basado en API, dando como resultado, que existan un SEG/SIPO de la EM y un SEG/SIPO de Telmex/Telnor

y establece **unas ventanillas de acceso que complican significativamente los procesos en detrimento de los CS y los clientes finales** y difieren en gran medida de las mejores prácticas y la experiencia internacional. Este punto será tratado con mayor detalle en la Sección 7 del presente documento.

GTV se enfoca en esta respuesta en tres grandes problemáticas cuya existencia está impidiendo el buen funcionamiento de la OREDA EM, identificando las causas de las problemáticas y proponiendo soluciones efectivas e implementables. Esto pretende llamar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales riesgos a la situación de competencia efectiva que pretende el IFT.

Estas necesidades y problemáticas identificadas son complejas y requieren atención y soluciones urgentes. Como se mostrará a lo largo del documento, sus causas son diversas y deberán atenderse de forma global y exhaustiva para su resolución, y no de forma individual y parcial como se ha enfocado en modificaciones anteriores a la OREDA.

Además de estas problemáticas principales en las que se enfoca la respuesta, siguen existiendo un número importante de problemas colaterales que se enuncian para el IFT y el AEPT en la Sección 8. Estos problemas, a pesar de ser colaterales, siguen teniendo un impacto muy significativo en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia.

Las tres principales deficiencias de la Oferta a las que tiene que enfrentarse el GTV en su día a día son:

- Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM
- Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM
- Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

El presente documento reúne las problemáticas presentes en la OREDA EM que se han en la operación de GTV. Esta respuesta corresponde un esfuerzo operativo por parte de GTV, el cual se ha realizado de manera reiterativa año a año. Sin embargo, los resultados de estas respuestas no se han visto implementadas en las versiones actualizadas de las Ofertas de Referencia que propone el AEPT.

Las problemáticas principales que se evidencian en esta oportunidad, y las cuales ya han sido tratadas en respuestas anteriores por parte de GTV, se podrían resumir en los siguientes tres puntos: Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM, problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM y problemáticas resultantes de la Separación Funcional. Estos temas afectan de manera significativa la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, generando afectaciones en plazos, equipos otorgados y resultados/calidad de los servicios que se buscan prestar a los usuarios finales.

► **Libertad tarifaria**

El 6 de agosto de 2021 el IFT publicó el acuerdo mediante el cual se determinó la libertad tarifaria al AEPT. Lo anterior lo habilita para definir las tarifas mayoristas del SAIB de manera libre en ciertos municipios del país donde se considera que existe competencia efectiva. Esta decisión se ha contemplado teniendo en cuenta 3 criterios principales:

- penetración de los servicios y cobertura de las redes existentes
- número de operadores en el mercado
- participación de mercado del AEPT y de competidores

Así bien, el IFT ha identificado 52 municipios en los cuales, a partir de la evaluación de dichas variables, el AEPT podrá tener libertad tarifaria. Lo anterior impactará la operación de los CS que deseen solicitar servicios de Reventa, SAIB y SCyD al AEPT, ya que este tendrá la libertad de fijar tarifas mayoristas a su parecer. Sin duda alguna, estas tarifas impedirán a los CS generar márgenes razonables para sus propias operaciones e inhabilitará la masificación y acceso a los servicios de la OREDA a niveles aún más críticos, generando un impacto opuesto al deseado a través de la Oferta de Referencia bajo consulta. Adicionalmente, esta práctica puede ser catalogada como una discriminación de precios según la Ley Federal de Competencia Económica (LFCE), dado que va en contra de la libre competencia y competencia del mercado de telecomunicaciones. GTV ha identificado dos acciones requeridas para generar garantías a los CS que utilicen la OREDA EM del AEPT y eliminar el riesgo que proviene de la libertad tarifaria:

- **Reconsiderar, de forma estricta y rigurosa, el otorgamiento de la libertad tarifaria al AEPT:** Esta solución resulta necesaria, considerando que esto puede llevar a deterioros en la competitividad del mercado, contravenir reglamentos y acuerdos internacionales y afianzar la posición dominante del AEPT como agente dominante en los distintos mercados de telecomunicaciones fijas mexicanos.
- **Enfocar los esfuerzos a una correcta implementación de la OREDA EM:** Más que continuar generando cambios a la Oferta de Referencia y aprobando lineamientos que puedan resultar en ventajas para el AEPT, se invita al IFT a enfocar sus esfuerzos en velar por una correcta implementación de la OREDA EM a través de mecanismos de sanción estrictos, participación más activa del ente en el control de cumplimiento y acceso a los servicios de la Oferta, mejoras definitivas en el SEG/SIPO y garantías de equivalencia de insumos que permitan implementar de manera efectiva la Separación Funcional, entre otros. Esto se reflejaría en un aumento de las conexiones mediante la desagregación del bucle del AEPT y conllevaría a la maduración del mercado de banda ancha fija en el país.

► **Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM**

Es imprescindible que el IFT defina e implemente mecanismos y estrategias proactivas y eficientes para el monitoreo del cumplimiento por parte del AEPT a la regulación. Se deben también **definir y aplicar de forma rigurosa penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDA EM** para eliminar el incentivo al AEPT de continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas en el mercado de banda ancha mexicano.

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA EM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA EM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Después de 7 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, **los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.021% del mercado total de internet fijo².**

La definición de mecanismos y estrategias para el monitoreo de la OREDA EM por parte del AEPT es imprescindible para su correcta implementación. **Dichos mecanismos deben tener en cuenta las sanciones al AEPT por el incumplimiento y lo establecido en las Medidas de Preponderancia y Ofertas**, además de revisar y dar seguimiento a los puntos de mejora que se pacten en reuniones periódicas entre las partes.

Se han identificado dos acciones requeridas para generar garantías a los CS que utilicen la OREDA EM del AEPT:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo ejecutar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Así bien, resulta importante que sea un cambio transversal por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias que respondan de forma

² BIT – Las cifras al cuarto trimestre de 2020 indican que en México hay 21,936,131 conexiones de banda ancha.

efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

► **Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS**

La OREDA EM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta como plazos fijos o plazos mínimos de operación, afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales. Un caso recurrente es el agendamiento de visitas técnicas para la instalación del servicio de fibra óptica. En dicha situación el AEPT extiende al máximo el agendamiento del servicio en el SEG/SIPO, tomándose **11 días hábiles** después de la fecha de solicitud.

Dicha dilatación en los plazos usualmente resulta en la cancelación del servicio por parte del usuario final. Esto quiere decir que, ante la demora para adquirir un servicio con algún CS, el usuario prefiere cancelar la solicitud y contratar directamente el servicio con el AEPT. Lo anterior afecta negativamente la imagen y reputación de los CS y mejora el posicionamiento del AEPT en el mercado, evidenciando a los usuarios finales que el AEPT tiene procesos más efectivos de contratación, habilitación de servicio, atención al cliente y alta de servicios. Esta práctica incentiva el poder del AEPT en el mercado, lo cual va en contravía de la finalidad de las Ofertas de Referencia y demás medidas asimétricas.

Se han identificado tres acciones requeridas para generar garantías y evitar inconvenientes en el suministro de los servicios a los CS que utilicen la OREDA EM del AEPT. Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, se sugiere

- **Establecer un mecanismo de fiscalización clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS:** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Es relevante establecer sanciones y multas al AEPT que incentiven la implementación correcta de la Oferta de Referencia.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS:** como hemos reiterado en respuestas a las consultas públicas de años pasados, el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA EM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y

reiterar su carácter obligatorio. Para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEPT, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.

- **No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA EM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS.

Con respecto a la problemática de la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM se pueden evidenciar tres temáticas principales: Libertad tarifaria, ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM y el incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS. Con respecto al primer tema, es vital que el Instituto reconsidere el otorgamiento de la libertad tarifaria al AEPT en los 52 municipios seleccionados, pues de revindicar la decisión tomada el 6 de agosto, se caería en el riesgo de discriminación de precios e imposibilidad de acceso al SAIB por parte de los CS. En cuanto a la ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM, resulta necesario que el IFT establezca un proceso estructurado y claro de fiscalización a lo establecido en la Oferta de Referencia. Este debe estar acompañado de sanciones al AEPT, las cuales incentiven la correcta implementación de lo establecido y que mejoren la operatividad de los CS. Por último, resulta necesario que los SLAs que se establecen sean realistas y reflejen la realidad de la operación de la EM por medio de KPIs. Adicionalmente, en la OREDA EL que el AEPT propone para el 2022 hay un empeoramiento significativo relacionado con algunos plazos dentro de la operación. Estos asuntos pueden verse a detalle en las secciones 5.2 y 8 del presente documento.

Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM

► **Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB**

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA EM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura en el SEG/SIPO, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de SAIB por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

En primer lugar, es importante mencionar que en la OREDA EM propuesta para el 2022 el AEPT ha incluido una gran cantidad de motivos por los cuales el orden para habilitar un servicio de desagregación puede ser alterado y no respetado. Por otro lado, es importante retomar una problemática que GTV ha mencionado ya en Consultas Públicas pasadas: Visitas en falso. Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción al AEPT por visita en falso. Adicionalmente, se debería considerar como visita en falso atribuible al EM si no es factible realizar la prueba de acometida y habilitación del servicio. De tal manera, se aumentaría la presión sobre el AEPT y generaría una mejora en los resultados de instalación y altas de los CS. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT está objetando por motivos varios, considerándolos como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita de habilitación del SAIB.

Lo anterior resulta en una problemática grave para la operación y la correcta implementación de la OREDA EM. En primer lugar, resulta poco transparente y ético que el AEPT sustente sus visitas en falso bajo objeciones de casos fortuitos o de fuerza mayor que no están descritas ni consideradas en la OREDA EM de forma explícita. Adicionalmente, la imagen y servicio al cliente que pueden prestar los CS se ve afectada por visitas en falso claramente atribuibles al AEPT, donde los procesos de instalación y alta de los servicios se ven dilatados aún más.

Con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios se propone lo siguiente:

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA EM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distribuidos”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA EM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA EM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.

- se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación al AEPT cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “casos fortuitos y de fuerza mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas a GTV por parte del AEPT. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para

desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la OREDA.

► **Trabajos especiales**

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellas relacionadas con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG/SIPO y tienen un plazo que oscila entre los 5-11 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta.

Sin embargo, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. Por consiguiente, el AEPT ha podido resguardarse en las áreas grises de la definición/lineamientos/alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no tienen una tarifa clara, y pueden ser cobrados sin límite alguno.

Con el objetivo de evitar inconvenientes con respecto a los trabajos especiales, se sugiere:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estas acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.
- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, éstos deben ser

acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.

- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
 - **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA EM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.
- ***Problemáticas con el personal y ausencia de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS***

Uno de los objetivos principales de la Separación Funcional entre la EM y DM era fomentar la transparencia de la OREDA y evitar conflicto de intereses entre los recursos compartidos del AEPT para garantizar igualdad de condiciones con los demás CS. Sin embargo, dichas condiciones no se han logrado en todos los aspectos de la normatividad, entre ellas la problemática que resulta del personal utilizado en campo, pues estos son subarrendados por parte del AEPT.

Esto presenta un problema en la medida en que el AEPT prioriza los servicios requeridos por la DM y aquellas solicitudes u objeciones hechas por parte de los CS se tardan el plazo máximo en ser atendidos. La problemática radica en que dicha priorización de servicios afecta directamente el servicio al cliente que presta el CS y crea ventajas para el AEPT, influyendo así de manera negativa en la competitividad del mercado que se busca incentivar a través de la OREDA EM.

Para sustentar lo mencionado anteriormente, a lo largo de los años, se han presentado múltiples casos en los que el día de la instalación los técnicos del AEPT sostienen que no existe la posibilidad de instalar el servicio debido a que el puerto asignado se encuentra dañado y no es posible reasignar a otro puerto para la instalación. Ante esta situación, el

CS no cuenta con ningún mecanismo para gestionar en campo la solución del problema, a pesar de que los técnicos del AEPT podrían reasignar la conexión a un puerto contiguo e instalar el servicio el mismo día.

Con el objetivo de aumentar la transparencia y correcta implementación de la OREDA EM, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT cuando este incurra en prácticas que van en contra de la equivalencia de insumos:** Con el fin de que se garantice el cumplimiento de la normatividad y Medidas de Preponderancia, se solicita al IFT servir como veedor en los procesos de habilitación de servicios contratados para identificar correctamente aquellas prácticas que atenten contra la equivalencia de insumos y procesos por parte del AEPT. Adicionalmente, se solicita que se establezcan sanciones ejemplares al AEPT para incentivar la correcta adopción de la OREDA EM e incentivar la equivalencia de insumos en todos los niveles de la normatividad.
- **Establecer un canal de comunicación transparente y bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEPT:** Con el fin de evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de los equipos técnicos en campo, se debe establecer dentro de la Oferta un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEPT. Garantizar un canal de comunicación directo entre los *dispatchers* permitiría a los equipos técnicos del CS organizarse ante un posible retraso del técnico del AEPT, atender otros servicios y reprogramar la visita de instalación el mismo día, entre otras posibles acciones.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas por GTV en la actualidad. Se sugiere al IFT qué, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos e incentivar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar

acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos de la OREDA.

- **Personal tercerizado que no tenga ninguna relación interna con la EM:** Para garantizar la transparencia de los procesos de resolución de requerimientos en campo y evitar visitas en falso, se debe impedir la contratación de personal técnico de la EM ya que se ha comprobado en los últimos años que las cuadrillas técnicas de la EM priorizan los servicios de la DM, dando paso a actividades discriminatorias, acciones anticompetitivas y por ende, falta de garantías en la equivalencia de insumos. Esto con el fin de evitar conflicto de intereses entre las partes y tener la capacidad de brindar un servicio técnico justo para cualquier jugador de mercado.

► ***Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT***

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, CS y AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su esperado impacto en la competitividad del mercado. Es por esto que surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, estos cuentan con constantes problemáticas y obstáculos que dificultan la comunicación esperada.

Parte de dicha problemática radica en que no existe una consistencia entre las reuniones ya que no hay una periodicidad establecida en la que se puedan facilitar estos espacios. Cuando estos se logran agendar, en muchas ocasiones el AEPT no asiste a ellas, por lo que no se llevan a cabo. En los casos en que si se llevan a cabo las reuniones entre la EM y los CS, se tratan los mismos temas con respecto a objeciones, mal funcionamiento del SEG/SIPO, entre otras, resultando en juntas en las que no siempre se llegan a acuerdos.

Con el objetivo de aumentar la comunicación entre las distintas partes, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por la inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto que GTV sugiere que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y los acuerdos bilaterales establecidos se lleven ejecuten de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al dialogo entre las

tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.

- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA EM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de las objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la EM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA EM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la EM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.

► **Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios**

El sistema de entrega actual de servicios del AEPT consiste en el reporte generado por el SEG/SIPO donde se plasma el estatus de cada NIS indicando si esta solicitud fue instalada o no, mas no permite a los CS evaluar la funcionalidad y correcta instalación del servicio desde una perspectiva *end-to-end*. Mas aun, el procedimiento de activación de módems actualmente no es eficiente al no estar integrado en el SEG/SIPO. Las problemáticas anteriores, según la experiencia de GTV, ha generado una situación donde el servicio permanece sin ser habilitado en el domicilio del cliente aun si este aparece entregado satisfactoriamente por parte del AEPT.

Parte de dicha problemática radica en que no existe una consistencia entre las reuniones entre los CS y el AEPT, ya que no hay una periodicidad establecida en la que se puedan facilitar estos espacios. Según la sección 1.8 de la OREDA EM vigente, se establece que el AEPT será responsable tanto del “mantenimiento del Bucle y Sub-bucle Local, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS”, afectando en igual medida la calidad del servicio que se ofrece al usuario final. Sin embargo, el AEPT ha incumplido repetidamente lo expuesto por la Etapa “Pruebas de Aceptación del Servicio” ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas *end-to-end* que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Entonces, el AEPT considera el servicio “entregado” cuando lo instala en el domicilio del cliente, sin necesariamente

verificar su habilitación y funcionamiento, y desde ese momento comienza a realizar el cobro a los CS. Puntualmente, para el caso de SCyD, el CS no tiene evidencia de que el equipo del AEPT está conectado con su red de transporte.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con la ausencia de pruebas de entrega y la habilitación de los servicios, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS:** Como bien se ha sugerido en Ofertas pasadas, se debe establecer en la OREDA EM que la entrega de un servicio en el domicilio de un cliente final solo se puede dar por finalizada una vez el cliente final y el CS confirmen que el servicio ha sido correctamente instalado. Este proceso, con el fin de garantizar transparencia y celeridad, debe ser realizado mediante el SEG/SIPO. Es necesario establecer en la OREDA EM el acompañamiento por parte del AEPT para confirmar la habilitación de los servicios y garantizar que el servicio está completamente funcional desde el momento de la instalación. Para garantizar este acompañamiento se sugiere establecer penalizaciones de manera que el AEPT esté obligado a garantizar la funcionalidad del servicio. Mas aún, ante casos de servicios no-funcionales, no se debe cobrar a los CS el servicio hasta que estos queden operativos end-to-end garantizando la activación en las premisas del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto asegura que el servicio quede operativo para el CS y su usuario final en las condiciones contratadas.
- **Es necesario que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento a cargo del AEPT:** El AEPT debería tener la obligación de escalar las incidencias con sus diferentes áreas de ingeniería a medida que avanza la revisión hasta hallar en qué punto de su red se encuentra la falla que está imposibilitando ofrecer el servicio al cliente del CS. Adicionalmente, resulta necesario definir en la OREDA EM tiempos para dar solución a los servicios iniciados sin terminar. Ya que el AEPT ha demostrado ser indiferente a lo establecido en la OREDA EM, GTV sugiere definir penalizaciones en caso de incumplimiento o retrasos injustificados.

► ***Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB***

Los procesos de entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios SAIB han sido una fuente constante de dificultades para la operación de GTV en el marco de la presente Oferta de Referencia. Un fragmento significativo de estas dificultades se remonta al proceso de homologación de las ONTs adquiridas a proveedores externos, la verificación de la iluminación de puertos, el acceso a parámetros de voz y la posibilidad de realizar la portabilidad entre clientes. Adicionalmente, se ha visto cómo el AEPT ha puesto obstáculos al proceso de homologación de proveedores externos, obligando así a los CS

de adquirir equipos terminales del mismo AEPT. Sin embargo, los ONTs que proveen son antiguos y están sujetos a cobros de mensajería injustificados.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con la entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones:

- **Establecer mecanismos de verificación y sanción al AEPT cuando se obstaculice la homologación e interoperabilidad de ONTs a los CS:** Incentivar la equivalencia de insumos y condiciones justas de mercado en donde se garantice una competencia justa es clave para lograr fomentar un mayor impacto de la OREDA EM. Es por esto que se solicita al IFT implementar un esquema de sanciones al AEPT cuando este obstaculice el uso de ONTs de proveedores externos y/o restrinja la gestión remota de las mismas.
- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** Habilitar un procedimiento similar al de los módems con las ONTs para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) en SAIB sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT.
- **Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores:** Incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEPT. El proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEPT. Mas aún, el proceso debe ser reglamentado y transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Por último, los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.
- **Eliminación de cobros injustificados en cuanto a la utilización de equipos terminales:** El AEPT actualmente cobra a los CS por la posibilidad de proveer servicios tales como *wifi*, *Switch* ethernet y voz sobre IP. Sin embargo, el AEPT no permite que los CS tengan la posibilidad de proveer estos mismos servicios, considerando que obliga a los CS a usar los equipos terminales como convertidor de medios. Estos cobros son totalmente injustificados y deben ser eliminados.
- **Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito:** Eliminar el cobro por el envío de las ONTs al domicilio del cliente ya que es un cobro infundado y ya está implícito en el costo del servicio por la visita técnica. Además, se exige que se elabore un protocolo en el cual el AEPT se vea obligado a

compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación.

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Garantizar al CS la posibilidad de tener homologada para desagregación la misma ONT con la que cuenta la DM del AEPT. Además, si el AEPT persiste en sus violaciones a la Medidas de Preponderancia Trigésima Quinta en donde se obliga la implementación de equivalencia de insumos, se deben aplicar penalizaciones significativas que desincentiven este comportamiento y faciliten la cooperación y la equivalencia de insumos ante los CS.

► ***Ausencia de un SEG/SIPO funcional***

El AEPT ha incumplido con su obligación de desarrollar, implementar y lanzar un SEG/SIPO totalmente operativo hasta la fecha. Entre las obligaciones del AEPT se encontraba el desarrollo de estas plataformas desde la revisión de las Medidas de preponderancia en 2017, situación que ha perjudicado a los CS a través de procedimientos y protocolos técnicos y administrativos ineficaces y que generan incertidumbre al resto de los CS, ya que el IFT no está ejecutando un seguimiento riguroso al actuar del AEPT y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias originadas con la separación funcional.

Entre los principales problemas alrededor del SEG/SIPO se encuentran la inoperancia del SIPO, las constantes actualizaciones y ajustes al SEG que impiden su operación, la ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG/SIPO y la imposibilidad de activación de las ONTs a través del SEG/SIPO. Cada problemática tiene un perjuicio significativo sobre la operación de GTV y, si bien la institucionalización del SEG/SIPO fue un paso en la dirección adecuada, el sistema aún continúa en una fase incipiente. Por lo tanto, dicha plataforma deberá ser implementada de forma correcta para poder desarrollar su potencial necesario.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con el SEG/SIPO, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Incluir en la OREDA EM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG/SIPO:** Toda la información registrada en el SEG/SIPO deberá ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para los casos en que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG/SIPO y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG/SIPO sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG/SIPO. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG/SIPO. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.
- **Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación:** Instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica.

Con respecto al tema de las problemáticas de habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM, hay varios puntos que resultan relevantes de mencionar. En primer lugar, en la operación de los servicios de SAIB hay una gran cantidad de motivos de objeción en las etapas de habilitación y aprovisionamiento. Por un lado, se han aumentado las causales para que las solicitudes de SAIB se puedan objetar. Adicionalmente, se presentan regularmente objeciones por motivos de casos fortuitos o de fuerza mayor. Lo anterior resulta contraproducente para los CS, considerando que no se acota claramente qué entra dentro de dicho motivo de objeción, dejando vía libre al AEPT de objetar servicios sin verse obligados a pagar sanciones. Adicionalmente, se han utilizado los “paros de reloj” como una alternativa para el IFT de alargar los procesos de los CS e, igualmente, objetar las solicitudes de Reventa. En teoría, esta era una inclusión que iba a ayudar a los CS, generando un tiempo para que el AEPT encontrara una solución a aquellas solicitudes que inicialmente habían sido objetadas.

Por otro lado, se han utilizado los trabajos especiales como una excusa para cobrar a los CS temas que han de ser cubiertos por el mismo AEPT, principalmente en conexiones de última milla. Adicionalmente, los trabajos especiales no están acotados y/o claramente definidos en la OREDA EM, por lo que tienen la libertad de incluir como tal una gran cantidad de temas que no corresponden a los CS en el marco de la Oferta de Referencia.

Adicionalmente, hay una clara problemática con respecto a los canales de comunicación entre el AEPT, los CS y el IFT. Esto hace que el proceso de implementación se vea afectado y no se lleguen a concesos grupales acerca de las problemáticas que afectan a la OREDA en el día a día de la operación.

De igual manera, la calidad de las ONTs que se suministran a los CS por parte de la DM resulta un problema en la prestación de los servicios de SAIB. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de SAIB. Así bien, los CS se ven obligados a resolver estos temas con procesos más complejos, tales como el modo puente, la habilitación de puertos, configuraciones adicionales, entre otros. Es necesario garantizar la equivalencia de insumos entre todos los jugadores de mercado y se debe empezar por crear condiciones de igualdad en cuanto a las ONTs que se proveen, permitiendo la correcta homologación e interoperabilidad que si tiene la EM en cuanto a sus equipos, permitiéndolo así prestar un mejor servicio al usuario final y creando condiciones de mercado que van en contra de la OREDA EM.

Finalmente, es relevante considerar que el SEG/SIPO sigue siendo una plataforma altamente problemática. Entre los principales problemas se encuentran la inoperancia del SIPO, las constantes actualizaciones y ajustes al SEG que impiden su operación, la ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG.

Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

► Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

La interdependencia entre EM y DM constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria de telecomunicaciones mexicana y omite las mejores prácticas basadas en casos de éxito a nivel internacional. Además, tal y como fue definido el proceso de separación por parte del IFT supone un gran riesgo para la operatividad, la provisión de los servicios a los CS y para la competencia en el sector. Algunos servicios, son fácilmente asociables a un prestador de servicios. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran la involucración de ambos prestadores de servicios, esto debido a que la estructura de la red no permite tener una división determinante de la misma para que cada entidad gestione su parte correspondiente.

El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. En otras palabras, las dos empresas han encontrado formas de escudarse una en la otra a través de atribuirse las responsabilidades de fallas, demoras y problemas entre ellas, dilatando aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limitando así la correcta desagregación del bucle.

Con el objetivo final de garantizar transparencia en la Separación Funcional entre la EM y DM y así crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en la desagregación del bucle por medio del AEPT, GTV considera que se deben hacer las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA EM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.
- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para las operaciones minoristas del AEPT.

La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

Con respecto al tema de los problemas resultantes de la Separación Funcional, principalmente se sigue presentando una gran interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista para la prestación de servicios de SAIB. El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. Por lo tanto, resulta necesario que se establezca a la EM como el único proveedor de servicios mayoristas.

3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la “Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste” y publicada a través de la página web del Instituto el 16 de julio de 2021. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la Empresa Mayorista del AEPT (Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste).

3.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, se clasifican y agrupan los temas detallados en las siguientes secciones:

<i>Sección del documento</i>	<i>Temática</i>
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Antecedentes
Sección 5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM
Sección 6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM
Sección 7	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional
Sección 8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

El análisis desarrollado entre las secciones 5 y 7 involucra diversas temáticas en su interior, y están presentados con base en la siguiente estructura:

- descripción de la problemática y evidencia
- descripción de la solución propuesta
- conclusiones

Adicionalmente se incluye, donde aplique, evidencia internacional como soporte a la argumentación provista.

En la sección 8 se analiza el impacto de las modificaciones realizadas sobre la OREDA EM bajo consulta, con respecto a la OREDA EM vigente. Solo se incluyen los apartados específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA EM.

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren a los documentos incluidos en la publicación del Instituto con respecto a la consulta pública en cuestión, pero específicamente archivos referentes a la OREDA EM de Red Nacional. Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación del bucle local de Red Última Milla del Noroeste.

4 Antecedentes

Mediante la Resolución contenida en el Acuerdo P/IFT/270218/130, de fecha 16 de marzo de 2018, el Instituto resolvió sobre el plan final de implementación de la Separación Funcional de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. La Resolución se desarrolló en términos de las Medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, establecidas mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119³.

La Separación Funcional se implementó, entre otras razones, como una medida del IFT para evitar los problemas de competencia asociados a la integración vertical del AEPT, que le permitía obstaculizar a sus competidores el acceso a los servicios mayoristas. La separación de Telmex y Telnor en dos entidades mayoristas y una minorista, constituye una medida encaminada a aumentar los incentivos de cumplir con el principio de no discriminación, y proveer los servicios de manera transparente.

A raíz de esta Separación Funcional surge la necesidad de contar con herramientas de comunicación de la EM y DM con los CS, totalmente independientes del SEG existente de Telmex/Telnor. De esta manera, se establece la implementación de un SEG propio de la EM, así como la creación de un nuevo sistema -SIPO- basado en API, dando resultado a la herramienta SEG/SIPO de las Empresas Mayoristas. Asimismo, se establece un sistema SEG propio de la DM, siendo esta su única herramienta para interactuar con los CS y ofrecer su servicio de Reventa.

En lo referente a las Ofertas de Referencia, el IFT modificó y autorizó los términos y condiciones de las OREDA EM y DM el 17 de julio de 2021 y otorgó un plazo de 30 días calendario (15 de agosto de 2021) para la entrega de comentarios con el fin de transparentar su proceso de elaboración y aplicación de la normatividad. Dentro de los objetivos de la presente consulta pública, el Instituto contempla tres pilares: contar con mayores elementos para determinar las condiciones bajo las cuales se deberán aprobar las Ofertas de Referencia impuestas a la EM y DM, favorecer la transparencia y participación ciudadana con el fin de recibir comentarios y opiniones de distintos sectores nacionales e internacionales y establecer las bases para aprobar o modificar la OREDA.

Otro tema que se considera dentro de la respuesta a esta Consulta Pública, y la cual afectaría la implementación de la OREDA EM, es la decisión del IFT de otorgar libertad tarifaria al AEPT en 52 municipios seleccionados según criterios previamente estudiados.

³ IFT – Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 – Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.

GTV considera que es indispensable mantener una homogeneidad en la aplicación de la normatividad extendiéndose a todo el territorio nacional con el fin de asegurar un mayor impacto de la OREDA EM en la competitividad y libre concurrencia del mercado de las telecomunicaciones. Se considera que otorgar libertad tarifaria en los municipios seleccionados abriría la posibilidad a que incrementaran los costos de acceso a la red del AEPT a tal punto donde será económicamente inviable para los CS.

A lo largo de las ofertas de referencia publicadas desde hace 7 años se ha hecho evidente la limitada comunicación que se logra tener con el AEPT, pues siempre son más los obstáculos a los que se enfrentan los CS al tratar de conciliar. El impacto y resultado de los beneficios derivados de la Separación Funcional dependen en gran parte de la capacidad del AEPT de cumplir con sus obligaciones y compromisos, sin embargo, no hay una clara disposición para que esto se logre.

Dicho esto, es fundamental que el IFT tome un papel activo y asegure condiciones justas para facilitar acuerdos entre las partes. Adicionalmente, es indispensable que el Instituto se asegure de que el AEPT cumpla con sus compromisos y con los términos estipulados en la Oferta. Para esto, se deben establecer herramientas de verificación y auditorías externas periódicas sobre los procesos, mecanismos y comunicaciones relacionados con el AEPT.

GTV considera que el IFT, además de atender los puntos importantes presentados por los CS como respuesta a la presente consulta pública, debería penalizar toda aquella infracción que se cometa por parte del AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva, así esto implique reformular el esquema sancionatorio actualmente existente.

Lastimosamente, no se identifica otro camino para lograr una cooperación efectiva por parte del AEPT. Tras 7 años de existencia de las Medidas y la implementación de la Separación Funcional, los resultados a nivel de competencia en el sector de las telecomunicaciones fruto de la regulación son nulos. Las mejoras observables en el sector vienen explicadas por los esfuerzos de cada uno de los Concesionarios de seguir desplegando infraestructura (a pesar de que esto implique duplicación de redes), de mejorar sus ofertas comerciales y la calidad de servicio. Por ello, GTV entiende que el IFT debe tomar medidas drásticas para hacer efectiva la aplicación de las Medidas y la Separación Funcional y requerir al AEPT el respeto y aplicación de la regulación existente.

5 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM

Si bien en la OREDA, así como en los documentos que soportan las diferentes Ofertas de Referencia, se establecen los procesos, SLAs y KPIs que deben ser tenidos en cuenta por el AEPT para prestar servicios de calidad, y en las Medidas de Preponderancia y la LFTR se definen claramente las penalidades y sanciones en las que debe incurrir el AEPT por no cumplir con sus obligaciones regulatorias, se continúan presentando prácticas anticompetitivas que perjudican no solo los servicios que prestan los CS a sus usuarios finales, sino también su reputación y por ende su mercado.

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA EM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto, junto a una ausencia de supervisión firme, no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo, y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA EM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 7 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.021% del mercado total de internet fijo⁴.

Adicionalmente, para entender de manera holística el tema de ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM, es importante mencionar la libertad tarifaria al AEPT, la cual el IFT les ha ya otorgado. Este tema resulta relevante, ya que como se mencionará en la sección 5.1, dicho otorgamiento puede convertirse en un factor negativo a la hora de implementar la OREDA EM.

Por otro lado, si bien la regulación está definida y es perfectible, el diseño institucional del IFT no articula las distintas áreas que lo integran para monitorear, analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento. En otras palabras, no existe un procedimiento efectivo que cuente con plazos máximos establecidos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados.

Por lo tanto, las pocas investigaciones que el IFT ha iniciado sobre las acciones del AEPT han sido producto de las constantes denuncias instauradas por los CS, no como resultado

⁴ BIT – Las cifras al cuarto trimestre de 2020 indican que en México hay 21,936,131 conexiones de banda ancha.

de acciones proactivas de vigilancia y monitoreo al comportamiento del AEPT y el mercado. La ausencia de una supervisión proactiva y exhaustiva por parte del IFT crea incentivos perversos para que el AEPT actúe en su propio beneficio.

Los puntos anteriores, levantados en consultas anteriores, cobran más relevancia con la separación funcional, al contar con dos empresas para el suministro de los servicios mayoristas.

El objetivo de realizar la separación funcional es el de contar con un escenario más transparente para que los CS realicen la solicitud de los servicios mayoristas al AEPT. Sin embargo, GTV considera que se corren más riesgos al permitir que el suministro de los servicios de Reventa lo haga la DM en lugar de la EM, como debería ser correcto.

En efecto, el tener dos empresas independientes suministrando los servicios mayoristas dificulta las actividades de seguimiento e incrementa las posibilidades de que se incurra en el incumplimiento de las obligaciones regulatorias. Además, también dificulta la identificación del responsable de este incumplimiento.

En esta sección se demuestra la necesidad de que el IFT genere un cambio en su proceder y adopte nuevas estrategias para robustecer su labor de vigilancia, control y cumplimiento. Estas estrategias deberían estar encaminadas hacia el fomento de prácticas proactivas y al refuerzo de las penalizaciones ante los incumplimientos del AEPT a sus obligaciones regulatorias. Todo esto con el fin de garantizar una ejecución adecuada de la OREDA EM que permita en el corto plazo su uso masivo, y resulte así en una herramienta útil para nivelar la competencia en el mercado.

5.1 Libertad tarifaria

Descripción de la problemática y evidencia

El 6 de agosto de 2021 el IFT publicó el acuerdo mediante el cual determina la libertad tarifaria al AEPT. Lo anterior lo habilita de determinar las tarifas del SAIB de manera libre. Esta decisión se ha contemplado teniendo en cuenta 3 criterios principales:

- penetración de los servicios y cobertura de las redes existentes
- número de operadores en el mercado
- participación de mercado del AEPT y de competidores

Así bien, el IFT ha ubicado 52 municipios en los cuales, a partir de la consideración de dichas variables, el AEPT podrá tener libertad tarifaria. Lo anterior impactará la operación de los CS que deseen solicitar servicios de Reventa, SAIB y SCyD al AEPT, ya que este tendrá la libertad de fijar tarifas mayoristas a su parecer. Sin duda alguna, estas tarifas impedirán a los CS generar márgenes razonables para sus propias operaciones e

inhabilitará la masificación y acceso a los servicios de la OREDA a niveles aún más cercanos a 0, generando un impacto opuesto al deseado a través de la Oferta de Referencia bajo consulta. Adicionalmente, esta práctica puede ser catalogada como una discriminación de precios según la Ley Federal de Competencia Económica (LFCE), dado que va en contra de la libre concurrencia y competencia del mercado de telecomunicaciones. Según la LFCE, esta práctica se define de la siguiente manera:

“La acción de uno o varios Agentes Económicos cuyo objeto o efecto, directo o indirecto, sea incrementar los costos u obstaculizar el proceso productivo o reducir la demanda que enfrentan otro u otros Agentes Económicos”

La discriminación de precios podría resultar en un incremento del costo real en que incurren los CS por el uso de la red, a fin de desplazarlos del mercado.

Adicionalmente, el hecho de tener dos tarifas puede complicar excesivamente la utilización de la OREDA EM. Al tener una tarifa distinta en cierto número de municipios, abrirá la posibilidad que el AEPT cometa errores y cobre sus servicios con tarifas mayores en zonas que sigan aún reguladas.

Adicional a lo anterior, otorgar la libertad tarifaria al AEPT podría resultar en otras afectaciones a la OREDA EM, las cuales se pueden entender desde un ámbito jurídico.

A continuación, se presentan algunos argumentos en contra de esta decisión.

► ***La segmentación de la aplicación de la regulación asimétrica al AEPT en zonas geográficas es contraria a la naturaleza del régimen de preponderancia***

En México el sector de telecomunicaciones presenta un nivel de concentración en un solo grupo de interés económico significativamente elevado que ha impedido el desarrollo competitivo del mismo.

El objetivo del Decreto Constitucional es generar condiciones de competencia en el sector de telecomunicaciones de manera inmediata, a fin de permitir que los servicios de telecomunicaciones tengan mayor alcance a la población y, para ello, se creó la figura jurídica del AEPT y se encomendó al Instituto para que determine su existencia e imponga las medidas regulatorias necesarias para evitar que la actividad del AEPT afecte la competencia y libre concurrencia. En el Decreto Constitucional obliga al Instituto a imponer medidas asimétricas al AEPT en materia de tarifas.

La figura del AEPT es “indivisible” pues es un concepto jurídico distinto al de “poder sustancial”, en tanto que el primero considera la influencia del agente económico en todo un sector, a diferencia del segundo que sólo lo considera en un mercado en particular.

Por lo tanto, la Medida 39ª y los criterios contenidos en el acuerdo de la libertad tarifaria son contrarios a la naturaleza jurídica del AEPT y en consecuencia al Decreto Constitucional, ya que dividir la regulación asimétrica en materia de tarifas del SAIB en ciertos municipios, conllevaría a que:

- el régimen de preponderancia sólo aplique en ciertas zonas geográficas y no en todo el sector de telecomunicaciones a nivel nacional
- en los municipios que determine el Instituto, no existirá regulación asimétrica pues el AEPT podrá determinar libremente las tarifas
- en las zonas geográficas restantes sí aplicará la regulación asimétrica en materia de tarifas, ya que el AEPT no podrá determinar libremente las mismas.

► ***Otorgar libertad tarifaria al AEPT para el SAIB, incentivaría la comisión de prácticas monopólicas relativas en perjuicio del sector de telecomunicaciones***

Con la libertad tarifaria en los 52 municipios propuestos en el Acuerdo, se generarían condiciones para que el AEPT cometa Prácticas Monopólicas Relativas (en adelante PMR), las cuales son principalmente dos: incrementos de costos o reducción de demanda y la denegación de acceso a un insumo esencial.

En cuanto al incremento de costos y la reducción de la demanda, esta PMR consiste en la denegación, restricción de acceso o acceso en términos y condiciones discriminatorias a un insumo esencial por parte de uno o varios Agentes Económicos⁵. En otras palabras, el AEPT puede incurrir en PMR si no permiten acceso a sus facilidades a sus competidores sobre bases no discriminatorias en las que es posible compartir y los competidores no pueden obtener o crear una facilidad propia.

En ese sentido, en caso de que ese Instituto al determinar que en efecto el AEPT tiene libertad tarifaria para determinar la tarifa del SAIB en los 52 municipios, entonces el AEPT podrá negar el acceso a un insumo esencial (bucle local) mediante el establecimiento de tarifas excesivas que sirvan como bases discriminatorias para restringir el acceso a dicho insumo esencial.

Por tales razones, otorgar libertad tarifaria al AEPT para el SAIB resulta contrario a los objetivos del Decreto Constitucional, pues al permitir que el AEPT tenga libertad para establecer las tarifas del AEPT se afecta gravemente la competencia efectiva en el sector de telecomunicaciones que desde el 2013 el Constituyente Permanente pretende establecer.

⁵ Art. 56, frac. XII, LFCE

► **La libertad tarifaria contraviene al T-MEC⁶ al violentar la obligación de desagregación de redes y al principio de imparcialidad y la definición y alcance de “proveedor importante”**

El T-MEC establece en su Capítulo 18 relativo a la prestación del servicio de telecomunicaciones que:

- la desagregación de la red del incumbente estará enfocada en tarifas que reflejen los costos
- el órgano regulador del país deberá de establecer una regulación asimétrica e imparcial al incumbente

Por lo tanto, el Acuerdo viola el Capítulo 18 del T-MEC, ya que al establecer la “libertad tarifaria” para el SAIB se incumple la obligación de que la desagregación de la red del incumbente esté enfocada en tarifas que reflejen los costos.

Asimismo, se incumple el principio de imparcialidad en la regulación al incumbente previsto en el T-MEC, toda vez que establecer la “libertad tarifaria” para el SAIB beneficiará en forma evidente al AEPT al otorgarle libertad tarifaria para la prestación del SAIB, en perjuicio del resto de los concesionarios y de los usuarios finales.

Por otro lado, en el Acuerdo que somete a consulta pública el otorgamiento de la libertad tarifaria al AEPT, el IFT menciona distintos casos de éxito relacionados con la desregulación de los precios de la desagregación del bucle local. Dicho acuerdo se realizó como paso anterior a la decisión del 6 de agosto, en el cual se presentaba la idea y se mostraban algunos “casos de éxito” de la libertad tarifaria. A continuación, se presentan los casos y se explica por qué no son comparables con el caso mexicano

► **Reino Unido**

Un tema que es importante a destacar a la hora de analizar una propuesta como la desregulación tarifaria del AEPT es la participación del mercado de los distintos jugadores. Esto puede dar indicios de qué tan alta es la competitividad en el mercado, dando pistas de la factibilidad de lograr un balance basado en la ley de oferta y demanda. A continuación, se presenta una tabla en la que se evidencia la participación del mercado de los competidores en el segmento de banda ancha fija (minorista) en el Reino Unido para el año 2008 (año en el cual la Ofcom, regulador británico de las telecomunicaciones, decidió brindar libertad tarifaria al agente preponderante del mercado)

Operador	Volumen de accesos banda ancha (000)	Participación de mercado
British Telecom	~4,545	26.3%

⁶ Acuerdo comercial entre México, Estados Unidos y Canadá.

Operador	Volumen de accesos banda ancha (000)	Participación de mercado
Virgin Media	~3,683	21.3%
Otros operadores (DSL)	~3,509	20.3%
Otros operadores (ULL)	~5,539	32.1%

Figura 5.1: Participación del mercado de los principales operadores en el segmento de banda ancha fija minorista en el Reino Unido para 2008 [Fuente: Elaboración propia a partir de información de Ofcom, 2021]

Como se puede observar en la anterior tabla, para el momento en que el regulador británico decidió desregular las tarifas del incumbente en ciertas zonas, el nivel competitivo que reflejaba el mercado era bastante avanzado. El competidor preponderante del mercado, BT, contaba con un 26.3% de participación del mercado, seguido por Virgin Media, que tenía el 21.3%.

Lo anterior demuestra que, en sí, el poder que tenía BT en el mercado de banda ancha fija no era apabullantemente superior con respecto a sus competidores. Adicionalmente, se puede observar que, sí se toman en cuenta las conexiones realizadas por otros operadores, incluyendo aquellas conexiones logradas por la desagregación del bucle, la proporción de su participación era mayor a la del preponderante. Además, es importante tener en cuenta que la desagregación en el Reino Unido se implementó ya hace 15 años, mientras que en México sólo ha estado vigente por poco más de 7 años, y como se mencionó en la sección anterior, no ha mostrado resultados positivos evidentes.

Por otro lado, si se analiza el caso mexicano, este reflejará una realidad muy distinta. A continuación, se presenta una tabla en la que se muestra la participación del mercado de los competidores en el segmento de banda ancha fija (minorista) en México para el año 2020 (datos hasta el cuarto trimestre de dicho año).

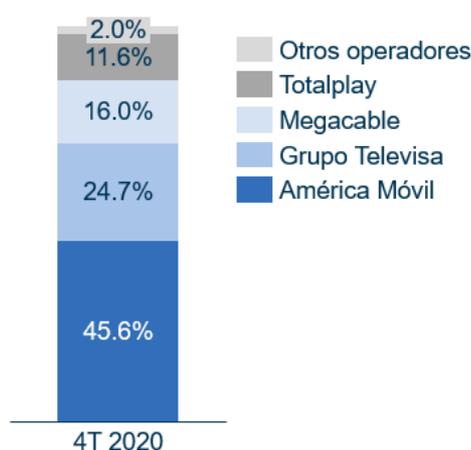


Figura 5.2: Participación del mercado de los principales operadores en el segmento de banda ancha fija minorista en México para septiembre de 2020 [Fuente: Elaboración propia a partir de información del BIT, 2021]

En México, la competitividad del mercado de banda ancha fija aún está en un nivel muy bajo. En primer lugar, el AEPT cuenta con cerca del 50% de participación en dicho mercado. El siguiente operador en la lista, GTV, llega a un 25% de participación, lo cual demuestra la gran brecha que hay entre el primero y el segundo proveedor de banda ancha fija en el país. Esta alta diferencia entre operadores demuestra que no ha sido fácil para los demás jugadores del mercado competir contra el poder del AEPT en el mercado. Adicionalmente, es una clara muestra que la OREDA no ha logrado su finalidad de reducir la brecha entre el AEPT y los demás competidores del mercado.

Adicionalmente a la participación del mercado, resulta relevante entender la cobertura que tenían los distintos operadores al momento de determinar la libertad tarifaria. En el documento en el cual determinan la libertad tarifaria en el Reino Unido, “*Review of the wholesale broadband access markets – 2008*”, Ofcom establece que para tal fecha había en el Reino Unido un total de ocho (8) operadores principales: British Telecom (BT), Virgin Media y otros seis (6) operadores que ofrecen sus servicios mediante la desagregación del bucle. Por último, Ofcom estableció que para ser considerado como un operador principal debe prestar sus servicios en al menos 45% del país.

La cantidad de operadores principales que había en el reino Unido para tal fecha, es decir hace 13 años, demuestra un desarrollo del mercado muy superior a la que actualmente tiene México. Como determina el Instituto en el documento bajo consulta pública de la libertad tarifaria, para 2020 había 10 concesionarios que ofrecían servicios fijos de Internet. A continuación, se presentan aquellos concesionarios operantes y la cantidad de municipios que cubren.

Grupo	Concesionario	Municipios con presencia de servicios fijos de Internet - Grupo	Municipios con presencia de servicios fijos de Internet - Concesionario	% de cobertura del total de municipios – Grupo
América Móvil	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	1585	1578	64.5%
	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.		7	
Grupo Televisa	Cablevisión, S.A. de C.V.	200	31	8.1%
	Cablevisión Red, S.A. de C.V.		67	
	FTTH De México, S.A. de C.V.		34	

Grupo	Concesionario	Municipios con presencia de servicios fijos de Internet - Grupo	Municipios con presencia de servicios fijos de Internet - Concesionario	% de cobertura del total de municipios – Grupo
	Cablemas Telecomunicaciones, S.A. de C.V.		88	
	TV Cable de Oriente, S.A. de C.V.		29	
	Televisión Internacional, S.A. de C.V.		32	
Megacable MCM	Mega Cable, S.A. de C.V.	279	279	11.35%
Totalplay	Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	471	471	19.16%

Figura 5.3: Cobertura de los distintos concesionarios/grupos en México en donde tienen al menos un acceso para banda ancha fija [Fuente: Elaboración propia a partir de información del IFT, 2021]

El hecho de que para 2008 existiesen ocho (8) operadores de servicios fijos de Internet en el Reino Unido que operaran en al menos 45% del país refleja un mercado avanzado y con alta competencia, en donde los precios podrían regularse de manera independiente por medio de la ley de oferta y demanda.

Por otro lado, si se considera que seis (6) de los ocho (8) operadores principales operaban mediante la desagregación del bucle del preponderante, y para el momento de la desregulación ya contaban con presencia en al menos 45% del país, se puede concluir que la compartición a través de la desagregación del bucle había funcionado y que había aumentado la competitividad del mercado. En circunstancias como las anteriores, dejar que los precios se determinen de manera independiente a las decisiones del regulador puede llegar a funcionar. Sin embargo, las cifras mexicanas (Figura 5.3) reflejan una realidad del mercado totalmente diferente. En primer lugar, se evidencia una brecha enorme entre la cobertura del preponderante y el resto de los concesionarios. Esto refleja que aún falta fortalecer la presencia de los demás operadores en el resto del país, facilitar y aumentar su competitividad, y luego, cuando se tengan las condiciones necesarias, pensar en medidas tales como la desregulación.

Adicionalmente, las cifras de cobertura municipal son el resultado de una política de compartición del bucle que no ha funcionado en absoluto, ya que sigue habiendo un espacio abismal entre la cobertura del preponderante y el resto de los operadores, lo cual refleja que no ha habido un uso efectivo de la infraestructura existente del AEPT, causada por una errónea implementación de la OREDA EM.

Finalmente, Como muestra de las brechas significativas entre el mercado acaparado por el preponderante y los demás operadores, resulta pertinente hacer una comparación de la cantidad de líneas desagregadas en ambos países:

- para 2008, el Reino Unido contaba con cerca de 4.37 millones de líneas desagregadas lo cual correspondía al 33.9% de los accesos en dicho año,
- para 2021, en México (sólo GTV) tuvo alrededor de 3183 conexiones, incluyendo SAIB y reventa, lo cual correspondió al menos a 0.015% de las líneas de banda ancha fija

► **España**

Para el momento en que España realizó el estudio geográfico para otorgar libertad tarifaria al Agente Preponderante (2016), los resultados de la desagregación del bucle resultaban muy superiores a los de México. En dicho año, España contaba con un 30%⁸ del mercado correspondiente a líneas desagregadas. Sin embargo, este porcentaje disminuyó drásticamente para 2019, en donde las líneas desagregadas llegaron a representar el 7%⁵ del total de conexiones en 2019. Lo anterior demuestra que la libertad tarifaría afectaría en gran medida el correcto funcionamiento de la desagregación del bucle local, y disminuiría el avance en la implementación de la OREDA EM.

► **Italia**

En cuanto al caso italiano, su situación resulta muy diferente a la de México. Para el momento en el que se realizó el estudio por parte de la AGCOM (2018), regulador de las telecomunicaciones en Italia, el 20% del total de accesos a servicios de internet fijo representaban líneas desagregadas. Estas tasas reflejan que Italia y México no son países comparables y que en el momento en el que la AGCOM realizó el estudio, los resultados de la regulación de la desagregación del bucle en Italia presentaban un mejor rendimiento que la situación actual de México.

► **Portugal**

Al analizar el caso portugués se puede evidenciar algo muy similar a los países mencionados anteriormente. Se tiene que el número de líneas desagregadas en Portugal en el año 2016, cuando se planteó la libertad tarifaria en dicho país, correspondía al 4.3% de accesos a banda ancha en dicho año, mientras que a abril de 2021 la proporción de líneas desagregadas en México correspondió, como se ha dicho antes, a un valor cuando menos 100 veces menor. Esto indica que la regulación en el contexto de desagregación

⁷ Ofcom

⁸ CNMC

al bucle en México no ha sido efectiva, y que para poder considerar la libertad tarifaria debería haber primero una consolidación de la OREDA EM.

A modo de conclusión, **es importante recalcar que los referentes establecidos por el Instituto no son válidos con base en el análisis de diferentes aspectos que en su conjunto indican la madurez de un mercado. Este análisis unificado refleja la disparidad entre el mercado mexicano y los diferentes países enunciados por el Instituto**, debido a que las condiciones bajo las cuales se propuso la libertad tarifaria en estos países difieren ampliamente con la situación actual del mercado de banda ancha en México. **Adicionalmente, demuestran que las condiciones de la desagregación del bucle en estos países estaban mucho más consolidadas y en un grado de implementación mayor al mexicano.** Por lo tanto, hubiera sido mucho mejor que el Instituto se enfocara primero en implementar correctamente la OREDA EM y en velar que el AEPT cumpla con lo establecido dicha Oferta de Referencia antes de considerar la libertad tarifaria.

Descripción de la solución propuesta

GTV **considera que el otorgamiento** de la libertad tarifaria representa un gran error, el cual afectará la implementación de la OREDA EM, debido a que contraviene regulatoriamente tratados internacionales y la Ley Federal de Competencia. De por sí, y como se verá en capítulos subsiguientes, el funcionamiento de esta Oferta de Referencia ha sido extremadamente pobre. En caso de que el AEPT pueda colocar las tarifas que considere en los 52 municipios, hará que sea extremadamente complejo para los CS acceder de manera competitiva a las conexiones por medio del bucle del AEPT. Adicionalmente, se disminuye significativamente la capacidad de replicabilidad que tienen los CS con respecto a las ofertas minoristas del AEPT en la medida en que a falta de obligación de garantizar tarifas mayoristas que permitan a los CS replicar tarifas y ofertas, éstos no tendrán la capacidad de igualar los precios y ofertas del AEPT, cayendo nuevamente en una competencia desleal.

Adicionalmente, como se puede evidenciar en las comparativas que el mismo IFT realizó con otros países, las condiciones de dichos mercados están ampliamente alejadas de la realidad mexicana. Se demuestra con hechos claros que actualmente la implementación de la OREDA EM se encuentra en un estado muy pobre, y que no resultaría positivo otorgar la libertad tarifaria al AEPT en México en este momento.

Dicho otorgamiento provocará que el AEPT continúe consolidándose como preponderante en el mercado de telecomunicaciones mexicano. Esto resulta altamente riesgoso debido a que podría representar en un retroceso a los avances que se han conseguido hasta el momento con las medidas asimétricas.

Así bien, se propone al IFT:

- **Reconsiderar, de forma estricta y rigurosa, el otorgamiento de la libertad tarifaria al AEPT:** Esta solución resulta necesaria, considerando que esto puede llevar a deterioros en la competitividad del mercado, contravenir reglamentos y acuerdos internacionales y afianzar la posición dominante al AEPT como agente principal y preponderante en los distintos mercados de telecomunicaciones mexicanos.
- **Enfocar los esfuerzos a una correcta implementación de la OREDA EM:** Más que continuar generando cambios a la Oferta de Referencia y aprobando lineamientos que puedan resultar en ventajas para el AEPT, se invita al IFT a enfocar sus esfuerzos en velar por una correcta implementación de la OREDA EM a través de mecanismos de sanción estrictos, participación más activa en el control de cumplimiento y acceso a los servicios de la Oferta, mejoras en el SEG y garantías de equivalencia de insumos que permitan implementar de manera correcta la Separación Funcional, entre otros. Esto se reflejaría en un aumento de las conexiones mediante la desagregación del bucle del AEPT y conllevaría a la maduración del mercado de banda ancha fija en el país.

5.2 Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a sus servicios fijos y de desagregación, con un total de 2377 solicitudes realizadas a través de la OREDA durante el 2021.

Así bien, GTV ha realizado múltiples intentos por contribuir al desarrollo competitivo del sector de las telecomunicaciones, realizando esfuerzos operativos y administrativos con el fin de proponer sugerencias para mejorar la OREDA. Sin embargo, lo más relevante del esfuerzo que ha realizado GTV es la denuncia del comportamiento anticompetitivo del AEPT ante el IFT. Como reflejo de lo anterior, en el 2021 GTV ha presentado un total de 10 denuncias (9 de la concesionaria IZZI y 1 para Sky). En la Sección 6.1 se desarrollan los distintos motivos de estas denuncias.

Adicionalmente, es importante considerar que la OREDA ha sido la Oferta de Referencia en la que más se han presentado denuncias al Instituto. A continuación, en la Figura 5.4, se presenta el número de denuncias realizadas por GTV referentes a todas las Ofertas de Referencia en lo corrido del 2021, representado un total de 10 denuncias.

Denuncias a distintas Ofertas de Referencia en 2021



Figura 5.4: Número de denuncias presentadas al IFT durante 2021 [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Estas denuncias se dan como resultado de las evidencias recolectadas durante el continuo uso de los servicios del AEPT y abarcan entre otros los siguientes temas recurrentes:

- **Visitas en falso.** Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha utilizado objeciones de motivos varios, como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita con los CS
- **Inconsistencias en el SEG/SIPO y falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se denuncian varios casos en los que el AEPT impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG/SIPO, e impide el resguardo de la información proporcionada por el CS. Adicionalmente, la plataforma no funciona de manera recurrente cada vez que se realiza una actualización de esta. Lo anterior causa que se pausen todas las solicitudes del CS y la factibilidad de las desagregaciones lleguen a 0.
- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al convenir condiciones distintas a las establecidos en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV.
- **Incorrecto funcionamiento del SEG, lo cual se presenta principalmente por actualizaciones a la plataforma.** Lo anterior genera una pausa total en la funcionalidad de la OREDA EM y reduce la factibilidad de GTV a casi 0.

Situaciones como las descritas son prácticas regulatorias inexistentes en otros países. Un claro ejemplo de lo anterior es el Reino Unido, en donde la Ofcom mantiene una constante revisión de las acciones de BT Group (agente con poder significativo de mercado) y su acato de las regulaciones asimétricas que se le imponen. Adicionalmente, realiza multas ejemplares y significativas a BT Group por incumplimiento de términos.

Por ejemplo, en pro de velar por la transparencia en el uso y compartición de la información, en enero de 2018, Ofcom impuso una multa de GBP70,000 a BT Group por no proveer información precisa de precios de ciertos productos que ofrece para sus servicios mayoristas. Esta información fue requerida por el regulador en febrero y junio de 2017 con el fin de realizar la revisión del mercado mayorista de acceso local y tener datos actualizados sobre cómo se están proveyendo los servicios de banda ancha fija a otros operadores. Esta es una decisión contundente que se tomó en tan solo 7 meses como muestra de la intolerancia ante el incumplimiento de las medidas regulatorias.

Adicional a la multa mencionada anteriormente, Ofcom le ha impuesto otra sanción económica a BT Group en enero de 2020 por GBP6.3mn. En esta ocasión, el regulador investigaba el caso de información incompleta que la división mayorista del BT Group le había entregado a Eir (competidor del mercado, equivalente a un CS) para una licitación pública en el norte de Irlanda. En este caso particular, la división mayorista de BT Group le entregó información completa a su división minorista, Openreach, la cual sería utilizada por la empresa para poder competir en la oportunidad gubernamental de atender más de 2000 ubicaciones públicas con internet fijo. Adicionalmente, BT Group le comentó a Eir que su infraestructura no era válida para competir en dicha oferta pública. Por lo tanto, Ofcom decidió multar a BT Group por no tratar de manera igual a todas las empresas que deseen utilizar su infraestructura.

Las anteriores sanciones han causado que la implementación de las medidas de desagregación del bucle local en el Reino Unido sea tomada con seriedad por BT Group. Adicionalmente, es importante considerar que las problemáticas por las cuales el regulador ha decidido realizar las sanciones son temas que ocurren también en el caso mexicano: problemas con la información que provee el AEPT a los CS y desigualdad de condiciones para los CS.

Por otro lado, en muchos casos, el Instituto no ha considerado procedentes las denuncias presentadas por parte de GTV porque argumenta que no están bien formuladas o estructuradas adecuadamente, o que la evidencia no es suficiente para determinar un incumplimiento. Es de notar que los mecanismos de verificación del IFT se basan en la información contenida y provista por el SEG. Sin embargo, el SEG no es una fuente confiable y fidedigna de información, y mucho menos apropiada para realizar este tipo de juicios, como se ha mencionado en las diferentes respuestas a consultas públicas y se evidencia en las denuncias. Esta situación deja a los CS en la más absoluta indefensión ante las conductas anticompetitivas del AEPT.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pasividad del Instituto y la ausencia de sanciones está permitiendo amplios márgenes para la actuación arbitraria y abusiva del AEPT, al tiempo que desincentiva la participación de los demás CS y la masificación de la utilización de las ofertas de referencia.

Es evidente que las denuncias presentadas no han facilitado la superación de las barreras artificiales creadas por el AEPT o la reversión de sus continuos incumplimientos a los lineamientos de la OREDA. La falta de resultados ha desincentivado la utilización de las ofertas mayoristas del AEPT por parte de GTV y los CS, a la vez que han generado impotencia y aceptación entre los CS con la desfavorable situación de competencia en el sector.

Se requieren mecanismos y estrategias proactivas y eficientes por parte del IFT para la monitoria y fiscalización del cumplimiento de la regulación por parte del AEPT, así como la definición de penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDA, que desincentiven al AEPT a continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.

Descripción de la solución propuesta

GTV considera que el IFT debería ser más riguroso en la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, siendo imperativa la penalización de toda infracción que cometa el AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

Para ello, se considera necesario un cambio pragmático en los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

Es imprescindible que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sinnúmero de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.

Reguladores de otros países como Ofcom en el Reino Unido han creado unidades dedicadas al monitoreo de operadores con PSM como método eficiente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. Este es el caso de la Unidad de Monitoreo de Openreach, creada con el único objetivo de supervisar los acuerdos bajo los cuales funciona la separación de BT Group y Openreach y la forma en que este último presta sus servicios, incluyendo el servicio mayorista de acceso a su red de infraestructura.

El Instituto puede seguir el ejemplo británico y reforzar su Unidad de Cumplimiento de forma que se cuenten con los recursos necesarios para tener una visión detallada del mercado y se puedan tomar medidas preventivas a tiempo, evitando prácticas anticompetitivas que sigan afectando el sector de las telecomunicaciones.

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias que respondan de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

5.3 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA EM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta como plazos fijos o plazos mínimos de operación, afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales. Tal es el caso del agendamiento de la instalación del servicio de fibra óptica, por ejemplo. En dicha situación, se lleva al máximo el agendamiento del servicio en el SEG, tomándose 11 días hábiles después de la fecha de solicitud.

Lo anterior resulta negativo para los CS, considerando que los procesos para la habilitación de los servicios a los clientes finales tomarán cada vez más tiempo. Adicionalmente, el hecho de que el AEPT siempre se tome la mayor cantidad de tiempo permitido, aunado a aquellos casos en los que se tome más de lo establecido en la Oferta de Referencia, muestra una falta de voluntad para que se implemente la OREDA EM de manera correcta.

Adicionalmente, es importante resaltar que en la OREDA EM propuesta para el 2022 hay numerosos cambios relacionados con los plazos para la atención de los requerimientos por parte de la EM. Estas modificaciones se pueden ver de manera detallada en la sección 8 del presente documento. Sin embargo, a continuación, se mencionarán algunas de estas

modificaciones, las cuales enseñan de manera clara la manera en la cual el Instituto abre más posibilidades al AEPT de extender los tiempos para cumplir con sus requisitos en el marco de la OREDA EM.

En este ejemplo particular, el cual se encuentra en la Sección 1.5.1 Motivos de objeción, el AEPT propone lo siguiente:

*“El plazo para notificar la alternativa de solución y su implementación **será de máximo 8 (ocho) días hábiles** a partir de la notificación de la objeción por parte de la EM.”*

Sin embargo, en la OREDA EM vigente, se establece lo siguiente con respecto al mismo punto:

*“El plazo para notificar la alternativa de solución **no deberá superar 3 (tres) días hábiles** y su implementación en máximo 8 (ocho) días hábiles a partir de la notificación de la objeción por parte de la EM.”*

Con este cambio, se puede evidenciar que el AEPT elimina por completo el plazo en el cual se debe notificar a los CS si se encuentra alguna alternativa de solución para aquellos casos en los que haya alguna objeción técnica. Dicha modificación afecta de manera negativa la operación de los CS, teniendo en cuenta que hasta ya pasados los 8 días después de la objeción podrán saber si se puede, o no, realizar la conexión del servicio al cliente final. Esto resulta negativo para la imagen del CS frente a los usuarios, adicional a un aumento en el tiempo que este deberá esperar para tener su servicio habilitado.

Dicha dilatación en los plazos usualmente resulta en la cancelación del servicio por parte del usuario final. Esto quiere decir que, ante la demora para adquirir un servicio con algún CS, prefieren cancelar la solicitud y contratar directamente el servicio con el AEPT. Lo anterior afecta negativamente la imagen y reputación de los CS y mejora el posicionamiento del AEPT en el mercado, evidenciando a los usuarios finales que el AEPT tiene procesos más efectivos de contratación, habilitación de servicio, atención al cliente y alta de servicios. Dicho esto, se seguirá aumentando el poder del AEPT en el mercado, lo cual va en contravía con la finalidad de las Ofertas de Referencia y demás medidas asimétricas.

Descripción de la solución propuesta

Se han identificado tres acciones requeridas para generar garantías y evitar inconvenientes en el suministro de los servicios a los CS que utilicen la OREDA EM del AEPT. Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, se sugiere:

- **Establecer un mecanismo de fiscalización clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS:** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Es relevante establecer sanciones y multas al AEPT que incentiven la implementación correcta de la Oferta de Referencia.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS:** como hemos reiterado en respuestas a las consultas públicas de años pasados, el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA EM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio. Para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEPT, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.
- **No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA EM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS.

5.4 Conclusiones

Durante los 7 años que lleva vigente la OREDA se ha evidenciado el recurrente proceder perjudicial del AEPT para el mercado de banda ancha mexicano a través de sus prácticas anticompetitivas. GTV considera que esto se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de sus obligaciones regulatorias.

Como parte de estas prácticas se resalta el incumplimiento por parte del AEPT de los plazos y procesos acordados con los CS. Esto ha generado inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales afectando notablemente la calidad Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM

Con el fin de incentivar un actuar procedente del AEPT, se plantean las siguientes soluciones:

- **Reconsiderar, de forma estricta y rigurosa, el otorgamiento de la libertad tarifaria al AEPT:** Esta solución resulta necesaria, considerando que esto puede llevar a deterioros en la competitividad del mercado, contravenir reglamentos y acuerdos internacionales y afianzar la posición dominante al AEPT como agente principal y preponderante en los distintos mercados de telecomunicaciones mexicanos.
- **Enfocar los esfuerzos a una correcta implementación de la OREDA EM:** Más que continuar generando cambios a la Oferta de Referencia y aprobando lineamientos que puedan resultar en ventajas para el AEPT, se invita al IFT a enfocar sus esfuerzos en velar por una correcta implementación de la OREDA EM a través de mecanismos de sanción estrictos, participación más activa en el control de cumplimiento y acceso a los servicios de la Oferta, mejoras en el SEG y garantías de equivalencia de insumos que permitan implementar de manera correcta la Separación Funcional, entre otros. Esto se reflejaría en un aumento de las conexiones mediante la desagregación del bucle del AEPT y conllevaría a la maduración del mercado de banda ancha fija en el país.
- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias que respondan de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.
- **Establecer un mecanismo de fiscalización clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS:** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Es relevante establecer sanciones y multas al AEPT que incentiven la implementación correcta de la Oferta de Referencia.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS:** como hemos reiterado en respuestas a las consultas públicas de años pasados, el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los

plazos estipulados en la OREDA EM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio. Para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEPT, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.

- **No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA EM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS.

6 Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM

Los servicios mayoristas de desagregación constituyen una herramienta ideal para generar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios finales. No obstante, tras 7 años de la reforma de telecomunicaciones y tras la Separación Funcional del AEPT en 2020, la adopción y funcionalidad de la OREDA EM sigue estando en niveles bastante incipientes.

Como se observa en la Figura 6.1, GTV es el CS que más solicitudes de servicio ha efectuado a través de la OREDA, y a pesar de un esfuerzo continuo (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) a agosto de 2021 tan solo contaba con 4506 servicios, de los cuales 1376 son SAIB.



Figura 6.1: Conexiones banda ancha en México [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

A continuación, se presenta un resumen de las denuncias que han sido enviadas durante lo corrido del 2021.

Denuncias a distintas Ofertas de Referencia en 2021



Figura 6.2: Denuncias realizadas por GTV con respecto a las Ofertas de Referencia [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Como se puede evidenciar en la Figura 6.2, la OREDA es la Oferta de Referencia que más problemáticas trae a GTV, basadas en los distintos motivos de objeción que impone el AEPT sobre los CS.

Estas denuncias principalmente giran en torno a los siguientes temas:

- Visita en falso
- Paro de reloj
- Solicitud de equivalencia de plazos para enlaces del AEPT
- Falta de actualización del SEG

Por otro lado, en la Figura 6.3, Figura 6.4, y Figura 6.5 se enseña el histórico de solicitudes de reventas y SAIB por las concesionarias de GTV. Los números que allí se presentan reflejan el pobre nivel de implementación que tiene la OREDA. Adicionalmente, no parece haber una evolución año tras año, lo cual plantea dudas acerca de la disposición del AEPT para que la OREDA funcione correctamente.

Histórico de solicitudes de reventa - Sky



Figura 6.3: Histórico de solicitudes de reventa - Sky [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Histórico SAIB - Sky

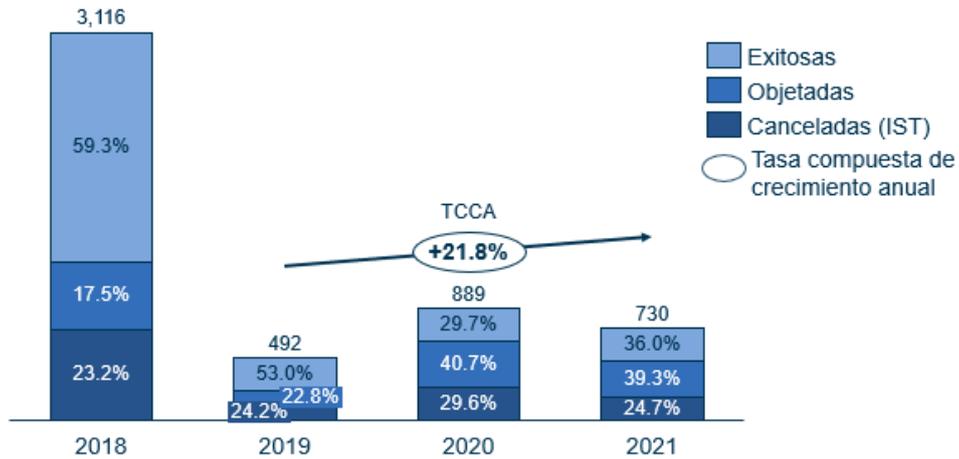


Figura 6.4: Histórico SAIB - Sky [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

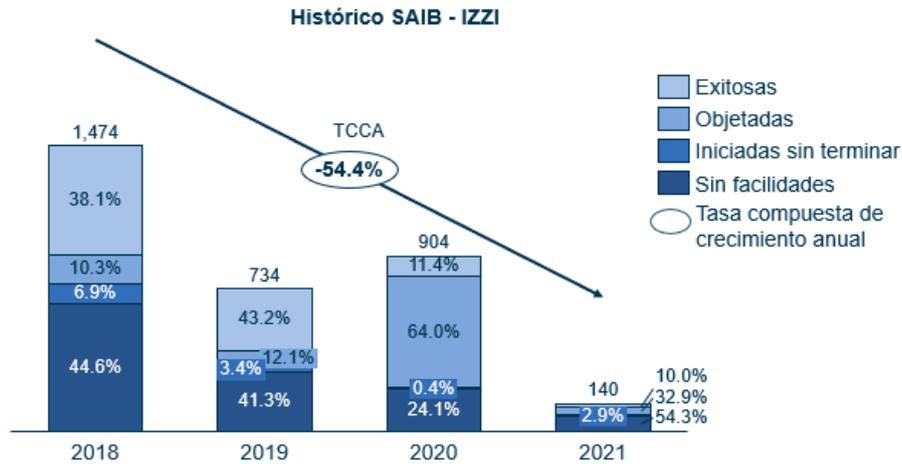


Figura 6.5: Histórico SAIB - IZZI [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Los motivos de las objeciones serán tratados a profundidad en la Sección 6.1.

Para que la OREDA EM cumpla su objetivo, y después de 7 años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe buscar una solución holística y no simplemente implementar cambios menores que permiten que el AEPT siga creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

Sin embargo, no todas las explicaciones para la incorrecta implementación de la OREDA EM están relacionadas con problemas operativos o de mala gestión por parte del AEPT. Entre las problemáticas presentes se evidencia el bajo nivel de comunicación entre los CS, la EM y el IFT. Una buena comunicación entre las partes ayudaría a encontrar de manera conjunta las principales problemáticas de la Oferta de Referencia, la cual debe estar acompañada del control del IFT. Este tema, el cual se desarrolla en la sección 6.4, resulta crítico para la correcta implementación de la OREDA EM.

A lo largo de la presente sección se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA EM. Para tratar los temas, se ha dividido esta sección en los siguientes subcapítulos:

- Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB
- Trabajos especiales
- Problemáticas con el personal y ausencia de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS
- Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT

- Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios
- Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB
- Ausencia de un SEG/SIPO funcional

6.1 Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB

Descripción de la problemática y evidencia

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA EM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura en el SEG/SIPO, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de SAIB por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

En la Figura 6.6, se presenta el histórico de objeciones, tanto del SAIB como de reventa, en el periodo 2018-2021 para GTV.

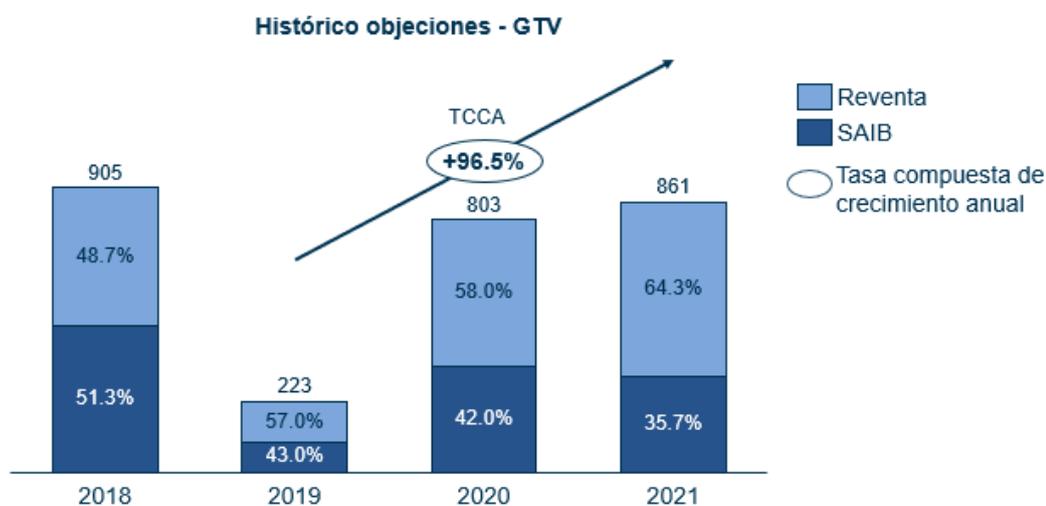


Figura 6.6: Histórico objeciones (Reventa y SAIB) GTV [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Como se puede analizar, el número de objeciones relacionadas con la OREDA EM va en aumento con el paso de los años. Lo anterior demuestra que las condiciones que se proponen año a año con las modificaciones a la Oferta de Referencia no mejoran su implementación.

A continuación, se presentan las principales problemáticas relacionadas con la objeción de solicitudes en el proceso de habilitación y aprovisionamiento del SAIB.

► *Caso fortuito o de fuerza mayor*

En primer lugar, es importante mencionar que en la OREDA EM propuesta para el 2022 el AEPT a incluido una gran cantidad de motivos por los cuales el orden para habilitar un servicio de desagregación puede ser alterado y no respetado. A continuación, se presentan las adiciones que se han incluido en la Sección 1. Introducción y generales en relación con lo anterior.

*“(…)estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios tales como **dispersión geográfica de la fuerza de trabajo, optimización de tiempos y movimientos (distancia, concentración, geografía), capacidad del servicio contratado, permisos, eventos especiales, husos horarios en el país, disponibilidad de refacciones, casos fortuitos o causas de fuerza mayor, cambio de medio de transmisión, necesidades/horarios del cliente, complejidad inherente a cada paso, solicitud de un horario específico por parte de clientes de la EM, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales.** Las excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación.”*

Aquello que se ha puesto en negrita son adiciones que propone el AEPT en la OREDA EM para el año 2022. Adicionalmente, todos estos motivos de objeción se adicionan a los “casos fortuitos o causas de fuerza mayor”, las cuales ya en si representan un sinnúmero de situaciones por las cuales el AEPT podrá objetar las solicitudes de los CS. A continuación, se presenta la definición que ofrece el IFT con respecto a “Casos fortuitos o fuerza mayor”.

*“**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** Los casos fortuitos o de fuerza mayor son aquellos supuestos en donde una obligación no puede ser imputable a ninguna de las partes, ya que se encuentran impedidos a cumplir por causa de un acontecimiento que esta fuera del dominio de su voluntad, que no han podido ser previstas y aun previéndose no pudieron ser evitadas.”*

Integrando este motivo de objeción a las distintas causales que se agregan en la OREDA EM propuesta para el 2022, el AEPT cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Adicionalmente, la objeción de una conexión por un “Caso fortuito o de fuerza mayor” es altamente beneficioso para la EM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas para el AEPT. Así bien, se abre la posibilidad de que se continúen objetando cada vez más las solicitudes de desagregación del CS, generando mayores dilaciones al usuario final y disminuyendo la efectividad de la Oferta de Referencia.

► *Visita en falso*

Por otro lado, es importante retomar una problemática que GTV ha mencionado ya en Consultas Públicas pasadas: Visitas en falso. Hasta agosto de 2021, en lo que iba del año GTV ha tenido 56 cancelaciones porque el AEPT no se presentó. Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Adicionalmente, se debería considerar como visita en falso atribuible a la DM si no es factible realizar la prueba de acometida y habilitación del servicio. De tal manera, se aumentaría la presión sobre el AEPT y los resultados para los CS y sus usuarios finales puede resultar mejores. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha realizado objeciones por motivos varios, como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita con los CS. Sin embargo, la ausencia de los técnicos de la EM es en sí una visita en falso, considerando que dichos técnicos si estarían disponibles para la atención de sus propios servicios. De tal manera, el AEPT no paga la sanción correspondiente a una visita en falso y puede no mandar a sus técnicos a realizar las conexiones para los CS.

Lo anterior resulta en una problemática para la operación y la correcta implementación de la OREDA EM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT defienda sus visitas en falso bajo objeciones de casos fortuitos o de fuerza mayor los cuales no están descritos y considerados en la OREDA DM de forma explícita. Adicionalmente, la imagen y servicio al cliente que pueden prestar los CS se ve afectada por visitas en falso claramente atribuibles al AEPT dado que los procesos de instalación y alta de los servicios, los cuales de por si tienen plazos suficientemente amplios, se ven dilatados aún más.

Siguiendo con las objeciones que se presentan en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB, es relevante mencionar el “paro de reloj”. A continuación, se muestra aquello que está dispuesto en la OREDA EM con respecto a la finalidad del paro de reloj:

*“Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento y RN iniciará un proceso de revisión **para determinar una solución alternativa** que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG/SIPO para su seguimiento por el CS. .*

(...)

*El plazo para notificar la alternativa de solución y su implementación **será de máximo 8 (ocho) días hábiles** a partir de la notificación de la objeción por parte de la EM.”*

Cuando el paro de reloj fue incluido en la OREDA EM en años pasados, fue considerado como un avance positivo para los CS. Lo anterior, debido a que se abriría un espacio al

AEPT de encontrar una solución para aquellas solicitudes que han sido objetadas. Sin embargo, desde que se comenzó a implementar, los resultados han afectado en gran medida a los CS. La EM ha tomado estos ocho días hábiles para alargar la objeción. En la experiencia de GTV, no ha habido casos en los cuales el AEPT haya realizado un “paro de reloj” y haya solucionado una problemática. Contrario a su finalidad, el AEPT toma esta ventana de tiempo para demorar más los procesos y, de igual manera, seguir objetando las solicitudes por parte de los CS.

El “paro de reloj” ha causado que los usuarios finales del CS, al ver que la habilitación de sus servicios toma una gran cantidad de tiempo, cancelen sus contratos con los CS. De tal manera, consideran que es más efectivo contratar directamente con el AEPT. Por lo tanto, dicha medida no solamente reduce la eficiencia de la OREDA EM, sino que aumenta el poder del AEPT en el mercado de las telecomunicaciones. Así bien, esta medida asimétrica, la cual busca aumentar la competitividad, lo que termina haciendo al final es generar un daño más que una solución a las problemáticas que presenta el mercado actualmente.

A continuación, se presenta evidencia, en la cual se objetan las solicitudes en varias oportunidades después del paro de reloj. En la Figura 6.7 se muestran los dos agendamientos que ha realizado GTV para un mismo folio.

Telefono	Orden de Servicio	Fecha agendación	Numero agendación
1236203684	062569647	20210619	C1 10:00 HRS
1236203684	062569647	20210622	C2 10:00 HRS

Figura 6.7: Solicitudes realizadas por GTV [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Por otro lado, en la Figura 6.8 se enseña la objeción del servicio, por motivo “Sin red secundaria”, por una segunda vez.

Telefono	Orden de Servicio	Fecha objeción	Motivo objeción
1236203684	062569647	20210622	Sin Red Secundaria

Teléfono	Orden de Servicio	Fecha Objeción	Motivo Objeción
1236203684	062569647	20210622	Sin Red Secundaria

Figura 6.8: Segunda objeción por parte del AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Como se determina en la OREDA EM, los paros de reloj servirán como tiempos en los que el AEPT encontrará una forma de resolver la problemática causante de la objeción. Sin embargo, como se muestra en este ejemplo de un gran número de objeciones, los servicios están siendo objetados entre dos y tres veces luego de un paro de reloj.

Por otro lado, se siguen presentando objeciones por motivos que ni siquiera se tienen en cuenta en la OREDA EM. Estas objeciones ya han sido tratadas en respuestas anteriores, y todo parece indicar que las soluciones por parte del IFT no han sido efectivas. A continuación, se nombran estos motivos que son utilizados en contra de los CS para objetar sus solicitudes de desagregación:

- Puertos dañados sin posibilidad de reasignación
- Puerto dañado requiere cambio de terminal
- Mal distritados

Tras la objeción del servicio por estos motivos que no son contemplados en la OREDA EM, los CS no cuentan con un proceso definido que les permita recuperar el folio, solucionar el motivo de la objeción y garantizar que se provea el servicio a su cliente final. Por lo tanto, la única opción que tienen los CS es generar un folio nuevo en el SEG/SIPO que implica la reanudación del tiempo de espera para la instalación del servicio (8 días hábiles), lo cual distorsiona la operación, afecta sus SLAs de tiempos de instalación y genera costos adicionales por visitas dobles. En este sentido, la reputación y la marca de los CS se ven afectadas negativamente debido a causas que se salen del control de ellos.

Utilizar la excusa de puertos dañados, domicilios mal distritados o distancia/bajante mayor a la permitida el día de la instalación resulta inaceptable teniendo en cuenta que el AEPT debió haber validado la solicitud en el SEG/SIPO antes de dar la aprobación para continuar con la programación de la instalación del servicio, y más considerando que varios de los motivos utilizados por el AEPT no están contemplados dentro de la OREDA EM. Todas las causales de objeción de servicios mencionadas anteriormente se encuentran bajo completo control del AEPT: son errores de la información en las bases de datos y por lo tanto deberían tener consecuencias para el AEPT dado que no están reportando información real en el SEG/SIPO.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios se propone lo siguiente:

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA EM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distritados”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA EM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA EM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
 - se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación al AEPT cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin

embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.

- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “casos fortuitos y de fuerza mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas a GTV por parte del AEPT. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la OREDA.

6.2 Trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellas relacionadas con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG/SIPO y tienen un plazo que oscila entre los 5-11 días hábiles desde la

propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta.

Sin embargo, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. Por consiguiente, el AEPT ha podido resguardarse en las áreas grises de la definición/lineamientos/alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no tienen una tarifa clara, y pueden ser cobrados sin límite alguno.

Tener un esquema en donde los trabajos especiales no son delimitados ni tienen una tarifa regulada tiene efectos directos en los costos de los CS y plazos de entrega de servicios contratados a los usuarios finales. Dicha falta de límites y regulación influye directamente en el hecho de que cada vez son más las solicitudes y trabajos de última milla que son catalogadas como trabajos especiales por el AEPT.

Adicionalmente, otra problemática relacionada con los trabajos especiales es la ausencia de cotizaciones en las cuales se pueda evidenciar de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios. Lo anterior, no solo resulta problemático para el CS considerando que no tendrá claridad de lo que se está cobrando a través de estos trabajos, sino que reduce el nivel de transparencia de la OREDA EM.

Indiscutiblemente, el amplio espectro y la falta de regulación en las tarifas de los trabajos especiales afecta negativamente la experiencia de venta y servicio al cliente que recibe el usuario final a través del CS contratado. Además, el CS se ve afectado dado que los costos de habilitación del servicio aumentan por trabajos especiales, y dado que estos no se pueden transmitir directamente al usuario final, la rentabilidad percibida por los CS se verá afectada.

Nuevamente, esta cadena de obstáculos y afectaciones a los CS y usuarios finales va en contra de los objetivos principales de la OREDA en los que se busca aumentar la competitividad del mercado. La mala experiencia de servicio al cliente que presta el CS a causa del AEPT impacta en el hecho de que el usuario final busque alternativas de servicio (el AEPT) que no cuente con tantos obstáculos. Por otro lado, la baja rentabilidad percibida por altos costos y tarifas no reguladas disminuye la capacidad económica de los CS de realizar inversiones en infraestructura y calidad de servicio y, en sí, competir con el AEPT.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de crear condiciones justas para la habilitación de servicios contratados y fomentar la transparencia de la OREDA EM, GTV considera que se deberían realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estas acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.
- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, éstos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.
- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA EM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.

6.3 Problemáticas con el personal y ausencia de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS

Descripción de la problemática y evidencia

Uno de los objetivos principales de la Separación Funcional entre la EM y DM es fomentar la transparencia de la OREDA y evitar conflicto de intereses entre los recursos compartidos del AEPT para garantizar igualdad de condiciones con los demás CS. Sin embargo, dichas condiciones no se han logrado en todos los aspectos de la normatividad, entre ellas la problemática que resulta del personal utilizado en campo, pues estos son subarrendados por parte de la DM.

Esto presenta un problema en la medida en que se están priorizando los servicios requeridos por la DM y aquellas solicitudes u objeciones hechas por parte de los CS se tardan el plazo máximo en ser atendidos. La problemática radica en que dicha priorización de servicios afecta directamente al servicio al cliente que presta el CS y crea ventajas para el AEPT, influyendo así de manera negativa en la competitividad del mercado que se busca incentivar a través de la OREDA.

Para sustentar lo mencionado anteriormente, a lo largo de los años, se han presentado múltiples casos en los que el día de la instalación los técnicos del AEPT sostienen que no existe la posibilidad de instalar el servicio debido a que el puerto asignado se encuentra dañado y no es posible reasignar a otro puerto para la instalación. Ante esta situación, el CS no cuenta con ningún mecanismo para gestionar en campo la solución del problema, a pesar de que los técnicos del AEPT podrían reasignar la conexión a un puerto contiguo e instalar el servicio el mismo día.

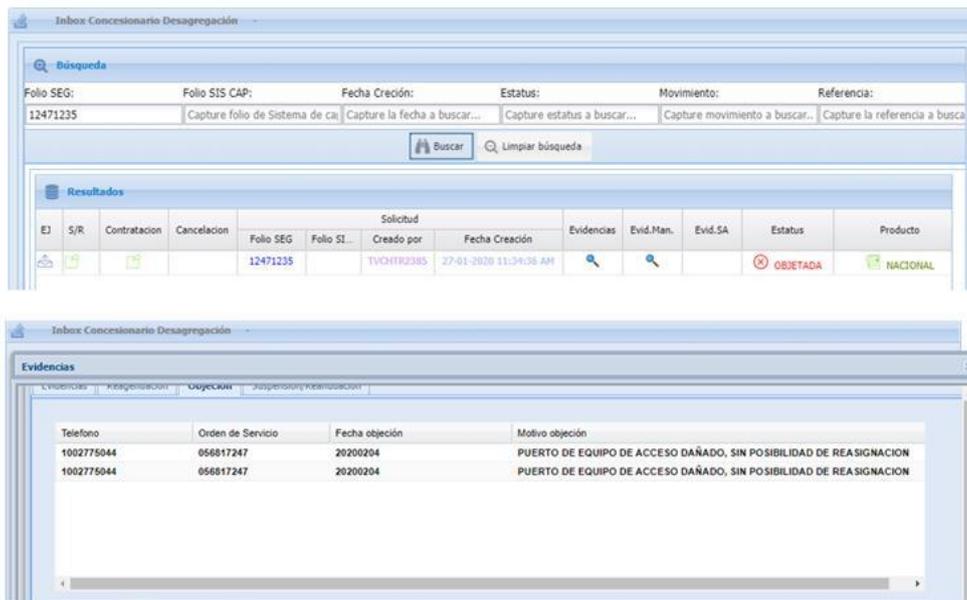


Figura 6.9: Captura de pantalla objeción “puerto dañado” [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Existe evidencia que demuestra que no hay equivalencia de insumos entre los procesos de instalación de los CS y de la división minorista del AEPT. En caso de que exista un problema con el puerto asignado durante la instalación de un servicio para la división minorista (el puerto está dañado, mal documentado en el SEG/SIPO, etc.), los técnicos de la EM gestionan automáticamente con la central de trabajo la reasignación de un puerto a uno disponible. Esta reasignación se realiza en campo y en el domicilio del usuario final, y es un proceso que no tarda más de 15 minutos en ser ejecutado, mientras que los CS tienen que esperar 8 días hábiles para volver a intentar dar de alta el domicilio, lo que claramente demuestra la ausencia de equivalencia de insumos en los procesos.

Por el contrario, durante la instalación de servicios de la OREDA para un tercero, los técnicos de la EM señalan que no pueden reasignar el puerto dañado a otro puerto que esté disponible porque no cuentan con una orden que les permita realizar el cambio. Por esta razón, se objeta el servicio, se cierra el folio en el SEG/SIPO y el CS no cuenta con ningún mecanismo para dar solución al problema más que abrir un nuevo folio en el SEG/SIPO, generar una nueva solicitud y reanudar el proceso de instalación que, en la mayoría de los casos no se materializa en una instalación exitosa. Hay casos en los que se ha reagendado la visita múltiples veces, alargando indefinidamente la instalación del servicio.

La Figura 6.10, muestra el número de cancelaciones que ha recibido GTV con motivo de “puerto dañado sin posibilidad de reasignación”. En ésta se evidencia la cantidad de posibles servicios que han sido cancelados por el AEPT escudándose detrás de la imposibilidad de habilitar el servicio por el puerto a pesar de que dicho arreglo se puede realizar en campo cuando es un servicio de la EM. El número de servicios cancelados durante el periodo de 2019-2020 asciende a 690 (más del 50% del total de cancelaciones en el mismo periodo de tiempo), una cifra indiscutiblemente alta para una normatividad que busca incrementar la competitividad del mercado.

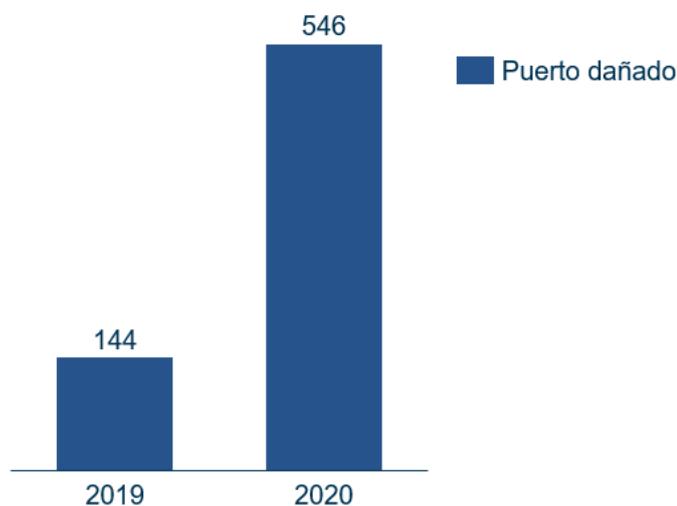


Figura 6.10: Histórico de objeciones relacionadas a puerto dañado [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Adicionalmente, la falta de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS tras la programación de la cita para la instalación constituye una de las principales causas de retrasos en la habilitación de los servicios solicitados.

La sección 4.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB de la OREDA EM bajo consulta establece lo siguiente en lo referente a la fase de habilitación y aprovisionamiento del servicio:

Procedimiento de contratación y entrega de SAIB (Alta)

Etapa	Descripción
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	Habilitación presencial de Red Nacional y el CS en el domicilio del cliente: [...] <p>Si el técnico de Red Nacional o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberá cubrir la penalización correspondiente.</p> En caso de que no se haya podido concretar la instalación, se indicara si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.

Figura 6.11: OREDA EM bajo consulta, Capítulo 4 [Fuente: Empresa Mayorista, 2021]

Conforme a lo estipulado en la OREDA EM bajo consulta, la inasistencia del técnico al domicilio para la habilitación del servicio implica el cobro de una visita en falso para el responsable (EM o CS) y la reprogramación de la cita para la instalación del servicio.

La reprogramación de la visita implica reprocesos y retrasos en la provisión del servicio al cliente, dado que el CS debe volver a llevar a cabo todo el procedimiento de agendar la cita para la instalación del SAIB, lo que podría dilatar el proceso hasta 8 días hábiles. La falta de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS implica también costos para el CS dado que debe incurrir en visitas dobles y afecta negativamente su reputación ante los clientes finales, que deben esperar el doble de tiempo o más para la instalación del servicio.

Dicho esto, el conflicto de intereses que surge producto de la compartición entre personal de la EM y DM impacta directamente a los CS en la medida en que se ve afectada la calidad del servicio que estos prestan a los usuarios finales. Adicionalmente, la reprogramación de visitas y sesgo por parte del personal técnico en campo hacia aquellos servicios de la EM crean conflictos que deben ser abordados para garantizar la transparencia de la OREDA EM y correcta implementación de la misma para crear el impacto deseado en la competitividad del mercado.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de aumentar la transparencia y correcta implementación de la OREDA EM, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT cuando este incurra en prácticas que van en contra de la equivalencia de insumos:** Con el fin de que se garantice el cumplimiento de la normatividad y Medidas de Preponderancia, se solicita al IFT servir como veedor en los procesos de habilitación de servicios contratados para identificar correctamente aquellas prácticas que atenten contra la equivalencia de insumos y procesos por parte del AEPT. Adicionalmente, se solicita que se establezcan sanciones ejemplares al AEPT para incentivar la correcta adopción de la OREDA EM e incentivar la equivalencia de insumos en todos los niveles de la normatividad.
- **Establecer un canal de comunicación transparente entre los *dispatchers* del CS y del AEPT:** Con el fin de evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de los equipos técnicos en campo, se debe establecer dentro de la Oferta, un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEPT. Garantizar un canal de comunicación directo entre los *dispatchers* permitiría a los equipos técnicos del CS organizarse ante un posible retraso del técnico del AEPT, atender otros servicios y reprogramar la visita de instalación el mismo día, entre otras posibles acciones.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas por GTV en la actualidad. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos e incentivar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos de la OREDA.

- **Personal tercerizado que no tenga ninguna relación interna con la EM:** Para garantizar la transparencia de los procesos de resolución de requerimientos en campo y evitar visitas en falso, se debe impedir la contratación de personal técnico de la EM ya que se ha comprobado en los últimos años que las cuadrillas técnicas de la EM priorizan los servicios de la DM, dando paso a actividades discriminatorias, acciones anticompetitivas y por ende, falta de garantías en la equivalencia de insumos. Esto con el fin de evitar conflicto de intereses entre las partes y tener la capacidad de brindar un servicio técnico justo para cualquier jugador de mercado.

6.4 Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT

Descripción de la problemática y evidencia

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, CS y AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo sobre la competitividad del mercado. Es por esto que surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, éstos cuentan con constantes problemáticas y obstáculos que dificultan una comunicación idónea.

Parte de dicha problemática radica en que no existen reuniones consistentes ya que no hay una periodicidad establecida en la que se puedan facilitar estos espacios. Cuando estos se logran agendar, GTV ha evidenciado que en muchas ocasiones el AEPT no asiste a ellas, por lo que no se llevan a cabo. En los casos en los que si se llevan a cabo las reuniones entre la EM y el CS, se tratan los mismos temas con respecto a objeciones, mal funcionamiento del SEG/SIPO, entre otras, resultando en largas reuniones con progreso nulo en las que no siempre se llegan a acuerdos.

En las reuniones que si se logran llevar a cabo, el hecho de que el AEPT vele por sus propios intereses y no considere el bienestar de los CS ni del mercado es un factor común, haciendo significativamente más difícil llegar a un mutuo acuerdo que resulte en cambios evidentes en la situación actual de la OREDA EM. Entonces, las reuniones entre los CS y el AEPT han caído en un ciclo vicioso que refuerza la inutilidad de estas, creando desgastes innecesarios para ambas partes dado que no se ven mejoras en el corto o largo plazo.

Adicionalmente, no existen registros de acuerdos y compromisos a los que llegan los CS y el AEPT en estas reuniones. Los acuerdos alcanzados, que buscan solucionar inconformidades de las partes, mejoras o resolución de objeciones no se cumplen en el plazo estipulado o en su mayoría de veces, no se cumplen en su totalidad. El no obligar a

registrar estos acuerdos de manera que tanto el IFT como los CS y el AEPT puedan observarlos y velar por su cumplimiento habilita al AEPT para no cumplir con los acuerdos y ser evasivo con ellos. La falta de garantías en estas reuniones, además de los limitantes que existen antes y durante las mismas, resultan siendo en mayor medida obstáculos que oportunidades para el dialogo y avance hacia los objetivos comunes de la OREDA EM.

Cabe recalcar que en años anteriores era común que el IFT sirviera de acompañante en estas reuniones con el objetivo de velar por los intereses, de manera objetiva, tanto de los CS como de la EM. Además, las discusiones generadas a partir de estas reuniones y de las problemáticas a las que se enfrentaban los CS y la EM eran oportunidades para que el IFT validara la operatividad de la norma e identificara puntos débiles por mejorar en el futuro cercano. Sin embargo, el papel del instituto en reuniones más recientes ha sido pasivo y no se ha evidenciado un seguimiento adecuado a los acuerdos a los que se llegaban entre las partes, así como tampoco se han visto mejoras en las condiciones e impacto de la OREDA EM.

Finalmente, resulta muy complicado ver cambios significativos si se cae en un ciclo donde las reuniones entre los jugadores no se dan y donde el AEPT vela por sus propios intereses, poniendo obstáculos a los acuerdos con los CS. Es necesario tener un ente regulador presente y objetivo que busque el beneficio de todas las partes involucradas y tenga como objetivo las mejoras en conectividad y competitividad.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de sacar el máximo provecho a las reuniones que tienen como objetivo brindar un espacio de conciliación entre los CS y el AEPT en temas y problemáticas a las que se enfrentan en las solicitudes y operación del día a día, GTV considera que se deben incluir los siguientes cambios dentro de la normatividad:

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por la inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto que GTV sugiere que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y los acuerdos bilaterales establecidos se lleven ejecuten de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al dialogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.

- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA EM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de las objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la EM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA EM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la EM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.

6.5 Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios

Descripción de la problemática y evidencia

El sistema de entrega actual de servicios del AEPT consiste en el reporte generado por el SEG/SIPO donde se plasma el estatus de cada NIS indicando si esta solicitud fue instalada o no, mas no permite a los CS evaluar la funcionalidad y correcta instalación del servicio desde una perspectiva *end-to-end*. Mas aun, el procedimiento de activación de módems actualmente no es eficiente al no estar integrado en el SEG/SIPO. Las problemáticas anteriores, según la experiencia de GTV, ha generado una situación donde el servicio permanece sin ser habilitado en el domicilio del cliente aun si este ha sido entregado por parte del AEPT.

Según la sección 1.8 de la OREDA EM vigente, se establece que el AEPT será responsable tanto del “mantenimiento del Bucle y Sub-bucle Local, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS”:

*“5. La EM no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento, con excepción del mantenimiento del Bucle y Sub-bucle Local, **así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS.**”*

Asimismo, la sección 4.3 de la OREDA EM vigente confirma el hecho de que la EM asegurará la calidad del servicio y la funcionalidad de la red a la cual el servicio tiene acceso al ofrecer a los CS pruebas de entrega de servicios, estableciendo lo siguiente:

Etapa	Descripción
Pruebas de Aceptación del Servicio	<p>La EM realizará las pruebas de entrega del servicio cuyos resultados serán almacenados en el SEG/SIPO, para que el CS pueda consultarla.</p> <p>La EM realizará el acompañamiento para realizar pruebas conjuntas con el CS en la entrega del primer SAIB contratado para cada nuevo puerto de SCyD.</p> <p>La EM no podrá dar por liquidado el servicio si el cliente no tiene el servicio, independientemente de si se instaló o no.</p> <p>[...]</p>

Figura 6.12: OREDA EM vigente, Capítulo 4.3 [Fuente: Empresa Mayorista, 2021]

Según la definición anterior, el proceso de acompañamiento proveído por el AEPT debe estar presente a lo largo de todo el proceso de habilitación. Lo anterior garantizaría que el SAIB y el servicio de SCyD están correctamente instalados y funcionando, permitiendo su correcto funcionamiento hasta el punto de interconexión con la red del CS.

Sin embargo, el AEPT ha incumplido repetidamente con lo expuesto por la etapa “Pruebas de Aceptación del Servicio” ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas *end-to-end* que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Entonces, el AEPT considera el servicio “entregado” cuando lo instala en el domicilio del cliente, sin necesariamente verificar su habilitación y funcionamiento, y desde ese momento comienza a realizar el cobro a los CS. Puntualmente, para el caso de SCyD, el CS no tiene evidencia de que el equipo del AEPT está conectado con su red de transporte.

Además, y a pesar de estos incumplimientos a lo pactado en la OREDA EM, GTV ha evidenciado que el AEPT reporta el servicio como liquidado en el SEG/SIPO, momento a partir del cual el AEPT tiene la potestad de cobrar a los CS el servicio. El cobro comienza a realizarse, sin embargo, el servicio no es funcional para el cliente por problemas relativos a la red del AEPT y no a las acometidas. Lo anterior, debiendo ser responsabilidad del AEPT por incumplimientos a los protocolos establecidos en la OREDA EM, genera perjuicios significativos para los CS tanto en términos de daños reputacionales de cara al cliente como cobros por parte del AEPT a servicios que aún no se proveen. Lo anterior ha resultado en un detrimento competitivo para los CS, ya que es más rentable para los usuarios contratar con el AEPT y, aun si contrataran los servicios con los CS, existe el riesgo de que este no funcione.

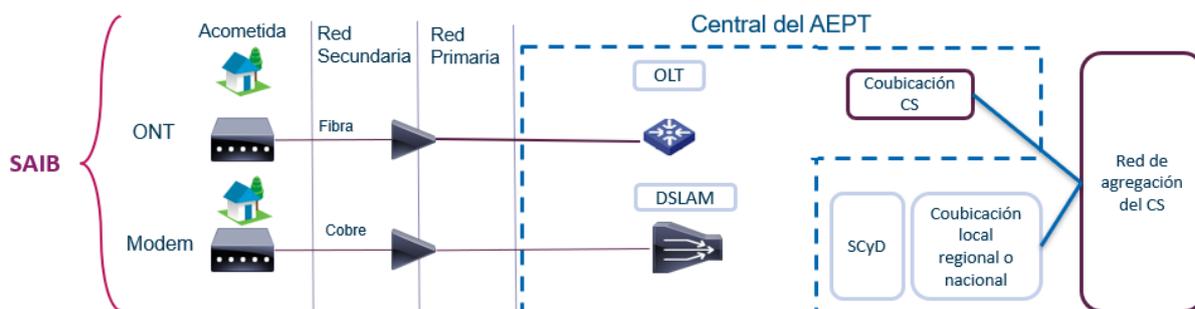


Figura 6.13: Diagrama del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle [Fuente: Grupo Televisa, 2019]

Mas aún, el comportamiento del AEPT y su incumplimiento de lo acordado en la OREDA EM parece ser deliberado ya que se está buscando cambiar la definición de la etapa “Pruebas de Aceptación de Servicio” a una en la que se justifique el actuar del AEPT. La siguiente descripción se encuentra en la Sección 4.3 de la OREDA EM bajo consulta, donde se observa que, contrario a la definición de esta misma etapa en la OREDA EM vigente, se especifica la potestad del AEPT de dar por liquidado el servicio SAIB, “independientemente de si el CS activó el servicio final o no”. Lo anterior, al estar sujeto únicamente a las capacidades y el criterio del AEPT, puede dar a lugar cobros injustificados a los CS.

Etapa	Descripción
Pruebas de Aceptación del Servicio	La EM realizará las pruebas de entrega del servicio cuyos resultados serán almacenados en el SEG/SIPO, para que el CS pueda consultarla.
	La EM realizará el acompañamiento para realizar pruebas conjuntas con el CS en la entrega del primer SAIB contratado para cada nuevo puerto de SCyD.
	La EM podrá dar por liquidado el servicio SAIB, independientemente de si el CS activó el servicio final o no.
	Los plazos máximos para la activación del servicio por parte de la EM están sujetos a los establecidos en la sección de Parámetros e indicadores de calidad para SAIB.
	[...]

Figura 6.14: OREDA EM bajo consulta, Capítulo 4.3 [Fuente: Empresa Mayorista, 2021]

En estos casos, los CS se enfrentan a un dilema sin solución. Por un lado, se le continúa cobrando a los CS por un servicio que no es funcional y, por el otro, el CS se ve obligado a reportar la falla de la instalación como si fuera una incidencia, lo cual no es, ya que la responsabilidad de la falla recae enteramente en el AEPT. Al ser reportada como incidencia el técnico del AEPT debe acudir al domicilio del cliente, sin embargo, GTV ha evidenciado que los técnicos cierran el proceso al ver activa la conexión en su sistema y en su red a pesar de que el servicio no sea funcional. En este caso, el CS debe escalar la incidencia para darle seguimiento y poder solventar el problema.

El proceso para escalar incidencias no está definido dentro de la OREDA y puede tomar múltiples días con la EM, retrasando aún más la provisión del servicio por un problema cuya responsabilidad exclusiva es del AEPT, generándole tanto perjuicios monetarios como reputacionales a los CS. Para solventar esta situación, los CS deben contactar a las distintas áreas de ingeniería de la EM para encontrar en qué punto de la red se encuentra la falla y que el AEPT le dé la solución correspondiente. En algunos casos, el procedimiento para la solución de la incidencia es tan largo que los clientes optan por cancelar el servicio y se resiente aún más la reputación del CS ante el cliente.

El comportamiento del AEPT han llevado al punto en el que la habilitación de un servicio después de haber sido instalado puede tardar hasta un año. La Figura 6.15 ilustra las localidades en donde GTV ha solicitado instalaciones, el servicio se entregó, pero el servicio no fue habilitado.

Este fenómeno, especialmente la frecuencia del suceso en que la habilitación del servicio puede tardar más de un año, resulta alarmante. Al no contar con las pruebas de configuración de los equipos de acceso, al CS le resulta imposible saber si los servicios a contratar se encuentran activos en el momento de la instalación y el AEPT puede retrasar indefinidamente la solución a las incidencias que impiden el correcto funcionamiento del servicio. Los casos presentados demuestran la potestad con la que cuenta el AEPT no solo para obstaculizar el acceso a los servicios mayoristas, sino también la capacidad que tiene para perjudicar gravemente la reputación de GTV en las localidades afectadas. Es incomprensible que el AEPT no haya dado solución a estas solicitudes realizadas en el 2019 a pesar de la insistencia de GTV.

Localidades	Estado de solicitud	Fecha de solicitud
Izúcar de Matamoros	Sin avance	May-19
Catemaco	Sin avance	May-19
Penjamo la Piedad	Sin avance	May-19
Huimanguillo	Sin avance	Sep-19
Jalpa de Méndez	Sin avance	May-19
Nacajuca	Sin avance	Sep-19
Cunduacán	Sin avance	Sep-19
Calera	Sin avance	May-19
Penjamo la piedad	Sin avance	May-19
Macuspana	Próximas a salir	Sep-19
Coscomatepec de bravo	Próximas a salir	Sep-19
Huatusco	Próximas a salir	May-19
Lerdo de Tejada	Próximas a salir	Sep-19

Figura 6.15: Puertos contratados por el CS que no han sido activados desde mayo– octubre de 2019. Estado de solicitud al día 12 de agosto de 2020. [Fuente: Grupo Televisa, 2020]

Dada la problemática presentada, GTV llegó a un acuerdo con la EM del AEPT en la sesión de comité técnico llevada a cabo entre la EM, el IFT y GTV en junio de 2020. Como consecuencia, se definió un proceso de acompañamiento por parte de la EM durante la contratación del primer servicio de SAIB en un domicilio. Sin embargo, GTV remarca que en la actualidad las pruebas *end-to-end* continúan siendo imposibles de realizar y, más aún, el AEPT recientemente ha abogado por la eliminación de una prueba de medio (potencia de medio óptico) para verificar la correcta iluminación de los puertos y la habilitación del servicio.

Más allá de que resulte sumamente importante garantizar al CS el acompañamiento en el proceso de habilitación de servicios hasta garantizar que el servicio se encuentre funcional, este acompañamiento ha demostrado ser insuficiente. En primer lugar, este acompañamiento no solo deberá garantizar la funcionalidad del primer SAIB en un domicilio, sino que se debe exigir al AEPT garantizar también la funcionalidad del servicio de SCyD, en segundo lugar, actualmente no existe un tiempo máximo ni el tipo de proceso a seguir por parte de la EM para dar solución en caso de que el servicio, si bien comenzado, no sea funcional y, tercero, al depender de la configuración de la red de la EM no debe existir liquidación hasta que el servicio no sea validado por ambas partes.

Para solventar lo anterior, se deben imponer obligaciones al AEPT sea por medio de penalizaciones u otros incentivos que obliguen al AEPT a realizar las pruebas necesarias para garantizar la habilitación del servicio. De esta forma, se podría asegurar que el servicio se encuentra funcional hasta el punto de conexión con la red de agregación del CS.

Es importante aclarar que, dada la responsabilidad exclusiva del AEPT en esta problemática, no debería ser el CS el encargado de comunicarse con las diferentes áreas del AEPT para resolver la incidencia. Si hay fallas o problemas en la red el responsable y encargado de responder por la incidencia es el AEPT de forma centralizada y transparente para el CS, dado que el problema está en su propia red sobre la cual provee el servicio. Mas aún, esto no debería materializarse en un cobro para los CS ya que no se está utilizando el servicio.

Si el CS está pagando por un servicio mayorista de acceso, las fallas o problemas en la red del AEPT no son su responsabilidad ni están bajo su control. Claramente no es el CS el que debe gestionar la solución de las incidencias.

Descripción de la solución propuesta

- **Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS:** Como bien se ha sugerido en Ofertas pasadas, se debe establecer en

la OREDA EM que la entrega de un servicio en el domicilio de un cliente final solo se puede dar por finalizada una vez el cliente final y el CS confirmen que el servicio ha sido correctamente instalado. Este proceso, con el fin de garantizar transparencia y celeridad, debe ser realizado mediante el SEG/SIPO. Es necesario establecer en la OREDA EM el acompañamiento por parte del AEPT para confirmar la habilitación de los servicios y garantizar que el servicio está completamente funcional desde el momento de la instalación. Para garantizar este acompañamiento se sugiere establecer penalizaciones de manera que el AEPT esté obligado a garantizar la funcionalidad del servicio. Mas aún, ante casos de servicios no funcionales, no se debe cobrar a los CS el servicio hasta que estos queden operativos *end-to-end* garantizando la activación de las premisas del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto asegura que el servicio quede operativo para el CS y su usuario final en las condiciones contratadas.

- **Es necesario que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento a cargo del AEPT:** El AEPT debería tener la obligación de escalar las incidencias con sus diferentes áreas de ingeniería a medida que avanza la revisión hasta hallar en qué punto de su red se encuentra la falla que está imposibilitando ofrecer el servicio al cliente del CS. Adicionalmente, resulta necesario definir en la OREDA EM tiempos para dar solución a los servicios iniciados sin terminar. Ya que el AEPT ha demostrado ser indiferente a lo establecido en la OREDA EM, GTV sugiere definir penalizaciones en caso de incumplimiento o retrasos injustificados.

6.6 Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB

Descripción de la problemática y evidencia

Los procesos de entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios SAIB han sido una fuente constante de dificultades para la operación de GTV en el marco de la presente Oferta de Referencia. Un fragmento significativo de estas dificultades se remonta al proceso de homologación de las ONTs adquiridas de proveedores externos, la verificación de la iluminación de puertos, el acceso a parámetros de voz y la posibilidad de realizar la portabilidad entre clientes. Lo anterior ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y la EM, generando un detrimento competitivo a los CS frente a las empresas del AEPT.

En relación con la adquisición de los módems y ONTs utilizados por el CS, la sección 4.2 de la OREDA EM vigente estipula lo siguiente:

“La instalación y configuración de los equipos de Usuario Final (Módems y ONT), así como las actuaciones en el domicilio del cliente necesarias para la activación

del servicio serán realizadas por el CS. **Para ello el CS podrá adquirir los módems con cualquier proveedor ofreciendo la EM a requerimiento del CS el servicio de interoperabilidad de módems para comprobar que los mismos operan correctamente en la red.** Asimismo, el CS podrá adquirir los módems con la EM en las condiciones descritas más adelante.

Asimismo, **para el caso de las ONT, el CS podrá adquirir estos equipos compatibles con los equipos de acceso de la red de la EM a cualquier proveedor.** En este caso el CS deberá presentar a la EM la certificación del fabricante de la compatibilidad de la ONT con el correspondiente equipo de acceso de la EM. Los equipos de acceso (DSLAM, TBA u OLT) serán identificados por la EM a través del SEG/SIPO, señalando marca modelo y versión de software. Asimismo, dichos datos serán visibles en el SEG para cada servicio una vez instalado.

[...]

Estándares y especificaciones

Además, la EM pondrá a disposición de los CS a través del SEG/SIPO toda la información sobre sus equipos de acceso, así como los estándares, especificaciones, fichas técnicas y referencias que deben cumplir los equipos y cualquier otra información necesaria para que los CS puedan solicitar los equipos de cliente (módems y ONT), de forma que sean compatibles e interoperables con los DSLAM/OLT de la **EM con proveedores de su elección y así efectuar las adquisiciones oportunas.**

Cualquier equipo módem homologado por la EM, respecto a dichos estándares y configurados con dichos parámetros deberá poder conectarse e interoperar con la red de la EM, por lo que las pruebas de interoperabilidad solo tendrán carácter de opcionales en caso de que lo solicite el CS. De igual forma la EM publicará en el SEG/SIPO la lista de equipos (módem/ONT) homologados y compatibles con las plataformas de su red de acceso xDSL tanto de cobre como FTTH especificando sus marcas, modelos, versiones y referencias de manuales de operación, así como proveedores. Adicionalmente, la lista de equipos que la EM publicará en el SEG/SIPO contemplará los dispositivos (módem/ONT) que han sido aprobados y rechazados mediante pruebas de interoperabilidad.”

► Homologación de ONTs provistas por proveedores externos

A través de lo establecido en el apartado anterior de la OREDA EM, los CS tienen la posibilidad de adquirir las ONTs directamente del AEPT o a través de un proveedor externo. En principio, la posibilidad de adquirir las ONTs a uno de dos agentes le ofrece la flexibilidad necesaria a los CS para realizar la acción más acorde a sus necesidades y/o

intereses. Sin embargo, actualmente no resulta factible la adquisición de ONTs a ninguno de los agentes anteriores. Por un lado, la adquisición directa de ONTs al AEPT no resulta rentable para los CS por la menor calidad de los ONTs proveídos y precios más elevados, el que se tengan que usar como convertidor de medios, entre otros factores. Por el otro lado, la adquisición por parte de un proveedor externo resulta imposible por las restricciones impuestas a equipos terminales externos durante el proceso de homologación. Lo anterior resulta en un dilema sin solución para los CS, donde deberán perjudicar su rentabilidad al adquirir equipos terminales del AEPT o arriesgar el no-funcionamiento del equipo sobre la OLT del AEPT en caso de que decidan adquirir equipos terminales de un proveedor externo.

Para los CS, los equipos terminales para SAIB resultan significativamente más rentables cuando son adquiridos de proveedor externos comparado a cuando estos son adquiridos directamente del AEPT. No obstante, esta rentabilidad depende enteramente de un exitoso proceso de homologación de los equipos terminales adquiridos por los CS con la OLT del AEPT. Sin embargo, recientemente, el proceso de homologación ha sido exitoso únicamente 2 veces.

Como se ha reiterado al IFT en respuestas anteriores, la petición continua de GTV ha sido un proceso de homologación claro y conciso, permitiendo a los fabricantes interactuar y resolver dudas con los fabricantes de OLTs que elige el AEPT con el fin de hacer más eficaz el proceso de homologación como tal y permitir la masificación de servicios. Sin embargo, existen aún obstáculos notables impuestos por el AEPT que impiden lo anterior. Uno de estos obstáculos consiste en una obligación orientada hacia los CS, donde estos deben enviar las ONTs adquiridas a proveedores externos a laboratorios del AEPT para su configuración. Lastimosamente a la fecha, GTV en calidad de CS, depende del AEPT para hacer cualquier movimiento y/o configuración de la ONT, lo que ha conllevado a varios problemas para el CS.

Como ejemplo de lo anterior, el AEPT ha configurado los parámetros de ciertos ONTs en la memoria volátil, donde, ante un reinicio del equipo por parte del cliente, el equipo se revierte a los valores de fábrica ocasionando una incidencia en el servicio del usuario final. Adicionalmente, a la fecha, las ONTs no permiten ser configuradas con parámetros de voz, donde el laboratorio del AEPT actúa como el encargado único con la potestad de realizar cambios de configuración con credenciales que el CS le debe remitir, añadiendo al proceso tiempo adicional e innecesario para poder instalar el servicio y obstaculizando los procesos de portabilidad numérica.

Con el fin de que los CS no dependan del AEPT en la configuración de los equipos y para evitar este tipo de problemáticas, los proveedores de ONTs necesitan contar con cierta información técnica específica sobre la configuración de las OLTs del AEPT con el fin de darlas de alta en las bases de datos de las OLTs del AEPT y garantizar la interoperabilidad. Sin embargo, como se mencionó antes, esto actualmente no es posible. El AEPT obliga a

los CS a elegir el módem previo a la etapa de factibilidad, por lo que no se conoce si este en realidad sería factible o no, llevando a la posibilidad de generar cobros por órdenes equivocadas.

Una segunda problemática consiste en el hecho de que la lista de proveedores que comparte el AEPT es extremadamente limitada, donde únicamente se enlistan aquellos fabricantes que ya interactúan con el AEPT, dejando de lado a cualquier otro fabricante en el mercado. Mas aún, el AEPT especifica que para la instalación se requiere que el ONT adquirido corresponda con el mismo comercializador de la OLT, sin embargo, el AEPT no provee recursos para identificar el comercializador del OLT haciendo imposible el proceso. Entonces, los CS están significativamente restringidos en sus opciones, contando únicamente con dos posibles proveedores para adquirir ONTs homologables y no habiendo claridad respecto a los ONTs funcionales. Esto impide a los CS tener la seguridad de que el proceso de homologación de las ONTs sea exitoso ante una adquisición de otro proveedor.

Lo anterior genera un detrimento competitivo notable para los CS, elevando sus costos de manera innecesaria ya que no es posible adquirir ONTs con fabricantes más rentables y en donde se logre aprovechar procesos comerciales existentes con el CS. Esta problemática limita en gran medida las posibilidades de conseguir ONTs homologables para los CS.

Una posible solución a estas problemáticas es la adopción de estándares internacionales para reglamentar el proceso de homologaciones de equipos terminales. El consorcio internacional *Broadband Forum*, en su documento *GPON Interoperability Test Plan*⁹ establece las mejores prácticas internacionales y sugerencias para los procesos de homologación de equipos terminales. Dentro de esta, se establecen recomendaciones para los parámetros que definen la interoperabilidad de proveedores de equipos de red OLTs con proveedores de equipos de diferentes marcas incluyendo, pero no limitándose a pruebas ópticas, potencia, calidad, conectores, funciones de acceso, funciones de registro, autenticación, etc. En corto, el documento *GPON Interoperability Test Plan* presenta el estándar actual de la industria para realizar la interoperabilidad entre equipos GPON, OLTs, ONTs y otros equipos terminales especialmente en ambientes *multi-tenant* con compartición de *Local Loop Unbundling*.

Actualmente, el proceso de homologación de equipos terminales es un proceso sin transparencia, que depende de decisiones unilaterales por parte del AEPT. La adopción de los estándares internacionales agregaría transparencia y reglas universales para la homologación de equipos terminales, en donde el IFT y los CS comprenderían motivos de rechazo, aceptación y las fases del proceso como tal.

⁹ <https://www.broadband-forum.org/download/TR-255.pdf>

► **El AEPT provee ONTs de menor calidad**

Ahora bien, a pesar de que en la Oferta se habilite a los CS adquirir ONTs directamente de proveedores externos, debido a las dificultades mencionadas anteriormente en lo GTV ha optado en muchas ocasiones adquirir la ONT directamente del AEPT con el fin de lograr un proceso exitoso de homologación. No obstante, esto ha representado un detrimento significativo para GTV en términos de las ONTs proveídas a través del AEPT y su costo asociado.

El AEPT pone a disposición de los CS ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. Puntualmente, los equipos terminales proveídos por parte del AEPT consisten en módems blancos discontinuados desde los años 2014 – 2015, módems que actualmente no se utilizan. Dado que el AEPT utiliza, por el contrario, los mismos equipos terminales, pero de última generación, esto genera una situación notable de discriminación competitiva y falta de equivalencia de insumos entre el AEPT y los CS donde los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEPT para sus operaciones minoristas.

The screenshot displays two tables of modem data. The top table, titled 'SAIB', lists the following data:

Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG532e	V100R001C35B051
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG658d	VI00R001C290B212
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG8245H	V3R018C00S021S
Alcatel/Nokia	Telmex / Alcatel	Telmex / Alcatel	AI240 W-A	3FE54869BFDB52

The bottom table, titled 'REVENTA', lists the following data:

Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG532e	V100R001C35B051
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG658d	VI00R001C290B212
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG8245H	V3R018C00S021S
Alcatel/Nokia	Telmex / Alcatel	Alcatel/Nokia	AI240 W-A	3FE54869BFDB52
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	G-240W-B	FE56773AFGBR9

MODEMS / ONTS					
SAIB					
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software	
SAIB (Modem de CS int...					
Technicolor	Corporacie Radio y Tele...	Technicolor	TG789vacV2	Release 16.1.7619	
Technicolor	Corporacie Radio y Tele...	Technicolor	TG788vnV2	Release 10.5.3.Z	
Huawei	Corporacie Radio y Tele...	Huawei	HG659	V100R001C290B210Td	
TECHNICOLOR	Corporacie Radio y Tele...	TECHNICOLOR SATISFA...	FGA2110	100WVU0b1_0911	

Page 1 of 1 | Registros: 1-9 de 9

REVENTA					
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software	
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG658d	V100R001C290B212	
Huawei	Telmex / Huawei	Huawei	HG8245H	V3R018C0050215	
Alcatel/Nokia	Telmex / Alcatel	Alcatel/Nokia	AI240 W-A	3FE54869BFDB52	
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	G-240W-B	FE56773AFGB89	
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	I-240W-A	3FE54869AFHB49	

Page 1 of 1 | Registros: 1-6 de 6

Figura 6.16: Listado de ONTs disponible en el SEG para SAIB y reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2021]



Figura 6.17: ONT usada por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]



Figura 6.18: Especificaciones de ONT usada por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita al CS en cuanto a la provisión de un servicio de igual calidad que el servicio provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en velocidad y calidad de la señal que recibe el usuario final, y limitaciones para el soporte que puede recibir el CS para la solución de incidencias. La siguiente Figura 6.19 ilustra las diferencias en parámetros; puertos, frecuencias, interfaz inalámbrica y tecnología de un ONT proveído a los CS comparado a un ONT que utiliza actualmente el AEPT.

	I-240-W (Proveído a los CS)	G-240-W (Utilizado por el AEPT)
Puertos	4 puertos Ethernet RJ-45 10/100/1000	4 puertos Ethernet RJ-45 10/100/1000baseT
Frecuencias	2.4 GHz	Dual Band (2.4 y 5 GHz)
Interfaz inalámbrica	802.11 b/g/n	Banda 2.4 GHz 802.11 b/g/n y 5 GHz 802.11ac
Tecnología	MIMO 3x3	MIMO 3x3 en 2.4 GHz y 4x4 en 5 GHz

Figura 6.19: Diferencias entre ONTs proveídas a los CS y utilizadas por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Esta situación es un claro ejemplo de la falta de equivalencia de los insumos y la violación de la condición de replicabilidad técnica¹⁰, perjudicando la posición competitiva de los CS y atentando directamente contra la medida Trigésima Quinta de las Medidas de Preponderancia.

TRIGÉSIMA QUINTA.- El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados. Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación. Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.

Mas aún, el cobro de las ONTs y otros equipos terminales por parte del AEPT es significativamente mayor que el cobro realizado por proveedores externos. GTV ha evidenciado a través de cotizaciones con otros fabricantes que el precio cobrado por un equipo terminal puesto en México con exactamente las mismas características que

¹⁰ Replicabilidad técnica: Definida en las Medidas de Preponderancia de Desagregación como la condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

aquellos proveídos por el AEPT rondan entre 50 y 65 dólares, mientras que el precio cobrado por el AEPT es significativamente mayor.

Adicionalmente, el AEPT a los CS está realizando cobros por los puertos y licenciamiento de servicios tales como wifi, voz sobre IP, Switch ethernet, entre otras y a la vez proveyendo módems en modo *bridge*, es decir, que únicamente se pueden utilizar estos equipos terminales como convertidor de medios. Entonces, el AEPT está cobrando por servicios que actualmente los CS no pueden proveer a través de sus equipos terminales ya que el AEPT impone que estos se deben utilizar como convertidor de medios. Estos cobros no son justificables y por ende deben ser eliminados o, por el contrario, proveer a los CS módems que no se utilicen únicamente como convertidor de medio para así permitir la utilización de las funcionalidades de los módems.

Para solventar esta problemática, se debe contar como mínimo con las mismas ONTs que el AEPT que el AEPT utiliza o, de lo contrario, volver más eficiente y transparente el proceso de homologación de equipos. Esto no solo mejoraría el rendimiento del servicio contratado por el usuario final, sino que reduciría el tiempo de manipulación del equipo y agilizaría el proceso para los técnicos del CS. Por lo anterior, se vuelve relevante hacer seguimiento a los equipos que el AEPT dispone, y de esta manera asegurar al CS un nivel competitivo acorde a lo que se contrata.

► **Mensajería de módems y ONTs**

Por último, GTV reitera al IFT que el cobro por el envío de las ONTs al domicilio del cliente es inaceptable, más aún, el precio por el mismo Servicio de entrega de equipo se ha visto incrementado en un 37% de un año para otro, subrayando la necesidad de eliminar este costo. En el Anexo A “Tarifas” de las Ofertas vigentes y bajo consulta se observa lo anterior al establecer el costo del servicio de entrega de equipo por personal de la EM:

Concepto	Precio (MXN)
Servicio de entrega de equipo por personal de la EM	\$632.31

Figura 6.20: Tabla de costos de envío Equipos Modem blanco y ONT, OREDA bajo consulta [Fuente: EM, 2021]

Concepto	Precio (MXN)
Servicio de entrega de equipo por personal de la EM	\$460.34

Figura 6.21: Tabla de costos de envío Equipos Modem blanco y ONT, OREDA vigente [Fuente: EM, 2020]

Actualmente, el técnico del AEPT es el único designado para transportar módems u ONTs al domicilio del cliente dado que este debe configurar el equipo para la provisión del servicio. Sin embargo, esto ocasiona que la hora de entrega e instalación dependa de la decisión arbitraria del tiempo de llegada del técnico del AEPT.

Considerando que para la instalación deben ir los técnicos de la cuadrilla del AEPT y del CS, resulta incomprensible que se cobre el envío del equipo por parte del AEPT. El costo de transporte del módem para el AEPT es nulo dado que el costo del desplazamiento del técnico está implícito en el costo del servicio de la visita técnica por lo que no se le deben cobrar a los CS cuantías adicionales.

Además, GTV ha evidenciado que los técnicos del AEPT utiliza una aplicación para acceder a la información de los equipos terminales y activarlos directamente desde allí. Mas allá de que esto presenta una falta de equivalencia de insumos significativa para los CS al no tener un rápido acceso a elementos de aprovisionamiento y autenticación de ONTs en una OLT en particular también da lugar a una posible solución.

En dado caso que el AEPT compartiera con los CS la información específica de sus equipos activos de red, el CS podría configurar las credenciales desde su almacén y ser el encargado de llevar los módems al lugar de instalación. De esta forma, las ONTs ya no tendrían que ser enviadas por un medio que encarece la operación y la habilitación del servicio dependería menos del AEPT. Asimismo, si el AEPT proveyera acceso a la misma aplicación que los técnicos utilizan para acceder a la información de los equipos terminales y activarlos se generaría un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el actualmente utilizado.

A pesar de que GTV ha insistido numerosas veces a través de respuestas a Ofertas de Referencia pasadas sobre el costo de entrega que tiene el servicio de envío de equipo, la OREDA EM bajo consulta demuestra que el AEPT no ha recibido estas sugerencias y, en cambio, ha incrementado los costos, degradando las condiciones de entrega de los servicios.

Descripción de la solución propuesta

- **Establecer mecanismos de verificación y sanción al AEPT cuando se obstaculice la homologación e interoperabilidad de ONTs a los CS:** Incentivar la equivalencia de insumos y condiciones justas de mercado en donde se garantice una competencia justa es clave para lograr fomentar un mayor impacto de la OREDA EM. Es por esto que se solicita al IFT implementar un esquema de sanciones al AEPT cuando este obstaculice el uso de ONTs de proveedores externos y/o restrinja la gestión remota de las mismas.
- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** Se solicita al Instituto habilitar un procedimiento similar al de los módems a las ONTs, para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT. Esto aportará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs, así como los inconvenientes para el cliente final.

- **Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores:** Se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEPT. El proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEPT. Mas aún, el proceso debe ser reglamentado y transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Por último, los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.
- **Eliminación de cobros injustificados en cuanto a la utilización de equipos terminales:** El AEPT actualmente cobra a los CS por la posibilidad de proveer servicios tales como wifi, Switch ethernet y voz sobre IP sin que los CS tengan la posibilidad de proveer estos mismos servicios al obligar a los CS usar los equipos terminales como convertidor de medios. Estos cobros son totalmente injustificados y deben ser eliminados. Para no generar estos cobros injustificados, el IFT debería generar una especificación de equipo terminal para desagregación que únicamente contemple el medio óptico al ethernet. De lo contrario, el AEPT no debería obligar a los CS a utilizar equipos terminales como convertidor de medios y debería permitir a los CS acceder a todas las funciones que permiten los equipos terminales si es que van a realizar estos cobros.
- **Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito:** Se solicita al IFT eliminar el cobro por el envío de las ONTs al domicilio del cliente ya que es un cobro infundado y ya está implícito en el costo del servicio por la visita técnica. Además, se exige que se elabore un protocolo en el cual el AEPT se vea obligado a compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación. Lo anterior conllevaría a un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el utilizado actualmente.
- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de tener homologada para desagregación la misma ONT con la que cuenta la DM del AEPT. Además, si el AEPT persiste en sus violaciones a la Medidas de Preponderancia Trigésima Quinta en donde se obliga la implementación de equivalencia de insumos, se deben aplicar penalizaciones significativas que desincentiven este comportamiento y faciliten la cooperación y la equivalencia de insumos ante los CS.

6.7 Ausencia de un SEG/SIPO funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA EM bajo consulta define al SEG/SIPO como la herramienta que habilita a los CS con la posibilidad de consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Red Nacional, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como de dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, sea a través de una interfaz de usuario *'front-end'* o mediante el uso de APIs¹¹ que se denominará SIPO.

► **Inoperancia del SIPO**

El AEPT ha incumplido con su obligación de desarrollar, implementar y lanzar un SIPO totalmente operativo hasta la fecha. Entre las obligaciones del AEPT se encontraba el desarrollo de una plataforma independiente al SEG desde la revisión de las Medidas de preponderancia en 2017, situación que genera incertidumbre al resto de CS, ya que el IFT no está ejecutando un seguimiento riguroso al actuar del AEPT y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias originadas con la separación funcional.

Si bien, durante los primeros meses de 2020 se efectuaron algunos ejercicios conjuntos con los equipos técnicos del AEPT donde se desarrollaron pruebas sobre la funcionalidad del SEG/SIPO, el AEPT presentó una simulación donde aparentemente el sistema se encontraba funcional, pero las pruebas con los CS no fueron bidireccionales y se terminaron súbitamente. Algunas de las complicaciones identificadas por parte de GTV durante las sesiones de trabajo del SEG/SIPO:

- El sistema utilizado durante las pruebas no estaba desarrollado ni implementado sobre una API; las pruebas entre las contrapartes fueron absolutamente manuales
- Al tener acceso a la plataforma, la información consignada dentro de las bases de datos del sistema era incompleta y no conciliaba contra los registros de los CS, muchos de los procesos no funcionaban, lo que derivó en complicaciones para los usuarios finales de GTV
- En algunos de los métodos dentro del sistema se solicitaba un NIS, sin embargo, en los métodos anteriores a que se le hiciera este requerimiento a GTV, esa información no se proporciona. Lo anterior generó que no se pudiera continuar con los métodos

¹¹ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones

siguientes y el proceso se viera totalmente estancado. Esto tuvo complicaciones para los usuarios finales.

Si bien las anteriores problemáticas giraron en torno a un espacio de pruebas, era fundamental que el sistema generara respuestas de cada uno de los métodos accedidos por GTV. De esta manera, hubiese sido posible que se validara su correcto funcionamiento y la manera en la cual funcionaría. Sin embargo, esto no ocurrió con el SEG/SIPO.

A continuación, se presenta el reporte del trabajo de GTV sobre el Sistema durante enero y febrero del 2020, en donde se logra evidenciar las claras problemáticas que se presentaron durante este espacio de prueba:

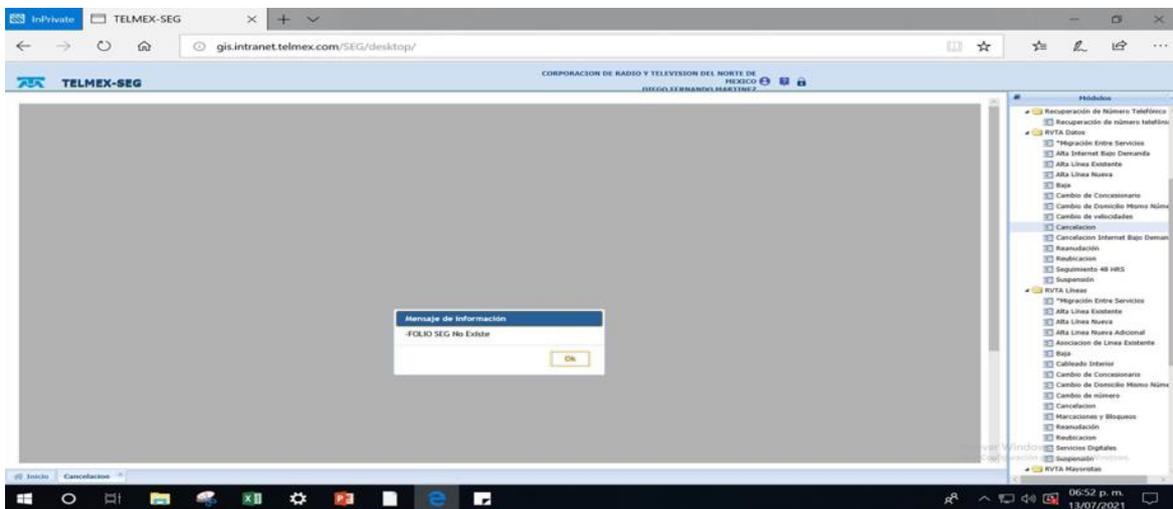
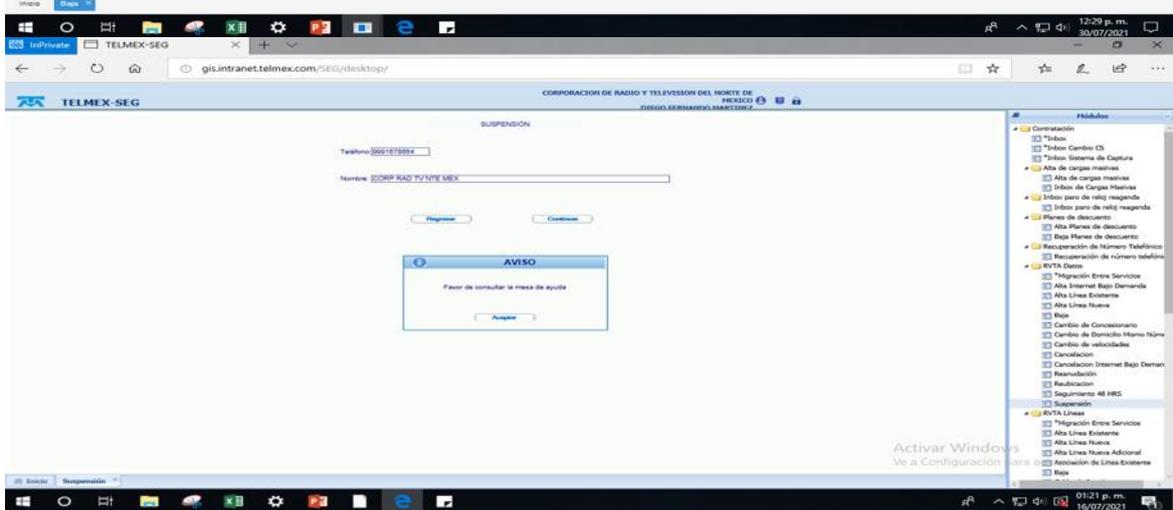
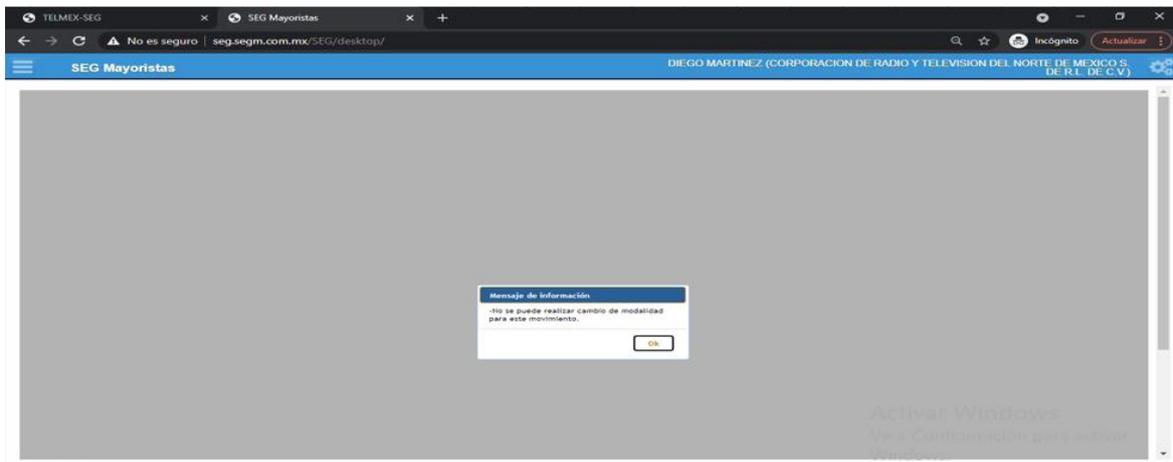
- 24/01/2020 Se envía método UM-001 con respuesta correcta
- 27/01/2020 Se envía método UM-002 con respuesta: "error definitivo"
- 27/01/2020 Se envía nuevamente método UM-002, con respuesta correcta
- 28/01/2020 Se envía método UM-003, se recibe respuesta, pero sin datos de horario
- 29/01/2020 Se envía método UM-003, sin embargo, no existe respuesta de EM, al parecer no existe conexión al servidor, se valida internamente la configuración sin encontrar problema.
- 30/01/2020 Se valida conexión nuevamente a SIPO, sin embargo, las peticiones reciben respuestas de error
- 31/01/2020 Los métodos UM-001, UM-002 y UM-003 reciben respuesta sin embargo UM-004 no genera respuesta
- 05/02/2020 Respuesta al método UM-003 no contiene horarios para instalación
- 06/02/2020 Método UM-004 no recibe respuestas
- 10/02/2020 Método UM-004 recibe respuestas
- 10/02/2020 Métodos UM-010 y UM-011 reciben respuesta
- 11/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 12/02/2020 Se espera a la fecha de instalación para el método UM-072
- 17/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 18/02/2020 MAS reporta que método UM-072 funcionara hasta que todas las etapas sean correctas, de acuerdo con manuales todas las etapas han sido correctas del lado de CRTNM
- 20/02/2020 Se decide hacer retrabajo de los procedimientos, sin éxito en las respuestas.

El SIPO, entonces, actualmente no opera a pesar de que las obligaciones regulatorias exigían al AEPT tener una plataforma absolutamente funcional en el tercer trimestre de 2019. Adicionalmente, resulta preocupante que los efectos de las pruebas que se realizaron al SIPO al comienzo del 2020 no fueron positivos. El AEPT debe, entonces, garantizar el correcto funcionamiento del SIPO con el fin de atender sus obligaciones regulatorias y, si no lo realiza, debe ser penalizado

► **Actualizaciones y ajustes constantes al SEG**

La institucionalización del SEG/SIPO ha sido un gran avance en volver más eficientes, y transparentes, las comunicaciones entre el AEPT y los CS, sin embargo, ciertos problemas significativos se han presentado que atentan contra el funcionamiento correcto de este sistema. Por un lado, GTV ha experimentado numerosos problemas técnicos concernientes a las constantes actualizaciones y ajustes a las cuales se ve sometido este sistema. Según este mismo CS, la actualización constante de la plataforma ha reducido tanto su correcta operación como la familiaridad de los técnicos que la operan. Lo anterior ha llevado que las actualizaciones logren un efecto contrario al que esperan, en lugar de garantizar el funcionamiento del sistema lo terminan inhibiendo. Por otro lado, el sistema SIPO en la actualidad no es funcional. Una serie de problemas técnicos ha impedido su funcionalidad y el acceso por parte de los CS. Lo anterior atenta contra lo construido entre el IFT, el AEPT y los CS en cuanto a la institucionalización del SEG/SIPO, donde el uso de estas plataformas se ha vuelto virtualmente imposible.

Si bien es comprensible que se presenten actualizaciones y ajustes periódicos para garantizar el funcionamiento del sistema, en la experiencia de GTV la periodicidad de estas actualizaciones y ajustes no es razonable, presentándose 4 veces entre abril y junio del 2021. Ya que la OREDA vigente no especifica en ninguno de los apartados que se debe notificar a los CS de las actualizaciones, el AEPT puede realizar ajustes a su discreción sin notificar a los CS de esta ni proveer evidencia. Esto ha llevado a restar la familiaridad que los técnicos que accedan al sistema tengan y ha generado errores en el SEG/SIPO para los CS que previamente no se tenían, necesariamente ralentizando las operaciones de los CS. La siguiente Figura 6.22 presenta algunos de los mensajes de error observados tras los ajustes y actualizaciones realizados por el AEPT.



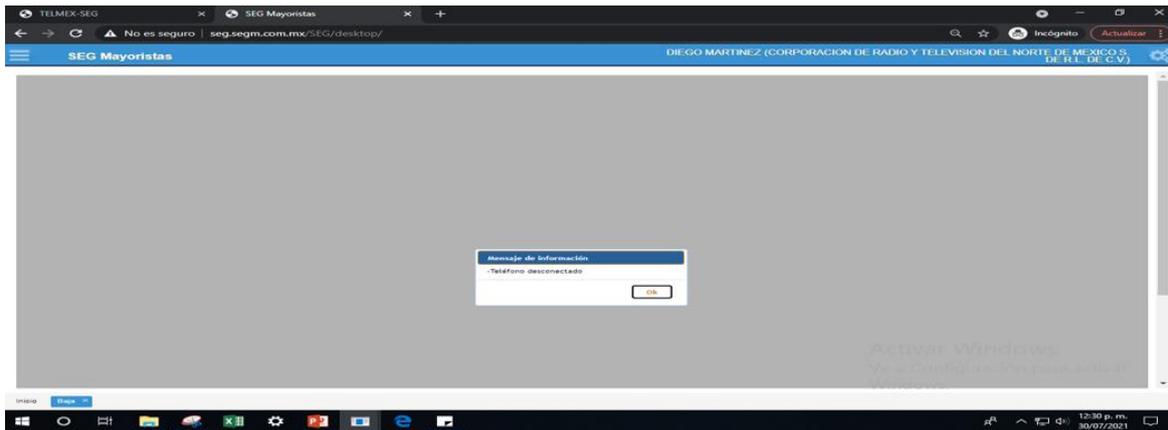


Figura 6.22: Mensajes de error en el SEG/SIPO tras ajustes y actualizaciones [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Además, se presenta la siguiente Figura 6.23 donde se observa el número de reportes levantado al MAS desde el año 2018 a causa de la inoperancia actual del SEG/SIPO. Como se ha mencionado anteriormente, esto ha inhibido significativamente su uso por parte de los CS y atenta contra el uso del SEG/SIPO dispuesto por las Ofertas de Referencia.

Año	Total
2018	798
2019	672
2020	609
2021	264
Total general	2343

Figura 6.23: Reportes levantados al MAS entre 2018 y 2021 [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

► **Imposibilidad de activación de las ONTs a través del SEG/SIPO**

En la OREDA EM bajo consulta, Capítulo 4 – Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local, Sección 4.3 – Procedimientos de contratación, modificación y baja del SAIB, se establece lo siguiente:

Etapa	Descripción
Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	<p>Habilitación presencial de la EM y el CS en el domicilio del cliente en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Acometida Existente (para servicios activos): Se probará y en caso de ser posible, se reutilizará. <input type="checkbox"/> Sin Acometida: <ul style="list-style-type: none"> • Si existen recursos de red que pudieran ser utilizados, se probará la acometida y se reemplazará en caso de ser necesario.

Etapa	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • El CS deberá conectar el módem/ONT al PCT. La EM se encargará de instalar la ONT. • El CS llamará al 800 4040 735 opción 1 en el que proporcionará el número de serie del módem y el número de línea/suscriptor, para la activación y sincronía en la red de la EM. Para el caso de la ONT suministrará los datos requeridos de la ONT. <p>Si el técnico de la EM o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberá cubrir la penalización correspondiente.</p> <p>En caso de que no se haya podido concretar la instalación, se indicará si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.</p>

Figura 6.24: OREDA EM bajo consulta, Capítulo 4 [Fuente: Empresa Mayorista, 2021]

En el proceso de habilitación y aprovisionamiento del SAIB, el AEPT establece que los CS deben llamar un número telefónico de la EM para comunicarse con el AEPT y proceder a la activación y sincronización de la ONT con la red del AEPT. GTV ha evidenciado que este proceso puede tomarles a sus técnicos en campo entre 45 minutos y hasta 3 horas para lograr comunicarse con la línea y activar la ONT suponiendo un retraso notable y un proceso ineficiente para la habilitación y aprovisionamiento del SAIB.

Este protocolo se ha convertido en un obstáculo significativo para la masificación de los servicios de la OREDA EM. A pesar de que la ONT sea provista por el AEPT o por el mismo CS, el equipo técnico del CS debe conectar el modem/ONT al PCT (Punto de Conexión Terminal) y el técnico del AEPT estaría encargado la instalación de la ONT en las premisas del cliente. En este caso, los dos equipos técnicos coinciden en el mismo lugar en el mismo momento, por lo cual no debe ser necesario que el CS esté obligado a llamar a este número telefónico para activar la ONT. En ese caso, el mismo técnico del AEPT debería llamar a la central para optimizar el proceso y hacer la conexión eficientemente.

Este protocolo genera limitaciones significativas para la masificación de los servicios y supone un proceso ineficiente y retrogrado que genera perjuicios para los CS. GTV evidencia que este procedimiento permite implementar un máximo de 3 activaciones de SAIB diarias a nivel nacional¹², cifras irrisorias si se espera que la OREDA EM sea una herramienta efectiva para incentivar la competencia. Mas aún, GTV ha observado que los técnicos del AEPT utiliza una aplicación para acceder a la información de los equipos terminales y activarlos directamente desde allí. Esto presenta una falta de equivalencia de insumos significativa para los CS al deber registrarse bajo otro protocolo. Con el fin de solventar esta problemática el AEPT debe o darle acceso a los CS a la misma aplicación

¹² GTV reporta que, para el mes de junio 2020, se presentaron 109 solicitudes de altas de servicios SAIB, de los cuales 55% fueron objetadas, 20% canceladas, 5% en proceso y 20% exitosos.

que este utiliza o debe de ser posible activar los servicios a través del SEG/SIPO y no por medio de un número telefónico.

► **Ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG/SIPO**

En la OREDA EM vigente, Capítulo 3 – Información relacionada con los servicios, se establece lo siguiente:

*“La información con la que cuenta la EM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la EM publica su OREDA, o a través del SEG/SIPO, la cual debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. **Todos los CS, incluyendo a los concesionarios del AEP, contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.**”*

*Dicha información corresponde a aquella con la que cuenta la EM tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de la EM, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. **En el SEG/SIPO, los concesionarios tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad.**”*

La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 3 tipos:

Información tipo “a”

Información tipo “b”

Información tipo “c”

La información tipo “a”, “b” y tipo “c” se pone a disposición de los CS a través de la interfaz que se ha habilitado en la página de Internet donde se publica la OREDA, para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los concesionarios. Los CS también pueden acceder a la información a través del SEG/SIPO. Tanto en el SEG/SIPO como en las bases de datos aquí clasificadas como de tipo “a”, “b” y “c” los CS tienen acceso en los mismos términos y condiciones a la información a la que la EM tiene acceso sobre la infraestructura necesaria para brindar los servicios de desagregación, con las mismas herramientas, sistemas, procedimientos, etc.

Durante los últimos años en los que se han realizado procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha consistentemente identificado que la información consignada en las

bases de datos del SEG/SIPO no concuerdan con la infraestructura disponible o desplegada en campo del AEPT.

El IFT ya ha impuesto multas por este mismo actuar, por ejemplo, en enero de 2020 se impuso una multa al AEPT relacionada con la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva fija (“ORCIf”) ya que el AEPT no cumplía con la obligación regulatoria de tener el 60% de su infraestructura de postes y ductos actualizada en el SEG al 30 de septiembre de 2017¹³. La decisión es una de las primeras acciones disuasorias implementadas por parte del IFT para obligar al AEPT a cumplir sus obligaciones regulatorias, proceso que le tomó más de 28 meses para sancionar al AEPT por sus malas prácticas.

GTV ha evidenciado que en múltiples ocasiones el AEPT objeta las solicitudes de altas de servicio de los CS por causas ajenas a su operación y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. En la Sección 1.6 – Motivos de Objeción de la OREDA EM bajo consulta se establece lo siguiente:

“Cuando se objetan las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento, por lo que no implicará penalización para la EM, en el cual la EM iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG/SIPO para su seguimiento por el CS.

La EM le informará al CS a través del SEG/SIPO si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.”

Es comprensible que existan ocasiones donde pueda haber fallas técnicas que impidan la correcta habilitación del servicio, pero lo que se ha evidenciado es una discrepancia continua y sistemática entre lo consignando entre las bases de datos y la existencia del inventario en campo impidiendo dicha habilitación. Además, en la gran mayoría de los casos, se ha evidenciado que este es una problemática directamente imputable al actuar del AEPT y a la falta de consistencia y actualización de sus bases de datos consignadas en el SEG/SIPO. Como se menciona en la Sección 6.1, si bien el paro de reloj se buscó como una solución a esta problemática, este actualmente es inoperativo y no funciona de manera correcta ya que simplemente otorga más tiempo al AEPT para luego rechazar una solicitud.

Los CS, bajo el principio de buena fe, utilizan el SEG/SIPO para validar la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad técnica y proceden a establecer un

¹³ IFT - <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-pleno-del-ift-impone-multa-telnor-por-incumplir-con-una-medida-relativa-la-comparticion-de-su>

compromiso en firme con sus potenciales clientes. Cuando el AEPT objeta los servicios por causas directamente atribuibles a su accionar, pone en juego la credibilidad y la reputación de los CS dilatando el proceso de habilitación en “el doble del tiempo establecido en la Oferta, siempre y cuando ello no implique la realización de un Trabajo Especial”. Es inaceptable que los CS deban aprobar estas condiciones de la OREDA EM, considerando que todo el proceso de solicitud del servicio se hace con la información proveída por el AEPT y, por ende, es una dilatación directamente atribuible al AEPT, donde este mismo se beneficia.

Un claro ejemplo de esta situación, son las objeciones por “puertos dañados” o “puertos ocupados” que se analizan en la Sección 6.3. Los CS han utilizado la información consignada en el SEG/SIPO para realizar el proceso de solicitud, aprovisionamiento y habilitación del SAIB con sus clientes. Sin embargo, las cuadrillas técnicas del AEPT utilizan esta situación como causal de objeción del servicio, ya que se resuelve fácilmente al comunicarse con la central para confirmar la habilitación del puerto disponible, procedimiento que no les toma más de 5 minutos ejecutar.

Para GTV es claro que las bases de datos de las que se alimenta el SEG no se actualizan correcta ni constantemente como se estipula en la OREDA EM y que los CS no tienen acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso Red Nacional bajo los mismos términos y condiciones que aplica a su operación minorista. El AEPT está violando la equivalencia de insumos y está entregando condiciones más favorables a la operación de la División Mayorista.

Descripción de la solución propuesta

- **Incluir en la OREDA EM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG/SIPO:** Toda la información registrada en el SEG/SIPO deberá ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para los casos en que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG/SIPO y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG/SIPO sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log

histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG/SIPO. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG/SIPO. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.

- **Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación:** Instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica.

6.8 Conclusiones

Retomando lo expuesto anteriormente, es necesario que se establezcan en la OREDA EM los apartados necesarios para evitar que el AEPT impida la correcta provisión de los servicios mayoristas y afecte negativamente las operaciones de los CS:

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA EM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distritados”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA EM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA EM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.

- se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación al AEPT cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “casos fortuitos y de fuerza mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas a GTV por parte del AEPT. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para

desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la OREDA.

- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estas acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.
- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, éstos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.
- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA EM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los

cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.

- **Establecer sanciones y multas al AEPT cuando este incurra en prácticas que van en contra de la equivalencia de insumos:** Con el fin de que se garantice el cumplimiento de la normatividad y Medidas de Preponderancia, se solicita al IFT servir como veedor en los procesos de habilitación de servicios contratados para identificar correctamente aquellas prácticas que atenten contra la equivalencia de insumos y procesos por parte del AEPT. Adicionalmente, se solicita que se establezcan sanciones ejemplares al AEPT para incentivar la correcta adopción de la OREDA EM e incentivar la equivalencia de insumos en todos los niveles de la normatividad.
- **Establecer un canal de comunicación transparente entre los *dispatchers* del CS y del AEPT:** Con el fin de evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de los equipos técnicos en campo, se debe establecer dentro de la Oferta, un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* del CS y del AEPT. Garantizar un canal de comunicación directo entre los *dispatchers* permitiría a los equipos técnicos del CS organizarse ante un posible retraso del técnico del AEPT, atender otros servicios y reprogramar la visita de instalación el mismo día, entre otras posibles acciones.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas por GTV en la actualidad. Se sugiere al IFT qué, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos e incentivar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos de la OREDA.
- **Personal tercerizado que no tenga ninguna relación interna con la EM:** Para garantizar la transparencia de los procesos de resolución de requerimientos en campo

y evitar visitas en falso, se debe impedir la contratación de personal técnico de la EM ya que se ha comprobado en los últimos años que las cuadrillas técnicas de la EM priorizan los servicios de la DM, dando paso a actividades discriminatorias, acciones anticompetitivas y por ende, falta de garantías en la equivalencia de insumos. Esto con el fin de evitar conflicto de intereses entre las partes y tener la capacidad de brindar un servicio técnico justo para cualquier jugador de mercado.

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por la inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto que GTV sugiere que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y los acuerdos bilaterales establecidos se lleven ejecuten de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al dialogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.
- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA EM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de las objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la EM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA EM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la EM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.
- **Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS:** Como bien se ha sugerido en Ofertas pasadas, se debe establecer en la OREDA EM que la entrega de un servicio en el domicilio de un cliente final solo se puede dar por finalizada una vez el cliente final y el CS confirmen que el servicio ha sido correctamente instalado. Este proceso, con el fin de garantizar transparencia y

celeridad, debe ser realizado mediante el SEG/SIPO. Es necesario establecer en la OREDA EM el acompañamiento por parte del AEPT para confirmar la habilitación de los servicios y garantizar que el servicio está completamente funcional desde el momento de la instalación. Para garantizar este acompañamiento se sugiere establecer penalizaciones de manera que el AEPT esté obligado a garantizar la funcionalidad del servicio. Mas aún, ante casos de servicios no funcionales, no se debe cobrar a los CS el servicio hasta que estos queden operativos *end-to-end* garantizando la activación de las premisas del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto asegura que el servicio quede operativo para el CS y su usuario final en las condiciones contratadas.

- **Es necesario que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento a cargo del AEPT:** El AEPT debería tener la obligación de escalar las incidencias con sus diferentes áreas de ingeniería a medida que avanza la revisión hasta hallar en qué punto de su red se encuentra la falla que está imposibilitando ofrecer el servicio al cliente del CS. Adicionalmente, resulta necesario definir en la OREDA EM tiempos para dar solución a los servicios iniciados sin terminar. Ya que el AEPT ha demostrado ser indiferente a lo establecido en la OREDA EM, GTV sugiere definir penalizaciones en caso de incumplimiento o retrasos injustificados.
- **Establecer mecanismos de verificación y sanción al AEPT cuando se obstaculice la homologación e interoperabilidad de ONTs a los CS:** Incentivar la equivalencia de insumos y condiciones justas de mercado en donde se garantice una competencia justa es clave para lograr fomentar un mayor impacto de la OREDA EM. Es por esto que se solicita al IFT implementar un esquema de sanciones al AEPT cuando este obstaculice el uso de ONTs de proveedores externos y/o restrinja la gestión remota de las mismas.
- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** Se solicita al Instituto habilitar un procedimiento similar al de los módems a las ONTs, para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT. Esto aportará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs, así como los inconvenientes para el cliente final.
- **Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores:** Se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEPT. El proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEPT. Mas aún, el proceso debe ser reglamentado y transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este

proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Por último, los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.

- **Eliminación de cobros injustificados en cuanto a la utilización de equipos terminales:** El AEPT actualmente cobra a los CS por la posibilidad de proveer servicios tales como wifi, Switch ethernet y voz sobre IP sin que los CS tengan la posibilidad de proveer estos mismos servicios al obligar a los CS usar los equipos terminales como convertidor de medios. Estos cobros son totalmente injustificados y deben ser eliminados. Para no generar estos cobros injustificados, el IFT debería generar una especificación de equipo terminal para desagregación que únicamente contemple el medio óptico al ethernet. De lo contrario, el AEPT no debería obligar a los CS a utilizar equipos terminales como convertidor de medios y debería permitir a los CS acceder a todas las funciones que permiten los equipos terminales si es que van a realizar estos cobros.
- **Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito:** Se solicita al IFT eliminar el cobro por el envío de las ONTs al domicilio del cliente ya que es un cobro infundado y ya está implícito en el costo del servicio por la visita técnica. Además, se exige que se elabore un protocolo en el cual el AEPT se vea obligado a compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación. Lo anterior conllevaría a un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el utilizado actualmente.
- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de tener homologada para desagregación la misma ONT con la que cuenta la DM del AEPT. Además, si el AEPT persiste en sus violaciones a la Medidas de Preponderancia Trigésima Quinta en donde se obliga la implementación de equivalencia de insumos, se deben aplicar penalizaciones significativas que desincentiven este comportamiento y faciliten la cooperación y la equivalencia de insumos ante los CS.
- **Incluir en la OREDA EM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG/SIPO:** Toda la información registrada en el SEG/SIPO deberá ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para los casos en que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG/SIPO y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG/SIPO sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas, usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG/SIPO. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG/SIPO. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.
- **Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación:** Instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica.

7 Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

La Separación Funcional es fundamental para la correcta implementación y la manifestación de los impactos deseados de la OREDA sobre la competitividad del mercado de telecomunicaciones mexicano. Es indispensable garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la que se enfatiza en las Medidas de Preponderancia, pues es a través de estos dos mecanismos donde se podrá observar y cuantificar el impacto deseado. El bajo nivel de conexiones que se ha dado históricamente a través de la desagregación del bucle, alrededor del 0.021%, es un reflejo de las limitaciones de la OREDA, limitaciones que los CS han tenido que atravesar para habilitar sus servicios correctamente por medio del AEPT, quien a pesar de haber hecho la separación entre la EM y DM, sigue actuando como un mismo ente que vela por unos objetivos en común y obstaculiza el acceso de los demás jugadores de mercado, afectando la competitividad del mercado y libre concurrencia que se buscan mejorar por medio de la normatividad.

Es fundamental que el Instituto tome como referencia prácticas internacionales que han generado cambios sustanciales en los mercados para poder hacer una Separación Funcional que no sólo separe al AEPT, sino que también separe los intereses y objetivos que cada uno de ellos persigue. Dicho esto, la adopción e implementación actual de la Separación Funcional no solo atenta directamente contra la competitividad del mercado por la priorización de servicios y la “doble ventanilla”, sino que también afecta negativamente la transparencia de la OREDA, pues la imposibilidad de garantizar la separación de intereses entre las dos empresas crea conflictos de intereses que afectan la credibilidad de la normatividad y limitan el impacto deseado.

En la siguiente sección se argumenta que la Separación Funcional actual tiene fallas producto de la interdependencia entre la EM y DM y que éstas afectan la oportunidad de los CS de contratar y habilitar servicios a través del AEPT de forma correcta. El resultado de esto ha sido una afectación negativa sobre la competencia del mercado gracias a los distintos obstáculos que surgen producto de la “doble ventanilla”.

7.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

Descripción de la problemática y evidencia

La Separación Funcional ha sido implementada por múltiples reguladores en diversos países con el fin de ofrecer mayor transparencia en las relaciones, y límites, entre divisiones mayoristas y minoristas de un grupo de interés económico con Poder Significativo de Mercado (“PSM”). La transparencia que suscita la implementación de este proceso facilita el descubrimiento y la observación de casos potenciales de discriminación competitiva entre operadores, eliminando en gran medida los incentivos de llevar a cabo

estas prácticas. Además, acarrea múltiples otros efectos positivos ya que se observan mejoras en términos de entrega, calidad y precios de los servicios.

Si bien la implementación de Separación Funcional llevada a cabo en México se asemeja a los procesos implementados en otros países, especialmente en términos de la división del preponderante entre la EM y DM, existen diferencias notables. Estas diferencias se dan, entre otras, en las ventanillas de acceso definidas por el IFT que surge como resultado de la interdependencia entre EM y DM.

Los procesos de Separación Funcional implementados en otros países tienen como común denominador que las entidades mayoristas siempre retienen los principales servicios mayoristas para evitar incentivos perversos en la prestación de los servicios a sus filiales minoristas.

El Reino Unido fue el pionero en la implementación de la Separación Funcional, estableciéndola en el 2006 a raíz de la declaración de British Telecom (BT) como agente con poder significativo de mercado por parte del regulador, OFCOM. Las motivaciones tras esta decisión fueron los repetidos casos de discriminación, donde BT divulgaba información preferencial sobre competidores minoristas y asignaba costos reducidos a sus propias divisiones minoristas. La Separación Funcional en Reino Unido encargó a *Openreach* – subsidiaria de BT – como la entidad encargada de proveer los servicios mayoristas, garantizando una única ventanilla de acceso e implementando procesos de auditoría con el fin de evitar casos potenciales de discriminación competitiva.

Entonces, la interdependencia entre EM y DM constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria de telecomunicaciones mexicana y omite las mejores prácticas basadas en casos de éxito a nivel internacional. Además, la definición actual del proceso de separación por parte del IFT supone un gran riesgo para la operatividad, la provisión de servicios a los CS y la competencia en el sector. Algunos servicios, son fácilmente asociables a un prestador en particular. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran involucrar ambos prestadores debido a que la estructura de la red no permite tener una división determinante de la misma para que cada entidad gestione su parte correspondiente.

El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. En otras palabras, las dos empresas han encontrado formas de escudarse una en la otra al atribuir entre ellas las responsabilidades de fallas, demoras y problemas, dilatando aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limitando así la correcta desagregación del bucle. Esta mayor cantidad de obstáculos impuestos puede evidenciarse en la siguiente

Figura 7.1, donde se observa el incremento radical en el número de incidencias reportadas a la empresa Izzi de GTV tras la implementación de la separación funcional.



Figura 7.1: Incidencias levantadas a Izzi (2017-2021) [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Por otro lado, la dilatación del proceso de contratación es uno de los principales problemas de la OREDA actual y de sus antecesores. Esta problemática consiste en la utilización de los plazos máximos establecidos por el IFT para cada uno de los procesos que debe atravesar el CS para contratar un servicio del AEPT como plazos estándar.

El proceso de entrega de servicios no se puede agilizar dado que no se puede empezar una etapa sin haber cerrado la anterior. El AEPT, entonces, recurre a los plazos máximos para cualquier servicio entregado a los CS mientras que cuando se trata de un servicio entregado entre las empresas del AEPT este recurre a los plazos mínimos. Se estima que el usuario final del CS, si los plazos se respetan por parte del AEPT, debería poder habilitar su servicio contratado en un plazo entre 11-12 días. Sin embargo, la denominada “doble ventanilla” en donde cada empresa resultante de la Separación Funcional se escuda detrás de la otra, hace factible la imposición de plazos máximos como plazos estándar, haciendo que este proceso pueda llegar a durar hasta 15 días hábiles para un servicio entregado a los CS. Esto es, si es que no se ha cancelado la solicitud o se ha tenido que volver a iniciar la misma. Sin embargo, cuando se trata de habilitar un servicio de la misma EM, este proceso no tiene ninguna demora ni cancelación y se hace en el menor tiempo posible, ateniéndose a plazos significativamente menores al plazo máximo establecido en la normatividad. Esta falta de equivalencia de insumos y de procesos entre los servicios contratados por la EM y aquellos solicitados por los CS crea inequidades en el mercado y atenta contra la naturaleza y objetivo de la OREDA EM.

GTV considera que, si bien existen sinergias entre las dos empresas resultantes de la Separación Funcional, cualquier responsabilidad compartida entre ellas debe ser transparente para los CS con el fin de evitar conflictos de intereses y sesgo por parte de la EM o DM o, de lo contrario, ser eliminada. Es necesario tener en cuenta las prácticas internacionales para crear una normatividad que garantice la separación e independencia de las dos empresas con el fin de generar situaciones de mercado justos para todos los jugadores y así garantizar un mayor impacto de la OREDA EM sobre la competitividad del mercado.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo final de garantizar transparencia en la Separación Funcional entre la EM y DM y así crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en la desagregación del bucle por medio del AEPT, GTV considera que se deben hacer las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA EM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.
- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para las operaciones minoristas del AEPT.

La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios

8 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

El objetivo de la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local presentada por Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste (OREDA EM del AEPT) para el año 2022 y la OREDA EM vigente para 2021.

Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la Empresa Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes ("CS"). Asimismo, se resaltan aquellos cambios en pro de solicitudes hechas con anterioridad, es decir, mejoras que hayan solucionado problemas previamente resaltados.

El ejercicio de comparativa se estructura con base al impacto y prioridad de dicha modificación (Alta, Media y Baja) y se presenta de la siguiente manera:

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- tema y/o capítulo de la Oferta en donde están los cambios y su respectiva página en la OREDA bajo consulta
- texto en la OREDA vigente
- texto en la OREDA bajo consulta

Se utilizan los siguientes códigos de colores para identificar las modificaciones y los cambios propuestos por el AEPT:

- los textos resaltados en **AZUL** representan lo que fue agregado a la oferta;
- los textos resaltados en **ROJO** representan fragmentos que han sido eliminados
- los textos resaltados en **VERDE** representan fragmentos que han sido cambiado

8.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia
1.	1.1 Prerrequisitos Pág. 20	[...] Solicitar los usuarios y contraseñas para el acceso a la página o sitio de internet de la EM para consultar la información de los servicios y de acceso al SEG/SIPO para la consulta de información y gestión de los servicios de desagregación.	Solicitar al correo OREDA@rednacional.com o al correo OREDA@rednoroeste.com según corresponda , los usuarios y contraseñas para el acceso a la página o sitio de internet de la EM para consultar la información de los servicios y de acceso al SEG/SIPO para la consulta de información y gestión de los servicios de desagregación.	En la OREDA EM vigente se han añadido unos correos electrónicos para la solicitud de los usuarios y contraseñas. Agregando un paso extra y/o diferente al ya establecido en la OREDA EM vigente, se solicita reestablecer las condiciones, además de definir los tiempos que cuenta la EM para dar respuesta a las solicitudes de usuarios y contraseñas.
2.	1.2 Pronóstico de servicio Pág. 21	El CS podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, teniendo en cuenta que el no entregar pronósticos no constituyen una condicionante para la entrega de los servicios y que al no entregar pronósticos para el SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL <u>y de accesos para líneas telefónicas residenciales y comerciales en el caso de los concesionarios del AEP</u> , no se podrá garantizar que exista infraestructura desplegada para atender estas solicitudes por lo que deberá solicitarse por parte de los CS un Trabajo Especial (en este sentido la entrega o no de pronósticos para SAIB o cualquier servicio auxiliar, no afectará los parámetros o indicadores de calidad de éstos).	El CS podrá entregar un pronóstico para los servicios de desagregación, teniendo en cuenta que el no entregar pronósticos no <u>constituye</u> una condicionante para la entrega de los servicios y que al no entregar pronósticos para el <u>SAIB, SDVBL</u> , SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y de accesos para líneas telefónicas residenciales y comerciales en el caso de los concesionarios del AEP, no se podrá garantizar que exista infraestructura desplegada para atender estas solicitudes por lo que deberá solicitarse por parte de los CS un Trabajo Especial (en este sentido la entrega o no de pronósticos para SAIB o cualquier servicio auxiliar, no afectará los parámetros o indicadores de calidad de éstos).	En el párrafo los: “ 1.2 Pronóstico de servicio ” Se ha producido un empeoramiento de las condiciones respecto a la OREDA EM vigente. La granularidad de los pronósticos no debe incluir la del SAIB y SDBVL. GTV solicita al Instituto, mantener la propuesta de la OREDA EM vigente.

3.	1.3 Situación de la Acometida del Usuario Final Pág. 22	<p>En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance de este servicio incluirá la instalación de la misma, por lo que el cableado deberá ser el suficiente para cubrir:</p> <p>Para acometida de cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajante • DIT • Roseta <p>Para acometida de fibra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajante óptico • Jumper • DIT Óptico • Roseta Óptica 	<p>En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance de este servicio incluirá la instalación de la misma, por lo que el cableado deberá ser el suficiente para cubrir:</p> <p>Para acometida de cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajante • DIT <p>Para acometida de fibra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajante óptico • Jumper • DIT Óptico 	<p>Se ha producido un empeoramiento de las condiciones respecto a la OREDA EM vigente al eliminar las rosetas en los servicios de instalación y acometida de cobra y fibra.</p> <p>Al eliminar dicho servicio, se obstaculiza la habilitación del servicio por parte de los CS al tener que incluir un proceso nuevo en la última milla. Además, se considera que al eliminar el apartado, se cae en la falta de equivalencia de insumos, afectando así la competencia del mercado.</p> <p>GTV solicita al Instituto se restituya todos los apartados eliminados en la propuesta de OREDA EM 2022.</p>
4.	1.4 Disponibilidad de recursos 1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios Pág. 23	<p>La EM prestará los servicios de desagregación sin que sea necesaria la revisión de disponibilidad de los recursos de su red en todos los casos en que el Usuario Final cuente con servicio telefónico o de datos activo provisto por el AEP o exista acometida en el domicilio del Usuario Final que permita la prestación de los servicios. En estos casos y específicamente cuando se solicite SAIB (Local / Regional / Nacional), tampoco será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica si los CS solicitan velocidades de Internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el</p>	<p>La EM prestará los servicios de desagregación previa revisión de disponibilidad de los recursos de su red en todos los casos en que el Usuario Final cuente con servicio activo provisto a través de algún servicio de la EM o exista acometida en el domicilio del Usuario Final que permita la prestación de los Servicios. En estos casos y específicamente cuando se solicite SAIB (Local / Regional / Nacional), será necesaria la revisión de recursos de red y factibilidad técnica incluso si los CS solicitan velocidades de Internet iguales o menores a la velocidad máxima soportada por el bucle, ello con el objeto de revisar</p>	<p>Con respecto a la prestación de recursos asociados a servicios, se ha producido un empeoramiento de las condiciones en la OREDA EM vigente.</p> <p>Al contrario que en la OREDA EM vigente, ahora se obliga la revisión previa de la disponibilidad de recursos en todos los casos en los que el Usuario Final cuente con un servicio activo con el AEP</p> <p>También se obliga a la revisión de</p>

	<p>bucle de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso según lo estipulado en la sección “Información relacionada con los servicios” de la OREDA. En caso de que una velocidad máxima esté reportada en las bases de datos, la EM se obliga a brindar este perfil de velocidad.</p> <p>En caso de que la información en el SEG/SIPO sea incorrecta o se niegue un servicio por causas no justificadas en esta Oferta, no procederá el cobro de la instalación del servicio si fueran necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, si ello implicara retraso al CS, tal como se establece en el Anexo “B” de penas convencionales. Lo anterior con independencia de que no se suspenden o retrasan los plazos de los procedimientos de contratación.</p> <p>La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG/SIPO:</p> <p>SAIB:</p> <ul style="list-style-type: none"> o No hay facilidades de Red Principal; o No hay facilidades de Red Secundaria; o No hay puerto disponible; o Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada; o No hay puerto SCyD contratado por el CS asociado al servicio solicitado. <p>[...]</p>	<p>la cobertura del SCyD previamente contratado, de acuerdo con la información contenida en las bases de datos a las que los CS tendrán acceso según lo estipulado en la sección “Información relacionada con los servicios” de la OREDA. En caso de que una velocidad máxima esté reportada en las bases de datos, la EM se obliga a brindar este perfil de velocidad.</p> <p>En caso de que la información en el SEG/SIPO sea incorrecta o se niegue un servicio por causas no justificadas en esta Oferta, procederá el cobro de la instalación del servicio si fueran necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, si ello implicara retraso al CS, la EM pagará la pena correspondiente tal como se establece en el Anexo “B” de penas convencionales, por lo que no se suspenden o retrasan los plazos de los procedimientos de contratación.</p> <p>La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG/SIPO:</p> <p>SAIB:</p> <ul style="list-style-type: none"> o No hay facilidades de Red Principal; o No hay facilidades de Red Secundaria; o No hay puerto disponible; o Calificación del Bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada; o No hay puerto SCyD contratado por el CS asociado al servicio solicitado. 	<p>recursos de red y de factibilidad técnica las cuales no eran necesarias en la OREDA EM vigente.</p> <p>Además, también se ha añadido el cobro de la instalación en el caso en el que la información del SEG/SIPO sea incorrecta o se niegue un servicio por causas no justificadas en la propuesta de OREDA EM 2022.</p> <p>Se solicita que se reintegren las condiciones expuestas en la OREDA EM vigente.</p> <p>A continuación GTV, quiere resaltar una serie de problemas que siguen estando presentes a pesar de que ya fueron identificados por GTV en la respuesta a la propuesta de la OREDA del año pasado.</p> <p>Por otra parte, GTV establece que el problema no es la revisión de recursos de red ni los servicios auxiliares, el problema es la implementación. Por lo que debe obligarse al AEPT a que, si el CS revisó la disponibilidad en el SEG, confirmó la factibilidad y agendó la cita con el usuario final, el AEPT debe brindar el servicio en congruencia con lo que indicó en sus bases de datos. Esto está definido en la propuesta de OREDA EM 2022, pero no se cumple porque el AEPT puede negar el servicio argumentando que no hay</p>
--	---	--	---

	<p>Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta recursos de red, Red Nacional indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG/SIPO la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:</p> <p>[...]</p> <p>En caso de que Red Nacional declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG/SIPO la ejecución de Trabajos Especiales de la sección “Trabajos Especiales” de esta OREDA, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados</p> <p>No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG/SIPO. • Cualquier actividad o razón que se derive de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos 	<p>[...]</p> <p>Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta recursos de red, Red Nacional indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG/SIPO la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:</p> <p>[...]</p> <p>En caso de que Red Nacional declare o notifique la no factibilidad y no pueda proporcionar los servicios bajo las condiciones descritas en este apartado, el CS podrá solicitar a través del SEG/SIPO la ejecución de Trabajos Especiales de la sección “Trabajos Especiales” de esta OREDA, los cuales le permitirán acceder a los servicios solicitados</p> <p>No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG/SIPO. 	<p>factibilidad técnica o facilidades de red sin brindar evidencia alguna a los CS.</p> <p>Respecto a las etiquetas que usa el AEPT para notificar a los CS la ausencia de recursos de red, GTV no está de acuerdo en su uso por parte del AEPT, ya que muchas de estas consideraciones son problemas directamente atribuibles a la red del AEPT y no al servicio de acceso que solicita el CS.</p> <p>Sobre el rubro “Calificación del Bucle (distancia/velocidad) inadecuada”, es evidente que el AEPT debería tener mapeado y actualizado en sus bases de datos la calificación de sus bucles con sus respectivas características, y no utilizarlos como otro motivo adicional para objetar servicios a los CS. GTV solicita que sea eliminado ese rubro de la Oferta, ya que, al tener los 3 primeros rubros comprobados con facilidades, el AEPT debe cumplir con la instalación y no objetar el servicio.</p> <p>Si no es posible eliminar de la propuesta de OREDA EM 2022</p>
--	--	--	---

		<p>de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. Red Nacional deberá registrar en el SEG/SIPO la fecha de solicitud de bajas de servicios con el objetivo de que el CS pueda identificar los servicios donde ya no tendrá que requerir Trabajos Especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cualquier razón que se derive de la saturación o falta de capacidad en las Centrales Telefónicas y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente. Sólo aplica entre servicios de la misma <u>clase ya sea de voz y/o datos o paquetes</u>, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de Red Nacional, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cualquier actividad o razón que se derive de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. Red Nacional deberá registrar en el SEG/SIPO la fecha de solicitud de bajas de servicios con el objetivo de que el CS pueda identificar los servicios donde ya no tendrá que requerir Trabajos Especiales. • Cualquier razón que se derive de la saturación o falta de capacidad en las Centrales Telefónicas y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente. Sólo aplica entre servicios de la misma clase, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de Red Nacional, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia. 	<p>dichos rubros asociados a las facilidades de red, el Instituto debe garantizar que se agreguen los 4 conceptos que se evaluaron en el Capítulo 0 - de motivos de objeción de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puertos dañados sin posibilidad de reasignación • Puerto dañado requiere cambio de terminal • Mal distritos • Distancia o bajante mayor a la permitida <p>GTV reitera que el AEPT no entrega evidencia o justificación a los CS de la ausencia de recursos de red. GTV solicita que en este apartado de la propuesta de OREDA EM 2022 se incluya la aclaración que, en caso de que el AEPT no presente evidencia de la problemática, estará obligado a implementar los trabajos necesarios para darle factibilidad.</p> <p>En línea con lo anteriormente mencionado y considerando la posibilidad de los Trabajos Especiales por parte de los CS, GTV reitera que la no factibilidad debe ser soportada con evidencia técnica y congruente con lo que</p>
--	--	---	---	---

				<p>existe en las bases de datos, para que los CS puedan validar que no es posible prestar el servicio bajo las condiciones actuales y que por lo tanto deba recurrirse a un trabajo especial, esto teniendo en cuenta que no deben ser los CS quienes tengan que pagar por daños o falta de mantenimiento de la red del AEPT.</p> <p>Se solicita eliminar el último párrafo citado en los Apartados de la OREDA EM vigente y de la propuesta de OREDA EM 2022, ya que de acuerdo con lo resuelto por el IFT en la “Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina las condiciones no convenidas entre las empresas Operbes, S.A. de C.V. y las empresas Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., relativas a la desagregación efectiva de la red local del Agente Económico Preponderante” los pronósticos son opcionales</p>
5.	1.6 Procedimiento para la verificación de	<u>1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor</u>		La subsección: “ 1.6 Procedimiento para la verificación de la voluntad del suscriptor ” de la OREDA EM de

	<p>la voluntad del suscriptor. Pág. 29</p>			<p>2019 debe volverse a incluir ya que es la única manera en la que los CS evidencian que tienen el visto bueno de sus clientes para dar de alta el servicio, y a su vez permite que se tenga un registro físico y/o digital de dicha contratación.</p>
<p>6.</p>	<p>1.7 Solicitudes masivas Pág. 30</p>	<p>Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes <u>de alta masivas</u>, el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS.</p> <p>Las solicitudes masivas se reflejarán en el SEG/<u>SIPO</u> permitiendo la carga de archivos Excel conteniendo diversas solicitudes con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación, con el fin de procesar cada registro de forma particular, asignando un número de folio a cada uno de ellos como si se hubiesen capturado de manera individual.</p> <p>Para lograr lo antes planteado, la EM pondrá a disposición del CS de forma descargable en el SEG/<u>SIPO</u> el formato base del archivo en Excel para que éste sea llenado con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación.</p>	<p>Con la finalidad de hacer más eficiente el tratamiento administrativo y la prestación de los servicios de desagregación, se ofrece el uso de solicitudes masivas (<u>a partir de 10</u>), el cual atenderá cualquier tipo de movimiento (alta, baja, cambio y cancelación) en la cantidad y secuencia requerida por el CS.</p> <p>Las solicitudes masivas se reflejarán en el SEG permitiendo la carga de archivos Excel conteniendo diversas solicitudes con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación, con el fin de procesar cada registro de forma particular, asignando un número de folio a cada uno de ellos como si se hubiesen capturado de manera individual.</p> <p>Para lograr lo antes planteado, la EM pondrá a disposición del CS de forma descargable en el SEG el formato base del archivo en Excel para que éste sea llenado con la información requerida en los formatos de alta, baja, cambio o cancelación.</p>	<p>En el párrafo los: “1.7 Solicitudes masivas”</p> <p>Se ha eliminado el SIPO en la propuesta de OREDA EM 2022, con el consiguiente empeoramiento de las condiciones.</p> <p>GTV solicita al Instituto a mantener la OREDA EM vigente.</p>

7.	1.8 Solicitudes masivas Pág. 31	<u>1.8 Solicitudes masivas</u>		<p>El AEPT eliminó del cuerpo de la OREDA EM vigente el proceso de solicitudes masivas de SAIB.</p> <p>GTV es consciente que por cuestiones operativas de la misma oferta hoy en día no se han gestionado solicitudes masivas de SAIB por parte de los CS, pero si la idea del Instituto es que se masifiquen los servicios de desagregación, esta opción debe estar disponible. Se solicita su inclusión nuevamente.</p>
8.	1.8 Solicitudes masivas Generales Pág. 31	<p>1. Tanto la EM como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, por ende, cada CS será responsable del restablecimiento de sus propios servicios y de su red, por sus propios medios. La Parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la Parte afectada y al Instituto. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.</p> <p>6. La EM y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que llegaran a</p>	<p>1. Tanto la EM como los CS no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, por ende, cada CS será responsable del restablecimiento de sus propios servicios y de su red, por sus propios medios. La Parte responsable proporcionará pruebas fehacientes que justifiquen las causas de la incidencia o daño a la Parte afectada y al Instituto. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el periodo de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del servicio ni en la medición de tiempos de entrega.</p> <p>6. La EM y los CS, según sea el caso, serán responsables de aquellas fallas que llegaran a</p>	

		ocasionar a los Usuarios Finales <u>de cualquiera de las Partes</u> , con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la Parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.	ocasionar a los Usuarios Finales, con motivo de la incorrecta instalación del equipo sobre la red pública de telecomunicaciones y deberán cubrir los daños y fallas a la Parte afectada ocasionadas en la red pública de telecomunicaciones y en los equipos a través de los cuales presten servicios a los Usuarios Finales, asociados exclusivamente a la instalación del equipo.	
9.	2. Inicio de prestación de los servicios 2.1 Pruebas de primera aplicación Pág. 33	Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de la DM en conjunto con el CS, por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.	Dependiendo del alcance de la prueba podría requerirse la participación de la EM y de la DM en conjunto con el CS, por lo que se deberá coordinar entre todos los involucrados la realización de las pruebas.	<p>GTV solicita al Instituto que en la Sección: “2.1 Pruebas de primera aplicación” se incluya un proceso dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 para las pruebas de acompañamiento end-to-end, donde se especifiquen las áreas del AEP con las que el CS tendría contacto y los diferentes niveles de escalamiento.</p> <p>Adicionalmente se solicita que no se incluyan interdependencias con la DM dentro de las pruebas de la OREDA EM. Estos procesos deben ser transparentes para el CS y deben ejecutarse de manera interna entre la DM y la EM para que no se afecten las pruebas solicitadas por parte de los CS</p>
10.	4. Servicio de Acceso	<p>[...]</p> <p>El SCyD recibe una señal Ethernet que integra los flujos de datos agregados de cada uno de los</p>	<p>[...]</p> <p>El SCyD recibe una señal Ethernet que integra los flujos de datos agregados de cada uno de los</p>	Respecto a las políticas comerciales que se prestarán a los CS, se solicita al Instituto que se

<p>Indirecto al Bucle Local</p> <p>4.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local</p> <p>Pag.58</p>	<p>usuarios identificados por la misma VLAN correspondientes a cada uno de los equipos de acceso y los agrega a los que provienen del resto de los equipos de acceso de la Central Telefónica o Instalación Equivalente o de otras Centrales Telefónicas de la misma área de agregación local para Entregarlos a un puerto de un NCAI local o en su caso transportarlos y agregarlos en un NCAI regional o nacional según el nivel de agregación que corresponda al pCAI solicitado por el CS.</p> <p>La EM pone a disposición del CS el SCyD por lo cual él CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo con la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente. También el CS podrá utilizar enlaces propios o arrendados para la conducción del tráfico proveniente de los diferentes puntos de concentración, a otro punto de interés del CS^</p> <p>Las políticas comerciales que se prestarán a los CS en este servicio estarán sujetas a los SLA, perfiles y anchos de banda que <u>se utilizan para prestar los servicios a los Usuarios Finales por el AEP</u> en términos no discriminatorios.</p> <p>[...]</p> <p>El SAIB contempla las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio mayorista de acceso indirecto con entrega local, regional o nacional en puertos de Acceso Indirecto pCAI. 	<p>usuarios identificados por la misma VLAN correspondientes a cada uno de los equipos de acceso y los agrega a los que provienen del resto de los equipos de acceso de la Central Telefónica o Instalación Equivalente o de otras Centrales Telefónicas de la misma área de agregación local para entregarlos a un puerto de un NCAI local o en su caso transportarlos y agregarlos en un NCAI regional o nacional según el nivel de agregación que corresponda al pCAI solicitado por el CS.</p> <p>La EM pone a disposición del CS el SCyD por lo cual el CS deberá observar los criterios establecidos para la solicitud de los servicios de acuerdo con la zona de cobertura y nivel de agregación correspondiente. También el CS podrá utilizar enlaces propios o arrendados para la conducción del tráfico proveniente de los diferentes puntos de concentración, a otro punto de interés del CS.</p> <p>Las políticas comerciales bajo las cuales se prestará a los CS este servicio estarán sujetas a los SLA, perfiles y anchos de banda en términos no discriminatorios.</p> <p>[...]</p> <p>El SAIB contempla las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio mayorista de acceso indirecto con entrega local, regional o nacional en puertos de Acceso Indirecto pCAI. 	<p>restablezcan las condiciones de la OREDA EM vigente.</p> <p>La OREDA EM vigente aportaba más claridad que la modificación de la propuesta de OREDA EM 2022 en este aspecto.</p> <p>En el caso de las “Opciones de comercialización. Velocidades y calidades de tráfico comercializables” se ha realizado una modificación en las velocidades disponibles del SAIB las cuales se puede ver más adelante en la comparación del Anexo A.</p> <p>Además, en la propuesta de OREDA EM 2022 bajo consulta se ha eliminado el servicio de datos con doble calidad asimétrica y portabilidad.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se reintegren las velocidades y los servicios que están incluidas en la OREDA EM vigente.</p> <p>El que se incluya la condición de emplear la ONT en modo bridge, ocasiona que todos los puertos y facilidades del dispositivo no se puedan utilizar (Wifi, Firewall, Router, puertos VoIP, etc) ocasionando que el CS necesite</p>
---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Tres calidades de tráfico para un mismo servicio, basadas en la prioridad de las tramas marcadas con P-bit=5, P-bit=2, P-bit=1 y P-bit=0, es decir, VoIP, Datos críticos, Datos generales y BE (best effort) respectivamente, en las siguientes modalidades¹⁴: <ul style="list-style-type: none"> a. P-bit= 0 b. P-bits= 0, 5 c. P-bit= 1 d. P-bits= 1, 2 y 5 • El tráfico soportado es Unicast¹⁵. • Acceso de usuario con un ancho de banda definido en contratación y de conformidad con los perfiles de servicio especificados en el SEG/SIPO. • Interfaces Ethernet entre equipo de usuario y equipo de acceso (xDSL/OLT) así como entre 	<ul style="list-style-type: none"> • Tres calidades de tráfico para un mismo servicio, basadas en la prioridad de las tramas marcadas con P-bit=5, P-bit=2, P-bit=1 y P-bit=0, es decir, VoIP, Datos críticos, Datos generales y BE (best effort) respectivamente, en las siguientes modalidades¹⁶: <ul style="list-style-type: none"> a. P-bit= 0 b. P-bits= 0, 5 c. P-bit= 1 d. P-bits= 1, 2 y 5 • El equipo que instale el CS para los SAIB tipo c y d deberá indicar la VLAN que pretende utilizar para ofrecer el servicio. La EM asignará una VLAN, de manera que el CS pueda configurarla marcando el tráfico con los P-bits CoS 1 para el tipo c y CoS 5, 2 y 1 para el SAIB tipo d. • Con la finalidad de que el CS pueda utilizar el equipo de su elección para marcar el tráfico con los P-bits CoS 1 para el tipo 	<p>instalar un segundo dispositivo que realice dichas funciones, con el consabido incremento en precios, y puntos de falla, y molestia del usuario final. Es una práctica discriminatoria, ya que el AEPT, con el mismo dispositivo, puede utilizar el 100% de la funcionalidad de la ONT, con la consecuencia de que desplaza al CS en costo y Funciones.</p> <p>Además, En el caso de las ONT blancas, no permite el cambio de contraseñas de los parámetros de voz, lo cual prácticamente impide el proceso de portabilidad.</p> <p>Se solicita al Instituto incluya condiciones y procedimientos para que los CS puedan operar y modificar los parámetros de las ONT sin intervención del AEPT:</p> <p>En caso de que el Instituto opte por seguir la recomendación del AEPT, entonces, que instrucciones y regule las ONT blancas, vendidas por el AEPT, para que solo funcionen como convertidores de</p>
--	--	--	--	---

¹⁴ P-bit se refiere a la etiqueta que utiliza el estándar IEEE 802.1Q para distinguir las prioridades de las tramas.

¹⁵ El servicio de tráfico Multicast se proporcionará cuando lo soporte la Red de la EM y ofrezca servicios que utilicen esta funcionalidad o cuando el o los CS que lo requiera(n) asuma (n) la totalidad de los costos incurridos o asociados a las adecuaciones en la red para la habilitación del mismo, a partir de lo cual dicho servicio será puesto a disposición del resto de los Concesionarios.

¹⁶ P-bit se refiere a la etiqueta que utiliza el estándar IEEE 802.1Q para distinguir las prioridades de las tramas.

		<p>equipos de la EM y del CS en ambos lados del pCAI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tráfico ascendente (usuario-red) conformado por el equipo del cliente para adecuarse a las características del servicio y calidades contratadas y sobre el que el equipo de acceso ejerce las funciones de control conforme con las características del servicio contratado. • Tráfico descendente (red-usuario) conformado por el equipo de borde de red (equipo del CS). • Medio de acceso a Usuarios Finales (cobre, fibra óptica e híbrido [TBA]). <p>Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el servicio son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • xDSL/POTS. • FTTH con tecnología xPON. • Cualquier otra que la EM tenga instalada en su red y soporte el servicio. 	<p>c y CoS 5, 2 y 1 para el SAIB tipo d se debe considerar la configuración de la ONT en modo bridge de forma que la ONT no interfiera con los servicios que el CS ofrecerá. En caso de que el CS solicite ONT blanca, ésta se entregará con el instructivo para que el CS pueda configurarla en modo Bridge al momento en que aprovisiona su servicio final.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El tráfico soportado es Unicast¹⁷. • Acceso de usuario con un ancho de banda definido en contratación y de conformidad con los perfiles de servicio especificados en el SEG/SIPO. • Interfaces Ethernet entre equipo de usuario y equipo de acceso (xDSL/OLT) así como entre equipos de la EM y del CS en ambos lados del pCAI. • Tráfico ascendente (usuario-red) conformado por el equipo del cliente para adecuarse a las características del servicio y 	<p>medio y entregando el tráfico en su totalidad del SAIB, en el puerto ethernet de esta, con la consabida reducción en costos por la eliminación del hardware, software y licenciamiento de Wifi, Firewall, Router, VoIP, etc.</p> <p>En el párrafo: “Perfil del servicio”. Se debe mantener la obligación de que los perfiles ofrecidos por la EM deban ser los vigentes.</p> <p>Además, han sido eliminados los escenarios que implican la portabilidad.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se reintegren los servicios que están incluidas en la OREDA vigente</p>
--	--	--	---	---

¹⁷ El servicio de tráfico Multicast se proporcionará cuando lo soporte la Red de la EM y ofrezca servicios que utilicen esta funcionalidad o cuando el o los CS que lo requiera(n) asuma (n) la totalidad de los costos incurridos o asociados a las adecuaciones en la red para la habilitación del mismo, a partir de lo cual dicho servicio será puesto a disposición del resto de los Concesionarios.

En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, el SAIB considerará el procedimiento de cambio de CS cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre, el tráfico de voz (POTS) podrá cursar por la infraestructura de EM u otro CS.

Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio.

Opciones de comercialización. Velocidades y calidades de tráfico comercializables

Los tipos de servicio SAIB que podrán ser contratados por los Concesionarios serán los siguientes:

Tipo de servicio.	Tecnología de bucle.	Calidad de servicio.
Servicio de datos asimétrico	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad: BE

calidades contratadas y sobre el que el equipo de acceso ejerce las funciones de control conforme con las características del servicio contratado.

- Tráfico descendente (red-usuario) conformado por el equipo de borde de red (equipo del CS).
- Medio de acceso a Usuarios Finales (cobre, fibra óptica e híbrido [TBA]).

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

- xDSL/POTS.
- FTTH con tecnología xPON.
- Cualquier otra que la EM tenga instalada en su red y soporte el servicio.

En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, el SAIB considerará el procedimiento de cambio de CS cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre, el tráfico de voz (POTS) podrá cursar por la infraestructura de EM u otro CS.

Para garantizar la continuidad del servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el servicio al momento de la

		<table border="1"> <tr> <td>Servicio de datos con doble calidad asimétrica</td> <td>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</td> <td>Calidad doble: VoIP/BE</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos con Doble calidad asimétrica y portabilidad</td> <td>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</td> <td>Calidad doble: VoIP/BE</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos con triple calidad asimétrica</td> <td>Bucle de cobre*</td> <td>Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos Simétrico</td> <td>FO GPON-FTTH</td> <td>Calidad: BE</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos con doble calidad simétrica</td> <td>FO GPON-FTTH</td> <td>Calidad doble: VoIP/BE</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos con calidad simétrica</td> <td>FO GPON-FTTH</td> <td>Calidad: Datos Generales</td> </tr> </table>	Servicio de datos con doble calidad asimétrica	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE	Servicio de datos con Doble calidad asimétrica y portabilidad	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE	Servicio de datos con triple calidad asimétrica	Bucle de cobre*	Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales	Servicio de datos Simétrico	FO GPON-FTTH	Calidad: BE	Servicio de datos con doble calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad doble: VoIP/BE	Servicio de datos con calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad: Datos Generales	<p>desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio.</p> <p>Opciones de comercialización. Velocidades y calidades de tráfico comercializables</p> <p>Los tipos de SAIB que podrán ser contratados por los CS serán los que se muestran en la siguiente tabla, mientras que las velocidades disponibles para cada uno de ellos son las que se muestran en el Anexo A y las que se notifiquen en el SEG bajo los términos establecidos en esta Oferta:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo de servicio.</th> <th>Tecnología de bucle.</th> <th>Calidad de servicio.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servicio de datos asimétrico</td> <td>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</td> <td>Calidad: BE</td> </tr> <tr> <td>Servicio de datos con doble calidad asimétrica</td> <td>Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN</td> <td>Calidad doble: VoIP/BE</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de servicio.	Tecnología de bucle.	Calidad de servicio.	Servicio de datos asimétrico	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad: BE	Servicio de datos con doble calidad asimétrica	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE	
Servicio de datos con doble calidad asimétrica	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE																													
Servicio de datos con Doble calidad asimétrica y portabilidad	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE																													
Servicio de datos con triple calidad asimétrica	Bucle de cobre*	Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales																													
Servicio de datos Simétrico	FO GPON-FTTH	Calidad: BE																													
Servicio de datos con doble calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad doble: VoIP/BE																													
Servicio de datos con calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad: Datos Generales																													
Tipo de servicio.	Tecnología de bucle.	Calidad de servicio.																													
Servicio de datos asimétrico	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad: BE																													
Servicio de datos con doble calidad asimétrica	Bucle de cobre/ FO xPON-FTTH/ FO xPON-FTTN	Calidad doble: VoIP/BE																													

Servicio de datos con triple calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/Datos Generales
--	--------------	---

Perfiles de servicio

Los perfiles de servicio ofrecidos para el SAIB serán los vigentes actualmente, incluidos aquellos que soliciten a solicitud de los CS, que serán puestos a disposición de todos los concesionarios en los mismos términos y condiciones.

El CS podrá solicitar el cambio de perfil que estará sujeto a su factibilidad técnica. No obstante, para garantizar la definición de los mismos, su control de calidad y la garantía de sus prestaciones dichos perfiles cumplirán con los siguientes criterios y condiciones de prestación.

La especificación de cualquier perfil disponible para SAIB será la siguiente:

- Velocidad nominal de bajada.
- Velocidad nominal de subida.
- Tipo de calidad con portabilidad.

Servicio de datos con triple calidad asimétrica	Bucle de cobre*	Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/Datos Generales
Servicio de datos Simétrico	FO GPON-FTTH	Calidad: BE
Servicio de datos con doble calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad doble: VoIP/BE
Servicio de datos con calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad: Datos Generales
Servicio de datos con triple calidad simétrica	FO GPON-FTTH	Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/Datos Generales

		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad (BE, VoIP, Datos Críticos, Datos generales). <p>Los perfiles de servicio disponibles se verán reflejados en el “Anexo A Tarifas” y deberán estar publicados en su totalidad en el SEG/SIPO.</p>	<p>Perfiles de servicio</p> <p>Los perfiles de servicio ofrecidos para el SAIB vigentes actualmente, así como los que la EM incorpore, incluidos aquellos que soliciten a solicitud de los CS, que serán puestos a disposición de todos los concesionarios en los mismos términos y condiciones.</p> <p>El CS podrá solicitar el cambio de perfil que estará sujeto a su factibilidad técnica. No obstante, para garantizar la definición de los mismos, su control de calidad y la garantía de sus prestaciones dichos perfiles cumplirán con los siguientes criterios y condiciones de prestación.</p> <p>La especificación de cualquier perfil disponible para SAIB será la siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velocidad nominal de bajada. • Velocidad nominal de subida. • Tipo de servicio (Datos, tipo de calidad) • Calidad (BE, VoIP, Datos Críticos, Datos generales). <p>Los perfiles de servicio disponibles se verán reflejados en el “Anexo A Tarifas” y deberán estar publicados en su totalidad en el SEG/SIPO</p>	
11.	4.5 Servicio de Concentración y Distribución	<p>Red de agregación Ethernet</p> <p>La red de agregación Ethernet la constituyen los puertos Ethernet de los diferentes equipos de</p>	<p>Red de agregación Ethernet</p> <p>La red de agregación Ethernet la constituyen los puertos Ethernet de los diferentes equipos de</p>	Con respecto a la sección: “ Red de agregación Ethernet ”. Ha sido añadido un nuevo párrafo que

	<p>acceso (DSLAM y/o OLT) en su lado de red junto con el conjunto de sistemas de transmisión, conmutación y enrutamiento organizados en nodos. Dicha red agrega los flujos de tráfico recibidos de los distintos usuarios etiquetados e identificados mediante sus VLAN de cliente (C-VLAN) y los agrega de acuerdo con el estándar IEEE 802.1Q (Q in Q), etiquetándolos mediante las correspondientes VLAN de servicio (S-VLAN) para su posterior transporte y entrega a nivel de Capa 2, desde el puerto de salida del equipo de acceso al pCAI, ubicado en el NCAI elegido por el CS.</p> <p>La misma red y mediante el mismo sistema (Q in Q) se encarga de la distribución y entrega en sentido descendente de dichos flujos de tráfico desde dicho puerto (pCAI) hasta cada uno de los equipos de acceso donde se eliminarán las etiquetas de las S-VLAN y se entregarán las C-VLAN a los equipos terminales conectados en los PCT de los sitios de los Usuarios Finales.</p> <p>El Servicio de Concentración y Distribución permite la agregación del tráfico de SAIB generado por los usuarios y la entrega del mismo a los CS. Dicha agregación se puede llevar a cabo en tres niveles: Local, Regional y Nacional.</p> <p>La configuración mínima de la red de agregación para su uso por un CS incluye un conjunto de funcionalidades que permiten la administración del tráfico, al menos un NCAI, y al menos un pCAI que físicamente se ubica en un Punto de Concentración local, regional o nacional, así como las VLAN respectivas por cada pCAI habilitado en el punto de concentración siendo el resto</p>	<p>acceso (DSLAM y/o OLT) en su lado de red junto con el conjunto de sistemas de transmisión, conmutación y enrutamiento organizados en nodos. Dicha red agrega los flujos de tráfico recibidos de los distintos usuarios etiquetados e identificados mediante sus VLAN de cliente (C-VLAN) y los agrega de acuerdo con el estándar IEEE 802.1Q (Q in Q), etiquetándolos mediante las correspondientes VLAN de servicio (S-VLAN) para su posterior transporte y entrega a nivel de Capa 2, desde el puerto de salida del equipo de acceso al pCAI, ubicado en el NCAI elegido por el CS.</p> <p>La misma red y mediante el mismo sistema (Q in Q) se encarga de la distribución y entrega en sentido descendente de dichos flujos de tráfico desde dicho puerto (pCAI) hasta cada uno de los equipos de acceso donde se eliminarán las etiquetas de las S-VLAN y se entregarán las C-VLAN a los equipos terminales conectados en los PCT de los sitios de los Usuarios Finales.</p> <p>El Servicio de Concentración y Distribución permite la agregación del tráfico de SAIB generado por los usuarios y la entrega del mismo a los CS. Dicha agregación se puede llevar a cabo en tres niveles: Local, Regional y Nacional</p> <p>La configuración mínima de la red de agregación para su uso por un CS incluye un conjunto de funcionalidades que permiten la administración del tráfico, al menos un NCAI, y al menos un pCAI que físicamente se ubica en un Punto de Concentración local, regional o nacional, así como las VLAN respectivas por cada pCAI habilitado en el punto de concentración siendo el resto</p>	<p>elimina la consideración de agrupamiento de varios dominios administrativos mediante el protocolo Q-in-Q, también, ha sido eliminado un párrafo sobre los servicios de SAIB y SCyD.</p> <p>GTV solicita al Instituto no se elimine el párrafo mencionado, y se restituya integralmente a la propuesta de OREDA EM 2022.</p> <p>GTV solicita al Instituto se restituya el modelo que se manejaba anteriormente, donde ya venía incluido el costo del SCyD. La inclusión de los nuevos textos en la OREDA vigente – EM se establecen más costos a cargo de los CS</p>
--	---	--	--

	<p>ampliaciones y/o cambios. En el momento de la contratación el CS deberá indicar el nivel de agregación (local, regional y nacional), y los pCAI. El CS definirá los NCAI en que deberán habilitarse los pCAI para el intercambio de tráfico del SAIB. En cada NCAI, la EM habilitará el puerto o puertos de interconexión para la correcta prestación del SAIB contratado por el CS. Por su parte el CS hará lo propio en su lado de la red. El dimensionamiento de estos puertos será el necesario para soportar el tráfico intercambiado de acuerdo a la calidad provista por la red.</p> <p>La EM y el CS definirán, la cantidad de usuarios que se concentrarán en cada pCAI, la unidad de contratación es el perfil asociado al usuario (velocidad de transmisión), la capacidad en Megabits utilizada por dicho perfil en cada puerto de interconexión será la que corresponda a los parámetros de calidad establecidos para el servicio.</p> <p>Cada NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red de transporte el cual tiene conectados diferentes equipos de la red de acceso (xDSL y GPON). En cada equipo de acceso se establece un enlace lógico por medio de una S-VLAN, que se utiliza para transportar el tráfico del SAIB hasta el punto de conexión a un equipo del CS, de tal forma que cuando se solicita un NCAI se establecen conexiones lógicas (S-VLAN) de todos y cada uno de los equipos de acceso conectados al NCAI y son concentradas en un pCAI.</p> <p>La planeación del dimensionamiento de los pCAI será efectuada por la EM y el CS administrará la</p>	<p>ampliaciones y/o cambios. En el momento de la contratación el CS deberá indicar el nivel de agregación (local, regional y nacional), y los pCAI. deseados que correspondan a dicho pCAI en cada nivel de agregación.</p> <p>El CS definirá los NCAI en que deberán habilitarse los pCAI para el intercambio de tráfico del SAIB. En cada NCAI, la EM habilitará el puerto o puertos de interconexión para la correcta prestación del SAIB contratado por el CS. Por su parte el CS hará lo propio en su lado de la red. El dimensionamiento de estos puertos será el necesario para soportar el tráfico intercambiado de acuerdo a la calidad provista por la red.</p> <p>La EM y el CS definirán, la cantidad de usuarios que se concentrarán en cada pCAI, la unidad de contratación es el perfil asociado al usuario (velocidad de transmisión), la capacidad en Megabits utilizada por dicho perfil en cada puerto de interconexión será la que corresponda a los parámetros de calidad establecidos para el servicio.</p> <p>Cada NCAI corresponde a un equipo de agregación de la red de transporte el cual tiene conectados diferentes equipos de la red de acceso (xDSL y GPON). En cada equipo de acceso se establece un enlace lógico por medio de una S-VLAN, que se utiliza para transportar el tráfico del SAIB hasta el punto de conexión a un equipo del CS, de tal forma que cuando se solicita un NCAI se establecen conexiones lógicas (S-VLAN) de todos y cada uno de los equipos de acceso conectados al NCAI y son concentradas en un pCAI.</p>	
--	---	---	--

	<p>capacidad del pCAI de conformidad con esta Oferta y de la calidad del servicio comprometida y medida mediante los correspondientes parámetros de calidad.</p> <p>En una misma Central Telefónica pueden existir uno o más NCAI, que a su vez pueden, en algunos casos, pertenecer a diferentes dominios administrativos. Esto obedece a la topología de la red de la EM. Cada NCAI constituye un nodo de concentración local, regional o nacional.</p> <p>[...]</p> <p><u>Los servicios de SAIB y SCyD se podrán contratar bajo cualquiera de las siguientes dos modalidades:</u></p> <p>A. <u>SCyD integrado al SAIB: consistente en la inclusión del SCyD como parte del SAIB.</u></p> <p>B. <u>SCyD por Capacidad utilizada en la red de transporte en función del perfil contratado.</u></p> <p><u>Adicionalmente, el CS deberá considerar que cualquier modalidad de contratación que elija es aplicable al puerto completo del SCyD, es decir, el CS no podrá solicitar que convivan ambas formas de contratación de SAIB en un mismo puerto. Si el CS desea modificar la modalidad de contratación de un puerto</u></p>	<p>La planeación del dimensionamiento de los pCAI será efectuada por la EM y el CS administrará la capacidad del pCAI de conformidad con esta Oferta y de la calidad del servicio comprometida y medida mediante los correspondientes parámetros de calidad.</p> <p>En una misma Central Telefónica pueden existir uno o más NCAI, que a su vez pueden, en algunos casos, pertenecer a diferentes dominios administrativos. Esto obedece a la topología de la red de la EM. Cada NCAI constituye un nodo de concentración local, regional o nacional. <u>Cada nodo pertenece a un único dominio administrativo por lo que los tráficos no pueden ser entregados en un dominio administrativo distinto</u></p> <p>[...]</p>	
--	---	--	--

		<p><u>activo, deberá considerar el plazo de corte de los servicios así como el tiempo administrativo necesario para la ejecución del cambio.</u></p>		
12.	<p>5.7 Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD</p> <p>Pág. 95</p> <p>Procedimiento de Solicitud y Entrega de SCyD</p>	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG/SIPO, realizando la validación y análisis de Factibilidad Técnica determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de agregación en el que desea contratar su servicio (el sistema arrojará un nivel de agregación y si hubiera más de uno, el CS elegirá el que desea contratar). 	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG/SIPO, realizando la validación y análisis de Factibilidad Técnica determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados, así como seleccionando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de agregación en el que desea contratar su servicio (el sistema arrojará un nivel de agregación y si hubiera más de uno, el CS elegirá el que desea contratar). 	<p>Se ha eliminado la modalidad de Servicio SCyD Integrado al SAIB y el SCyD por capacidad, GTV solicita al Instituto que se restituya y se mantenga como está plasmado en la OREDA vigente.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Referencia de la coubicación donde se entregará el servicio ✓ Ubicación Distante. El CS deberá enviar el NIS de Referencia del servicio de Compartición de Infraestructura, aplicando el procedimiento del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar¹⁵ ✓ <u>La modalidad del servicio:</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>SCyD integrado al SAIB</u> • <u>SCyD por capacidad</u> <p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio.</p> <p>En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado Disponibilidad de recursos, a través del SEG/SIPO se notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. El CS podrá solicitar el Trabajo Especial aplicando el procedimiento de dicha sección de esta OREDA.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Referencia de la coubicación donde se entregará el servicio ✓ Ubicación Distante. El CS deberá enviar el NIS de Referencia del servicio de Compartición de Infraestructura, aplicando el procedimiento del Servicio Auxiliar de Cableado Multipar¹⁸. <p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio.</p> <p>En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado Disponibilidad de recursos, a través del SEG/SIPO se notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes. El CS podrá solicitar el Trabajo Especial aplicando el procedimiento de dicha sección de esta OREDA.</p>																	
13.	5.9 Parámetros e indicadores de Calidad para SCyD	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Clase de Servicio</th> <th>Valor máximo de pérdida de tramas</th> <th>Retardo medio (Latencia)</th> <th>Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BE[1]</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Clase de Servicio	Valor máximo de pérdida de tramas	Retardo medio (Latencia)	Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)	BE[1]	-	-	-	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Clase de Servicio</th> <th>Valor máximo de pérdida de tramas</th> <th>Retardo medio (Latencia)</th> <th>Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BE[1]</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Clase de Servicio	Valor máximo de pérdida de tramas	Retardo medio (Latencia)	Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)	BE[1]	-	-	-	<p>En la propuesta de la OREDA EM 2022, se ha producido una desmejora en la latencia media para los usuarios finales, la cual tendrá un impacto en la calidad de los clientes de los CS.</p> <p>En respecto del retardo medio (latencia) ha sido añadido por el</p>
Clase de Servicio	Valor máximo de pérdida de tramas	Retardo medio (Latencia)	Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)																	
BE[1]	-	-	-																	
Clase de Servicio	Valor máximo de pérdida de tramas	Retardo medio (Latencia)	Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)																	
BE[1]	-	-	-																	

¹⁸ Se podrá ingresar la solicitud del servicio Auxiliar de Cableado Multipar y SCyD, a partir de que el CS hubiera aceptado la cotización del servicio de coubicación (por nueva habilitación o por adecuación), y la entrega del Servicio Auxiliar será en punta en el plazo que corresponda al servicio de coubicación o posterior a la coubicación dependiendo de en qué momento se haya solicitado el servicio Auxiliar y dependiendo de los tiempos de cada servicio, prevaleciendo el de mayor plazo o bien el solicitado al final.

		BE[1]	-	-	-							
		P-Bit=0 (cero)	-	-	-							
		P-Bit=1 (uno)	<p>≤ 0.1% en pCAI Local, Regional.</p> <p>≤ 0.1% pCAI Nacional</p>	<p>≤ 100 ms RT en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 250 ms RT pCAI nacional</p>	<p>≤ 120 ms RT pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 150 ms RT pCAI nacional</p>							
		P-Bit=2 (dos)	<p>≤ 0.01% en pCAI Local y Regional.</p> <p>≤ 0.025% pCAI Nacional</p>	<p>≤ 60 ms RT en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 150 ms RT pCAI nacional</p>	<p>≤ 80 ms RT en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 80 ms RT pCAI nacional</p>							
		P-Bit=0 (cero)										
		P-Bit=1 (uno)	<p>≤ 0.1% en pCAI Local, Regional.</p> <p>≤ 0.1% pCAI Nacional</p>	<p>≤ 125 ms OW (One Way) en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 230 ms OW pCAI nacional</p>								
		P-Bit=2 (dos)	<p>≤ 0.01% en pCAI Local y Regional.</p> <p>≤ 0.025% pCAI Nacional</p>	<p>≤ 75 ms OW en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 115 ms OW pCAI nacional</p>	<p>≤ 40 ms OW en pCAI Local y Regional,</p> <p>≤ 40 ms OW pCAI nacional</p>							

“P-Bit=1” la opción *One Way*. Solicitamos que se elimine esta opción: Para efectos del SAIB, el instituto indicó que los parámetros fueran establecidos de ida y vuelta.

Además, Para la prioridad P=Bit=1, que ya es de mayor que la prioridad BE, se deben de mantener valores de SLA de “**Variación de retardo (percentil 95%) (Jitter)**” caso contrario se evidencia que a todas luces es un “*best effort*” disfrazado.

Se solicita al Instituto que se restablezcan las condiciones o incluso se mejoren respecto a la OREDA vigente. GTV considera que no hay una razón para que se produzca una desmejora de los servicios.

		<table border="1"> <tr> <td>VoIP</td> <td></td> <td>≤ 30 ms RT en pCAI Local y Regional,</td> <td>≤ 20 ms RT en pCAI Local y Regional,</td> </tr> <tr> <td>P-Bit=5 (cinco)</td> <td>$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.</td> <td></td> <td>≤ 30 ms RT pCAI nacional</td> </tr> <tr> <td></td> <td>$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional</td> <td>≤ 50 ms RT pCAI nacional</td> <td></td> </tr> </table>	VoIP		≤ 30 ms RT en pCAI Local y Regional,	≤ 20 ms RT en pCAI Local y Regional,	P-Bit=5 (cinco)	$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.		≤ 30 ms RT pCAI nacional		$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional	≤ 50 ms RT pCAI nacional		<table border="1"> <tr> <td>VoIP</td> <td></td> <td>≤ 25 ms OW en pCAI Local y Regional,</td> <td>≤ 8 ms OW en pCAI Local y Regional,</td> </tr> <tr> <td>P-Bit=5 (cinco)</td> <td>$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.</td> <td></td> <td>≤ 10 ms OW pCAI nacional</td> </tr> <tr> <td></td> <td>$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional</td> <td>≤ 77 ms OW pCAI nacional</td> <td></td> </tr> </table>	VoIP		≤ 25 ms OW en pCAI Local y Regional,	≤ 8 ms OW en pCAI Local y Regional,	P-Bit=5 (cinco)	$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.		≤ 10 ms OW pCAI nacional		$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional	≤ 77 ms OW pCAI nacional		
VoIP		≤ 30 ms RT en pCAI Local y Regional,	≤ 20 ms RT en pCAI Local y Regional,																									
P-Bit=5 (cinco)	$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.		≤ 30 ms RT pCAI nacional																									
	$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional	≤ 50 ms RT pCAI nacional																										
VoIP		≤ 25 ms OW en pCAI Local y Regional,	≤ 8 ms OW en pCAI Local y Regional,																									
P-Bit=5 (cinco)	$\leq 0.01\%$ en pCAI Local, Regional.		≤ 10 ms OW pCAI nacional																									
	$\leq 0.025\%$ pCAI Nacional	≤ 77 ms OW pCAI nacional																										
				<p>*En la MEF 23.2 no se establece un parámetro para el Jitter en este Pbit-1.</p>																								
14.	<p>5.10 Procedimiento para la realización de pruebas para el SCyD</p> <p>Pág. 104</p>	<p>Pruebas de aceptación de alta de un puerto pCAI.</p> <p>Para verificar el adecuado funcionamiento del SCyD a la entrega del servicio se realizará el siguiente protocolo de recepción del servicio:</p>	<p>Pruebas de aceptación de alta de un puerto pCAI.</p> <p>Para verificar el adecuado funcionamiento del SCyD a la entrega del servicio se realizará el siguiente protocolo de recepción del servicio:</p>	<p>En la propuesta de la OREDA EM 2022, se ha producido una desmejora en la latencia media para los usuarios finales, la cual tendrá un impacto en la calidad de los clientes de los CS.</p> <p>Se solicita al Instituto que se restablezcan las condiciones o</p>																								

		<p>En el pCAI se conectará un equipo generador de señales Ethernet y se establecerán 1 VLAN cuya suma de ancho de banda será igual al ancho de banda contratado en el pCAI.</p> <p>Para evitar la interrupción de servicios activos se establecerá un puerto de prueba auxiliar (PPA) al cual se conecta un loop back físico. Este puerto de prueba se establecerá en uno de los equipos Ethernet del NCAI en el lado de los equipos de acceso.</p> <p>Se ejecutarán pruebas basadas en la recomendación Y.1564 de la ITU-T en ambos sentidos o en loop back.</p> <p>La prueba se considerará satisfactoria cuando cumpla con los siguientes resultados medidos en un sentido:</p> <p>P-Bit = 0:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retardo <u>medio de tramas (Latencia) ≤ 100 ms RT en pCAI Local y Regional, ≤ 150 ms RT pCAI nacional</u> • <u>Variación del retardo (Jitter) < 120 ms RT en pCAI Local y Regional, < 150 ms RT pCAI nacional</u> 	<p>En el pCAI se conectará un equipo generador de señales Ethernet y se establecerán 1 VLAN cuya suma de ancho de banda será igual al ancho de banda contratado en el pCAI.</p> <p>Para evitar la interrupción de servicios activos se establecerá un puerto de prueba auxiliar (PPA) al cual se conecta un loop back físico. Este puerto de prueba se establecerá en uno de los equipos Ethernet del NCAI en el lado de los equipos de acceso.</p> <p>Se ejecutarán pruebas basadas en la recomendación Y.1564 de la ITU-T en ambos sentidos o en loop back.</p> <p>La prueba se considerará satisfactoria cuando cumpla con los siguientes resultados medidos en un sentido:</p> <p>P-Bit = 0:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Retardo de tramas (Latencia) ≤ 125 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 230 ms OW pCAI nacional</u> • Pérdida de tramas $\leq 0.1\%$ en pCAI Local y Regional, $\leq 0.1\%$ pCAI nacional 	<p>incluso se mejoren respecto a la OREDA vigente. GTV considera que no hay una razón para que se produzca una desmejora de los servicios.</p> <p>Por otro lado, se solicita que se restablezcan las condiciones para la Verificación de configuración de conexión entre el equipo de acceso y el NCAI, que había en la OREDA vigente.</p> <p>Asimismo, también en el apartado de “Verificación de configuración de conexión entre el equipo de acceso y el NCAI,”.</p> <p>GTV reitera que el AEPT ha entregado un nivel adicional de detalle vía el SEG/SIPO (la configuración de los equipos de acceso) en lo que respecta a la verificación de la configuración entre los equipos de acceso y el NCAI, pero aun así esto implica que los CS deban “confiar” en que la información que refleja la plataforma de gestión es fidedigna.</p> <p>El nivel de detalle adicional no permite al CS comprobar que los equipos del AEPT en el NCAI estén interconectados con los equipos de</p>
--	--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de tramas $\leq 0.1\%$ en PCAI Local y Regional, $\leq 0.1\%$ pCAI nacional • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retardo <u>medio</u> de tramas (Latencia) ≤ 60 ms RT en pCAI Local y Regional, ≤ 150 ms RT pCAI nacional • Variación del <u>retardo</u> (Jitter) ≤ 20 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 30 ms OW pCAI nacional • Pérdida de tramas $\leq 0.01\%$ en pCAI Local y Regional, $\leq 0.025\%$ pCAI nacional • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retardo de tramas(Latencia) ≤ 30 ms RT en pCAI Local y Regional, ≤ 50 ms RT pCAI nacional • Variación del retardo (Jitter) ≤ 20 ms RT en pCAI Local y Regional, ≤ 30 ms RT pCAI nacional • Pérdida de tramas $\leq 0.01\%$ en pCAI Local y Regional, $\leq 0.025\%$ pCAI nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retardo de tramas (Latencia) ≤ 75 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 115 ms OW pCAI nacional • Variación del retardo (Jitter) ≤ 40 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 40 ms OW pCAI nacional • Pérdida de tramas $\leq 0.01\%$ en pCAI Local y Regional, $\leq 0.025\%$ pCAI nacional • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ <p>P-Bit = 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retardo de tramas(Latencia) ≤ 24 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 77 ms OW pCAI nacional • Variación del retardo (Jitter) ≤ 8 ms OW en pCAI Local y Regional, ≤ 10 ms OW pCAI nacional • Pérdida de tramas $\leq 0.01\%$ en pCAI Local y Regional, $\leq 0.025\%$ pCAI nacional • Disponibilidad del servicio a la entrega $\geq 99,9\%$ 	<p>acceso del CS para proveer el servicio a los clientes finales.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se incluya una prueba dentro del cuerpo de la OREDA EM vigente para que los CS puedan comprobar la conectividad efectiva entre los equipos de acceso y el NCAI.</p>
--	--	---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad del servicio a la entrega \geq 99,9 % <p>Una vez que el servicio haya sido probado, se procederá a firmar un documento de entrega del servicio que incluirá un informe de los resultados de la prueba de acuerdo con el formato del Anexo 2 que acompaña a la recomendación Y.1564.</p> <p>Si no cumple se abrirá una incidencia para el CS y se volverá a la actuación de prueba, para que el CS proceda a agendar otra fecha. Si el problema fuera de la EM, se abrirá una incidencia, que será informativa para el CS. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al CS la disponibilidad de pruebas. En este caso el exceso de tiempo contaría como retardo en la entrega.</p> <p>Si no cumple se abrirá una incidencia para CS y se volverá a la actuación de prueba, para que el CS proceda a agendar otra fecha. Si el problema fuera de la EM, se abrirá una incidencia, que será informativa para el CS. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al CS la disponibilidad de pruebas. En este caso el exceso de tiempo contaría como retardo en la entrega.</p> <p>Verificación de configuración de conexión entre el equipo de acceso y el NCAI</p> <p>La EM deberá entregar el listado de los equipos de acceso (CLLI) por los que se realizó la configuración con la información de la VLAN del CS configurada y el dominio administrativo contratado</p>	<p>Una vez que el servicio haya sido probado, se procederá a firmar un documento de entrega del servicio que incluirá un informe de los resultados de la prueba de acuerdo con el formato del Anexo 2 que acompaña a la recomendación Y.1564.</p> <p>Si no cumple se abrirá una incidencia para el CS y se volverá a la actuación de prueba, para que el CS proceda a agendar otra fecha. Si el problema fuera de la EM, se abrirá una incidencia, que será informativa para el CS. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al CS la disponibilidad de pruebas. En este caso el exceso de tiempo contaría como retardo en la entrega.</p> <p>Si no cumple se abrirá una incidencia para CS y se volverá a la actuación de prueba, para que el CS proceda a agendar otra fecha. Si el problema fuera de la EM, se abrirá una incidencia, que será informativa para el CS. Esta incidencia podría conllevar el reinicio de las pruebas, por lo que se volvería a comunicar al CS la disponibilidad de pruebas. En este caso el exceso de tiempo contaría como retardo en la entrega.</p> <p>Verificación de configuración de conexión entre el equipo de acceso y el NCAI</p> <p>La EM deberá entregar el listado de los equipos de acceso (CLLI) por los que se realizó la configuración con la información de la VLAN del CS configurada y el dominio administrativo contratado (Región ID). Esta información se</p>	
--	--	---	--

	(Región ID). Esta información se deberá encontrar disponible para la consulta del CS en el SEG/SIPO previo a la instalación	deberá encontrar disponible para la consulta del CS en el SEG/SIPO	
--	---	--	--

Figura 8.1: Tabla comparativa OREDA EM – Prioridad Alta [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia
1.		<p>[...]</p> <p>[...]</p> <p>61) Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores: Herramienta que tiene como objetivo permitir al CS consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de EM, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que</p>	<p>[...]</p> <p>20) Empresa Mayorista (EM): [Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V.] o [Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V.], quien suscribe la presente Oferta.</p> <p>[...]</p> <p>61) Sistema Electrónico de Gestión/Sistema Integrador Para Operadores: Herramienta que tiene como objetivo permitir al CS consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de EM, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de</p>	<p>GTV solicita al Instituto que el AEPT desagregue las definiciones incluidas en la OREDA EM vigente con respecto a los sistemas electrónicos de gestión SEG y SIPO.</p> <p>El raciocinio detrás de esta solicitud radica en que cada uno de los sistemas son independientes y gestionadas por entidades también consideradas como independientes. Las funcionalidad y especificaciones de cada uno son diferentes, por lo que se deben incluir definiciones separadas.</p>

		sean necesarias para la correcta operación de los servicios, sea a través de una interfaz de usuario “ <i>front end</i> ” o mediante el uso de APIs donde se denominará “SIPO”.	las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios, sea a través de una interfaz de usuario “ <i>front end</i> ” o mediante el uso de APIs donde se denominará “SIPO”.	
2.	1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios Pág. 27	<p>La EM podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios, y el CS a través del SEG/SIPO podrá visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por: <ul style="list-style-type: none"> - Baja de línea o servicio - Cambio de domicilio - <u>Cambio de número</u> - Desagregación con otro CS - <u>En proceso de Portabilidad</u> - Alta de servicio 	<p>La EM podrá suspender temporalmente la entrega de los servicios, y el CS a través del SEG/SIPO podrá visualizar la situación administrativa de la línea a desagregar. Las causales de suspensión temporal podrán ser por alguno de los motivos administrativos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Que el número tenga una Orden de Servicio abierta por: <ul style="list-style-type: none"> - Baja de línea o servicio - Cambio de domicilio - Desagregación con otro CS - <u>Cambio de CS</u> - Alta de servicio 	<p>En el párrafo los: “1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios”</p> <p>Se ha eliminado el cambio de número en la propuesta de OREDA EM 2022.</p> <p>GTV solicita al Instituto a mantener la propuesta de la OREDA EM vigente, además, GTV solicita al Instituto a implicar penalización a el AEPT, si no cumple con los tiempos.</p>
3.	3. Información relacionada con los servicios Pág. 35	La información con la que cuenta la EM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la EM publica su OREDA, o a través del SEG/SIPO, la cual debe cumplir con lo	La información con la que cuenta la EM se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la EM publica su OREDA, o a través del SEG/SIPO, la cual debe cumplir con lo	La modificación hecha en la propuesta de OREDA EM 2022, da a entender que los concesionarios del AEP tendrán distintos sistemas y herramientas de consulta e información.

		<p>establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS, <u>incluyendo a los concesionarios del AEP</u> contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.</p> <p>Dicha información corresponde a aquella con la que cuenta la EM tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de la EM, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG/<u>SIPO</u>, los concesionarios tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad.</p>	<p>establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.</p> <p>Dicha información corresponde a aquella con la que cuenta la EM tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de la EM, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG, los concesionarios tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad</p>	<p>Solicitamos al IFT que se produzca una modificación y o aclaración para que todos los concesionarios solicitantes estén en igualdad de condiciones, además, no se debe excluir al AEP, También ha sido eliminada la obligación de presentar las informaciones en el SIPO, se solicita la restitución en la propuesta de OREDA EM 2022.</p>
4.	<p>4. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local</p> <p>4.2 Procedimiento de modificación de perfil y/o cambio de calidad de SAIB</p> <p>Pág. 76</p>	<p>[--]</p> <p>Los resultados de las pruebas realizadas se registrarán en el SEG <u>para su consulta por el CS</u></p>	<p>[--]</p> <p>Una vez ejecutado el cambio, se llevarán a cabo las pruebas correspondientes para validar que el servicio ha sido habilitado de conformidad con lo requerido por el <u>CS¹⁴</u></p>	<p>En respecto al párrafo: “Procedimiento de modificación de perfil y/o cambio de calidad de SAIB”, GTV solicita a Instituto no permita la inclusión de la nota 14, “No aplica para cambios de perfil sin cambio de tecnología”, pues es necesario validar que el cambio se haya realizado sin importar que no haya habido o no Cambio de Tecnología. Además, GTV solicita al Instituto que no pueda omitirse la posibilidad de ser consultado por parte del CS.</p>

<p>5.</p>	<p>4. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local</p> <p>4.3 Procedimientos de contratación, modificación</p> <p>Pág. 78</p>	<p>[---]</p> <p>Reprogramación de visita: El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Red Nacional asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Red Nacional con al menos 36 horas de anticipación. Si el servicio se instala el día acordado, no se requerirá reagendación, ni aplicará penalización por visita en falso.</p> <p>Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.</p> <p>[---]</p>	<p>[---]</p> <p>Reprogramación de visita: El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que Red Nacional asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá dar aviso a Red Nacional con al menos 36 horas de anticipación. Si el servicio se instala el día acordado, no se requerirá reagendación, ni aplicará penalización por visita en falso.</p> <p>Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.</p> <p>[---]</p> <p><u>Procedimiento de Cambio de Concesionario</u></p> <p><u>En caso de que con motivo de un procedimiento de portabilidad, el CS (receptor) requiera un servicio activo provisto por otro concesionario (donador) a través de la red de la EM, el CS deberá presentar su solicitud en el SEG, cuya factibilidad dependerá de que el CS (receptor) cuente con la cobertura necesaria contratada para poder aprovisionar el servicio.</u></p>	<p>En lo que respecta a la “Programación de visita”, GTV y el AEPT acordaron dentro de las sesiones conjuntas de trabajo, un plazo máximo de 60 minutos para variar la hora de la visita, considerando que es fundamental que el técnico del CS esté presente durante la instalación y seguramente tendrá agendadas otras visitas técnicas a lo largo del día. También se estableció que el técnico del CS se deba comunicar con el ‘<i>dispatcher</i>’ del AEPT al paso de los primeros 45 minutos para revisar las rutas de los instaladores y optimizar el tiempo de todos los equipos técnicos involucrados. Se solicita que estos plazos queden implementados en la propuesta de OREDA EM 2022.</p> <p>GTV sugiere incluir en el apartado de “Reprogramación de visita” que la EM tenga un máximo 3 de reasignaciones por servicio, lo cual es recíproco con las condiciones actuales de los CS. Adicionalmente, estos cambios deben ir acompañados de sanciones estrictas al AEP debido a que las reprogramaciones de visitas no solo extienden el plazo máximo de habilitación del SAIB, sino que también implican costos recurrentes e injustificados a los CS.</p> <p>Con respecto a la sección: “Procedimiento de Cambio de Concesionario”, ha sido añadido un nuevo párrafo. GTV solicita al Instituto en los procesos de portabilidad, a</p>
-----------	---	--	---	---

				incluir el que los módems Blancos permitan al CS cambio de parámetros de Voz.
6.	5.11 Servicio auxiliar de Tendido de Cable de DFO-EM a DFO-CS	<p>Mediante el servicio la EM realiza la conexión del punto de entrega del SCyD (DFO-EM) al punto de recepción del CS (DFO-CS) ubicado en la Coubicación para Desagregación del CS. Cuando el CS tenga contratada una coubicación para la Interconexión de Trafico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.</p> <p>En este servicio la EM realiza el estudio y trayectoria, escalerilla y pasos necesarios para llegar a la sala del CS. La EM realiza la adecuación del DFO y el cableado de 48 fibras ópticas tipo multimodo. El estudio considerará la posibilidad de compartir infraestructura ya existente para sus propias operaciones con el fin de no cobrar al CS por instalaciones innecesarias.</p> <p>La EM entregará una cotización al CS con el desglose de los costos exclusivamente incurridos por la instalación del cable, detallando los costos unitarios asociados a los materiales, mano de obra y actividades a realizar (escalerillas de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.).</p>	<p>Mediante el servicio la EM realiza la conexión del punto de entrega del SCyD (DFO-EM) al punto de recepción del CS (DFO-CS) ubicado en la Coubicación para Desagregación del CS. Cuando el CS tenga contratada una coubicación para la Interconexión de Trafico Público Conmutado, el CS podrá elegir que este servicio de tendido de cable sea rematado en dicha coubicación.</p> <p>En este servicio la EM realiza el estudio y trayectoria, escalerilla y pasos necesarios para llegar a la sala del CS. La EM realiza la adecuación del DFO y el cableado de 48 fibras ópticas tipo multimodo. El estudio considerará la posibilidad de compartir infraestructura ya existente para sus propias operaciones con el fin de no cobrar al CS por instalaciones innecesarias.</p> <p>La EM entregará una cotización al CS con el desglose de los costos exclusivamente incurridos por la instalación del cable, detallando los costos unitarios asociados a los materiales, mano de obra y actividades a realizar (escalerillas de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.).</p>	<p>GTV solicita al Instituto que no permita este cobro por “modalidad de facturación variable (cuantificando la cantidad de metros).” Por fusionar o empalmar fibras, ya que es técnicamente independiente a cuantos metros hay.</p> <p>GTV solicita que se reestablezca como esta definido en la OREDA vigente.</p>

		<p>El cable se deja en punta en la sala del CS para que el CS realice la conexión a su DFO. O en caso contrario y a solicitud del CS con la contraprestación correspondiente la EM podrá fusionar las fibras, lo cual incluirá la instalación del DFO del CS. Si el CS ya tiene su equipo DFO también podrá solicitar a la EM la fusión de la fibra. Este servicio podrá solicitarse de forma independiente al SCyD o bien, a solicitud del CS, podrá contratarse en conjunto con el SCyD como un servicio integral (SCyD-Cableado DFO Red Nacional-DFO CS) en cuyo caso se contabilizará copio un solo servicio para todos los efectos</p>	<p>El cable se deja en punta en la sala del CS para que el CS realice la conexión a su DFO. O en caso contrario y a solicitud del CS con la contraprestación correspondiente la EM podrá fusionar las fibras, lo cual incluirá la instalación del DFO del CS. Si el CS ya tiene su equipo DFO también podrá solicitar a la EM la fusión de la fibra. Este servicio podrá contratarse en modalidad de facturación fija (independientemente de la longitud del cableado) o en modalidad de facturación variable (cuantificando la cantidad de metros).</p>	
7.	<p>5.11.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado de DFO-EM a DFO-CS Pag 106</p>	<p>Envío y Validación de la solicitud</p> <p>El CS deberá presentar su solicitud a través del SEG/SIPO, validando que cuenta con todos los criterios para que la EM continúe con la etapa de análisis de Factibilidad Técnica.</p> <p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el NIS.</p> <p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados:</p>	<p>Envío y Validación de la solicitud</p> <p>El CS deberá presentar su solicitud a través del SEG/SIPO, validando que cuenta con todos los criterios para que la EM continúe con la etapa de análisis de Factibilidad Técnica.</p> <p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio.</p> <p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados:</p>	<p>GTV sugiere que se vuelva a utilizar el término NIS en vez de folio por temas de facilidad de seguimiento de solicitudes realizadas en años pasados.</p> <p>Además, se solicita que se elimine por completo el apartado donde se establece un plazo máximo de cinco días para responder y/o solicitar a la EM revisión o aclaración de la cotización dado que la naturalidad del SEG/SIPO no notifica al CS los cambios en los procesos y muchas veces, el CS no tiene conocimiento de recibir las cotizaciones. Esto genera un riesgo para los procesos dado que, al no tener conocimiento de recibir la cotización, muchas veces se puede vencer el plazo</p>

		<p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado, tipo de cableado, conectores, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p><u>En un plazo máximo de cinco días el CS deberá responder y/p solicitar a la EM la revisión o aclaración de la cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio</u></p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación, así como las evidencias correspondientes. En este caso, a solicitud del CS, iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales de esta OREDA,</p>	<p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado, tipo de cableado, conectores, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p><u>En un plazo máximo de cinco días el CS deberá aceptar la cotización vía SEG/SIPO y/o solicitar a la EM la revisión o aclaración de la cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza la cotización, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</u></p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación, así como las evidencias correspondientes. En este caso, a solicitud del CS, iniciará el procedimiento de Trabajos Especiales de esta OREDA.</p>	<p>de los 5 días y al entenderse esto como un rechazo a la cotización, se concluye el proceso y se incurren en cobros injustos. Además, se debe volver a iniciar uno nuevo, alargando los plazos de habilitación de servicio y afectando la calidad de servicio al cliente prestado por el CS.</p>
8.	6.2.1 Procedimiento de contratación y	Envío, Validación, Visita Técnica y Factibilidad Técnica de la solicitud.	Envío, Validación, Visita Técnica y Factibilidad Técnica de la solicitud.	En la propuesta de la OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración

<p>entrega del SDTFO (alta)</p>	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes de servicios a través del SEG/SIPO, la EM tendrá el plazo que para tal efecto se define en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA para realizar la revisión y validación de la información recibida incluyendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Domicilio donde se requiere el servicio. ✓ Referencia de la coubicación en la que se entregará el servicio. ✓ Referencia del cableado DFO-EM a DFO-CS. ✓ Cantidad de hilos de fibra óptica que requiere <p>Una vez aceptada la solicitud por la EM, el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio, si la información no es correcta, se rechaza la solicitud y se informa al CS el motivo.</p> <p>El CS, o en su caso la EM, conseguirá el acceso al sitio del Cliente para poder realizar la visita técnica; hasta en tanto no se tenga confirmada la cita para llevar a cabo esta actividad, se mantendrá un paro de reloj hasta la fecha efectiva de la visita técnica.</p> <p>La EM tendrá el plazo que para tal efecto se define en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA a partir de</p>	<p>El CS deberá presentar sus solicitudes de servicios a través del SEG/SIPO, la EM tendrá el plazo que para tal efecto se define en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA para realizar la revisión y validación de la información recibida incluyendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Domicilio donde se requiere el servicio. ✓ Referencia de la coubicación en la que se entregará el servicio. ✓ Referencia del cableado DFO-EM a DFO-CS. ✓ Cantidad de hilos de fibra óptica que requiere <p>Una vez aceptada la solicitud por la EM, el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio, si la información no es correcta, se rechaza la solicitud y se informa al CS el motivo.</p> <p>El CS, o en su caso la EM, conseguirá el acceso al sitio del Cliente para poder realizar la visita técnica; hasta en tanto no se tenga confirmada la cita para llevar a cabo esta actividad, se mantendrá un paro de reloj hasta la fecha efectiva de la visita técnica.</p> <p>La EM tendrá el plazo que para tal efecto se define en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA a partir de</p>	<p>de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>
--	---	---	---

		<p>la visita técnica para efectuar el análisis y determinar si hay Factibilidad, en caso negativo, se le informan al CS, vía el SEG/SIPO, los motivos que imposibilitan proporcionar el servicio (SDTFO); en caso de que se confirme la Factibilidad Técnica, la EM en el plazo definido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA, elaborará el proyecto de construcción y, en caso de que el CS lo haya solicitado, el proyecto y cotización del trabajo especial asociado a la instalación del jumper óptico al interior del sitio del Cliente; se enviará la cotización correspondiente al CS para su autorización. El CS tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO, en caso de no recibir respuesta, se entenderá que no ha resultado de su interés y se dará por terminado el proceso.</p>	<p>la visita técnica para efectuar el análisis y determinar si hay Factibilidad, en caso negativo, se le informan al CS, vía el SEG/SIPO, los motivos que imposibilitan proporcionar el servicio (SDTFO); en caso de que se confirme la Factibilidad Técnica, la EM en el plazo definido para tal efecto en la sección de Plazos de este servicio en la presente OREDA, elaborará el proyecto de construcción y, en caso de que el CS lo haya solicitado, el proyecto y cotización del trabajo especial asociado a la instalación del jumper óptico al interior del sitio del Cliente; se enviará la cotización correspondiente al CS para su autorización. El CS tendrá un plazo máximo de cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO, en caso de no recibir respuesta, se entenderá que no ha resultado de su interés, se dará por terminado el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p>	
9.	<p>6.4 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL</p> <p>Citas para la instalación de servicios SDTBL,</p>	<p>Visita en falso Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la EM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la EM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, la EM esperará al menos 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá</p>	<p>Visita en falso Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la EM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la EM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, la EM esperará al menos 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá</p>	<p>Se solicita que se restituya el apartado de la OREDA vigente en donde no se limitaba el plazo de tiempo en el que se debía indicar si se deseaba realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio dado que existen factores externos que afectan la capacidad del CS y/o usuario final de indicar en este plazo de tiempo el deseo de reprogramación.</p>

<p>SDCBL, SDTSBL, SDCSBL:</p>	<p>ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio, o ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>Atribuible a la EM. Si por causas atribuibles a la EM no se presenta su técnico para la realización de la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta Oferta, debiendo la EM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. <p><u>Tercera visita atribuible a Usuario Final.</u> Si no fue posible la instalación de la acometida durante los 30 días naturales por razones asociadas al usuario o al CS, el CS deberá:</p>	<p>ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Indicar en un plazo máximo de 48 horas si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio, o ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>Atribuible a la EM. Si por causas atribuibles a la EM no se presenta su técnico para la realización de la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta Oferta, debiendo la EM:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cubrir los gastos de la visita en falso. ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. <p><u>Transcurridos los 30 días naturales para realizar reagendaciones.</u> Si no fue posible la instalación de la acometida durante los</p>	<p>Además, se considera que se debe especificar dentro de la OREDA 2022 los procesos y límites de reagendación dado que el AEPT puede utilizar esta falta de límites a su favor, extendiendo el tiempo de habilitación de servicios contratados y afectando negativamente la imagen de los CS frente a los usuarios finales. Dicho esto, se considera que se deben incluir procesos diferentes para cuando la visita en falso y causas de reagendamiento son atribuibles a la EM y cuando éstos son atribuibles a los CS, limitando en cada uno de los casos el número máximo de reagendación de visitas.</p> <p>Finalmente, se deben crear mecanismos de control para atribuir justamente a la EM por aquellas visitas en falso que se dan y terminan siendo erróneamente atribuidas a los CS o usuario final, creando situaciones injustas que afectan la imagen y calidad de servicio prestado por el CS.</p>
--------------------------------------	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>En caso de visita en falso se registrarán en el SEG/SIPO las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.</p>	<p>30 días naturales por razones asociadas al usuario o al CS, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>En caso de visita en falso se registrarán en el SEG/SIPO las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.</p>	
10.	6.6 Parámetros e indicadores de calidad de SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL Pág. 142	<p>[---]</p> <p>Parámetros e Indicadores para provisión del Servicio</p> <p>Con pronóstico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitación en tiempo, sin entrega de equipo: 100% en un máximo de seis días hábiles. • Habilitación en tiempo, con entrega de equipo: 100% en un máximo de ocho días hábiles. 	<p>[---]</p> <p>Parámetros e Indicadores para provisión del Servicio</p> <p>Con pronóstico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitación en tiempo, sin entrega de equipo: 90% en un máximo de seis días hábiles. • Habilitación en tiempo, con entrega de equipo: 90% en un máximo de ocho días hábiles. 	<p>En la sección: “Parámetros e Indicadores para provisión del Servicio” han sido cambiados los valores con pronóstico.</p> <p>GTV solicita al instituto de no permitir los cambios de SLA ni parámetros de indicadores de provisión de servicio ya que esto empeora las condiciones actuales de la OREDA vigente.</p>
11.	7.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos</p>	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos</p>	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración</p>

	<p>de Cableado Multipar</p> <p>Procedimiento de contratación y entrega a Ubicación Distante (Cableado Multipar))</p>	<p>técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en el plazo establecido:</p> <p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p>En un plazo máximo de diez días hábiles el CS deberá aceptar la cotización y/o solicitar a la EM la revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio.</p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación con las evidencias correspondientes.</p>	<p>técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados en el plazo establecido:</p> <p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p>En un plazo máximo de diez días hábiles el CS deberá aceptar la cotización y/o solicitar a la EM la revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación con las evidencias correspondientes.</p>	<p>de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p> <p>Además, se solicita que se elimine por completo el apartado donde se establece un plazo máximo de diez días para aceptar la cotización y/o solicitar a la EM la revisión de la misma dado que la naturalidad del SEG/SIPO no notifica al CS los cambios en los procesos y muchas veces, el CS no tiene conocimiento de recibir dichas cotizaciones. Esto genera un riesgo para los procesos dado que, al no tener conocimiento de recibir la cotización, muchas veces se puede vencer el plazo y al entenderse esto como un rechazo a la cotización, se concluye el proceso y se incurren en cobros injustos. Además, se debe volver a iniciar uno nuevo, alargando los plazos de habilitación de servicio y afectando la calidad de servicio al cliente prestado por el CS.</p>
12.	8.1 Procedimientos de contratación, modificación y	Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de	Coordinación para la instalación del cableado multipar y trabajos de	En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la

	<p>baja del servicio de Anexo de Caja</p> <p>Procedimiento de Contratación y Entrega de Anexo de Caja (Construcción de Pozo multiconcesionario por CS)</p>	<p>empalme</p> <p>✓ En un plazo no mayor a diez días hábiles, se enviará la cotización por el gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo multi-concesionario e Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multi-concesionario, y de las adecuaciones de haber sido identificadas en el análisis de factibilidad.</p> <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución¹⁹, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.</p>	<p>empalme</p> <p>✓ En un plazo no mayor a diez días hábiles, se enviará la cotización por el gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo multi-concesionario e Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multi-concesionario, y de las adecuaciones de haber sido identificadas en el análisis de factibilidad.</p> <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución²⁰, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio, por lo que concluirá el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p>	<p>emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>
13.	<p>8.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja</p>	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario;</p> <p>En un plazo no mayor a diez días hábiles</p>	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario;</p> <p>En un plazo no mayor a diez días hábiles</p>	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan</p>

¹⁹ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²⁰ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

	<p>Procedimiento de Contratación de Anexo de Caja (Trabajo Especial para construcción de Pozo)</p>	<p>(contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución. ✓ Construcción del pozo, de la acometida hasta el pozo multiconcesionario. ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario. <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación²¹, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio</p>	<p>(contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución. ✓ Construcción del pozo, de la acometida hasta el pozo multiconcesionario. ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo multiconcesionario. <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación²², dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio, por lo que concluirá el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p>	<p>realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>
14.	<p>8.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja</p> <p>Procedimiento de Contratación de</p>	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multi-concesionario:</p> <p>En un plazo no mayor a diez días hábiles (contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p>	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multi-concesionario:</p> <p>En un plazo no mayor a diez días hábiles (contabilizados a partir de la recepción de la solicitud del servicio) se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p>	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta</p>

²¹ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²² El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

	<p>Anexo de Caja (Arrendamiento de pozo a través de la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo. ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo. <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO²³, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución, de la acometida hasta el pozo. ✓ Instalación de cable multipar desde la tablilla del Anexo de Caja de Distribución hasta el cierre de empalme en el pozo. <p>El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO²⁴, dentro de este plazo el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p>	<p>cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>
15.	<p>8.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Anexo de Caja</p> <p>Procedimiento de Contratación y Entrega cuando ya Existe un Pozo Multiconcesionario y un Anexo de Caja de Distribución para Desagregación</p>	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario:</p> <p>En un plazo no mayor a cinco días hábiles se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución ✓ La tablilla en Anexo de Caja ✓ Instalación de cable hasta el cierre de empalme en el pozo. 	<p>Coordinación de las solicitudes de los CS que deseen participar en el pozo multiconcesionario:</p> <p>En un plazo no mayor a cinco días hábiles se enviará la cotización por el gasto de instalación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Anexo de Caja de Distribución ✓ La tablilla en Anexo de Caja ✓ Instalación de cable hasta el cierre de empalme en el pozo. 	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>

²³ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²⁴ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

		El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución ²⁵ , dentro de este plazo, el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio.	El CS contará con cinco días hábiles para aceptar la cotización vía SEG/SIPO correspondiente al gasto de instalación del Anexo de Caja de Distribución ²⁶ , dentro de este plazo, el CS podrá analizar el presupuesto y solicitar aclaraciones a la EM, de no recibirse el pago se entenderá que el CS rechazó el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.	
16.	<p>9.5 Procedimientos de notificación en caso de cierre de Centrales Telefónicas contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio</p> <p>Procedimiento de contratación y entrega de Coubicación y Reasignación de espacio</p>	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados estableciendo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe espacio vacante y facilidades técnicas en la Central Telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Se enviará cotización detallada a CS por conceptos correspondiente de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos. ✓ No existe espacio vacante para proveer Coubicación: <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará el proceso de Reasignación de Espacios 	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados estableciendo si:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Existe espacio vacante y facilidades técnicas en la Central Telefónica: <ul style="list-style-type: none"> • Se enviará cotización detallada a CS por conceptos correspondiente de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos. ✓ No existe espacio vacante para proveer Coubicación: <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará el proceso de Reasignación de Espacios 	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>

²⁵ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²⁶ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

		<p>analizando la factibilidad y de ser factible se enviará la cotización detallada de los trabajos necesarios correspondientes a las actividades a realizar e insumos necesarios, en un plazo máximo de cinco días hábiles. De no ser factible atender la demanda de espacio con el procedimiento de reasignación de espacios la EM se informará al CS y se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio.</p> <p>✓ No es posible atender la demanda de Coubicación a través del procedimiento de Reasignación de Espacio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio. <p>✓ No existe factibilidad técnica, se informará al CS la justificación con base en los motivos descritos en el apartado 1 de esta OREDA, así como las evidencias correspondientes. De ser solicitado por el CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.</p> <p>El CS contará con cinco días hábiles para realizar en el SEG/SIPO la aceptación de</p>	<p>analizando la factibilidad y de ser factible se enviará la cotización detallada de los trabajos necesarios correspondientes a las actividades a realizar e insumos necesarios, en un plazo máximo de cinco días hábiles. De no ser factible atender la demanda de espacio con el procedimiento de reasignación de espacios la EM se informará al CS y se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio.</p> <p>✓ No es posible atender la demanda de Coubicación a través del procedimiento de Reasignación de Espacio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se iniciará el procedimiento de Recuperación de Espacio. <p>✓ No existe factibilidad técnica, se informará al CS la justificación con base en los motivos descritos en el apartado 1 de esta OREDA, así como las evidencias correspondientes. De ser solicitado por el CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.</p> <p>El CS contará con cinco días hábiles para realizar en el SEG/SIPO la aceptación de</p>	
--	--	---	---	--

		la cotización del servicio ²⁷ . Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.	la cotización del servicio ²⁸ . Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.	
17.	<p>9.5 Procedimientos de notificación en caso de cierre de Centrales Telefónicas contratación, modificación, mantenimiento y baja del servicio</p> <p>Procedimiento de adecuación de Coubicación (Modificación)</p>	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica se responderá al CS de conformidad con lo siguiente:</p> <p>✓ Existe factibilidad técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza la cotización detallada por concepto de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos. <p>El CS contará con cinco días hábiles para realizar en el SEG/SIPO la aceptación de la cotización del servicio²⁹. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio.</p> <p>✓ No existe factibilidad técnica:</p> <p>Se entregará al CS en el SEG/SIPO la justificación con base en los motivos descritos en el apartado 1 de esta</p>	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica se responderá al CS de conformidad con lo siguiente:</p> <p>✓ Existe factibilidad técnica</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza la cotización detallada por concepto de los trabajos necesarios, las actividades a realizar e insumos. <p>El CS contará con cinco días hábiles para realizar en el SEG/SIPO la aceptación de la cotización del servicio³⁰. Si no se acepta se entenderá que el CS rechazó el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p>	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p>

²⁷ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²⁸ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

²⁹ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

³⁰ El tiempo que el CS tendrá para indicar si acepta la cotización, no contabilizará para los plazos de entrega de la EM.

		<p>OREDA, así como las evidencias correspondientes, a solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.</p>	<p>✓ No existe factibilidad técnica:</p> <p>Se entregará al CS en el SEG/SIPO la justificación con base en los motivos descritos en el apartado 1 de esta OREDA, así como las evidencias correspondientes, a solicitud del CS se iniciará el procedimiento de Trabajo Especial.</p>	
18.	<p>10.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales</p>	<p>En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Trabajos Especiales y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.</p> <p>Debido a la naturaleza de los Trabajos Especiales, los plazos de entrega serán notificados al CS como una fecha compromiso.</p> <p>Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo: <u>100%</u>³¹. 	<p>En esta sección se muestran los parámetros e indicadores de calidad del Servicio de Trabajos Especiales y se medirán con una periodicidad trimestral por cada uno de los CS.</p> <p>Debido a la naturaleza de los Trabajos Especiales, los plazos de entrega serán notificados al CS como una fecha compromiso.</p> <p>Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrega de los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo: <u>90%</u>³². 	<p>En lo que respecta a los “Parámetros e Indicadores para Provisión del Servicio”, GTV solicita que se mantengan los términos bajo los cuales se ofrecerá el servicio en tiempo al 100% en vez de empeorarlos hasta el 90%.</p>

³¹ Los tiempos de retraso atribuibles al CS no contabilizarán para los plazos de entrega.

³² Los tiempos de retraso atribuibles al CS no contabilizarán para los plazos de entrega.

Figura 8.2: Tabla comparativa OREDA EM – Prioridad Media [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia
1.	1. Introducción y generales Pág. 19	<p>La EM atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea factible su atención conforme a lo señalado en las secciones “Disponibilidad de recursos” y “Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios” de esta OREDA.</p> <p>En la provisión de los servicios de desagregación se deberá aplicar el principio de primeras estradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción⁵ de las solicitudes hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios como casos fortuitos o causas de fuerza mayor, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales. Las excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación.</p>	<p>La EM atenderá todas las solicitudes que le sean presentadas por los CS relativas a la presente OREDA en los términos y condiciones estipulados, salvo cuando no sea factible su atención conforme a lo señalado en las secciones “Disponibilidad de recursos” y “Causales de suspensión temporal en la instalación de servicios” de esta OREDA.</p> <p>En la provisión de los servicios de desagregación se deberá aplicar el principio de primeras entradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción de las solicitudes hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios tales como dispersión geográfica de la fuerza de trabajo, optimización de tiempos y movimientos (distancia, concentración, geografía), capacidad del servicio contratado, permisos, eventos especiales, husos horarios en el país, disponibilidad de refacciones, casos fortuitos o causas de fuerza mayor, cambio de medio de transmisión, necesidades/horarios del cliente, complejidad inherente a cada paso, solicitud de un horario específico por parte de clientes de la EM, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales. Las</p>	<p>Como se ha argumentado a lo largo del presente documento, el AEPT se ha escudado en la falta de disponibilidad de recursos de red asociados a los servicios como una excusa perfecta para negar u objetar las solicitudes de altas de servicios de los CS.</p> <p>Se solicita al Instituto que evalúe con mucho detalle el actuar del AEPT en este aspecto, ya que muchas de estas circunstancias están directamente asociadas a problemas en la red del AEPT (ajenas a los CS) o deficiencias en la información consignada en sus bases de datos.</p>

excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación.

Es muy importante para la operatividad de la propuesta de OREDA EM 2022 que se eliminen estas barreras impuestas por el AEPT, o en caso de que sean ciertas, que provea evidencia fehaciente de la problemática y se cree un ambiente de trabajo colaborativo que permita solucionarlas sin afectar a los clientes finales de los CS.

En la OREDA EM vigente, se han detallado las excepciones para no utilizar el método FIFO, pero deja abiertas las posibilidades para que la EM modifique la provisión de servicios al incluir la excepción de caso fortuito la cual no está definida.

GTV solicita al Instituto que se limiten claramente estas excepciones para que el AEPT no se aproveche

				de la situación y no respete el principio de primeras salidas
2.	<p>1.5 Causales de suspensión temporal en la instalación de los servicios</p> <p>1.5.1 Motivos de objeción</p> <p>Pág. 27</p>	<p>Para los casos en que el SEG/SIPO permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifica una objeción técnica por falta de algún recurso de red, errores en la información del SEG/SIPO o alguna razón no justificada en la OREDA, la EM notificará vía SEG/SIPO la causa de la objeción de manera detallada y naturaleza del imprevisto.</p> <p>Cuando se objetan las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento y la EM iniciará un proceso de revisión para determinar una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG/SIPO para su seguimiento por el CS.</p> <p>La EM le informará al CS a través del SEG/SIPO si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.</p> <p>El plazo para notificar la alternativa de solución no deberá superar 3 (tres) días hábiles y su implementación en máximo 8 (ocho) días hábiles a partir de la notificación de la objeción por parte de la EM.</p>	<p>Para los casos en que el SEG/SIPO permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifique una objeción técnica por falta de algún recurso de red, errores en la información del SEG/SIPO o alguna razón no justificada en la OREDA, la EM notificará vía SEG/SIPO la causa de la objeción de manera detallada y la naturaleza del imprevisto.</p> <p>Cuando se objetan las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento, por lo que no implicará penalización para la EM, en el cual la EM iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG/SIPO para su seguimiento por el CS.</p> <p>La EM le informará al CS a través del SEG/SIPO si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.</p> <p>El plazo para notificar la alternativa de solución y su implementación será de máximo 8 (ocho) días hábiles a partir de la notificación de la objeción por parte de la EM.</p>	<p>GTV solicita al instituto que se reintegren los plazos expuestos para notificar una alternativa de solución en la OREDA EM vigente.</p> <p>Se ha producido un aumento en la propuesta de OREDA EM 2022 desde los 3 días hábiles hasta los 8 días hábiles que empeora las condiciones para los CS.</p>
3.	<p>1. Introducción y generales</p> <p>1.6</p>	<p>La EM realizará las pruebas técnicas requeridas por el CS (quien, en su caso, tiene la posibilidad de participar y coordinarse con el AEPT para la</p>	<p>La EM realizará las pruebas técnicas requeridas por el CS (quien, en su caso, tiene la posibilidad de participar y coordinarse con la EM para la realización</p>	<p>Con respecto al párrafo: "Procedimiento de calificación del bucle de</p>

	Procedimiento de calificación del bucle de cobre	realización y/o participación en las mismas) diferentes de las determinadas en la presente sección, sin que éstas retrasen o permitan la negación de la entrega de los servicios de desagregación	y/o participación en las mismas) diferentes de las determinadas en la presente sección, sin que éstas retrasen o permitan la negación de la entrega de los servicios de desagregación	cobre” ha sido un cambio entre el AEPT y EM. GTV solicita al IFT a no permitir este cambio a EM solamente. Además, es necesario considerar Bucle Activo o Bucle Existente sin usuario activo para ser consistente con el resto de la OREDA.
4.	4. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local 4.2 Modem y ONT del Usuario Final para SAIB Pág. 62	Modem y ONT suministrados En caso de suministro por la EM de los equipos del Usuario Final, la EM pondrá a disposición de los CS módems y ONT blancos, susceptibles de ser configurados de acuerdo con las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio. Para ello RNla EM pondrá a disposición de los CS un inventario de equipos terminales blancos que corresponda a 1.2 veces las ventas de los equipos terminales blancos del último año, los cuales se proporcionarán a los CS hasta agotar existencias, por lo cual para que los CS puedan garantizar la disponibilidad de los equipos adicionales blancos que requieran, deberán proporcionar un pronóstico vinculante , el cual deberá ser entregado con al menos cuatro meses de anticipación, a fin de que RNla EM cuente con el tiempo suficiente para la compra y gestión de los equipos requeridos.	Modem y ONT suministrados En caso de suministro por la EM de los equipos del Usuario Final, la EM pondrá a disposición de los CS módems y ONT blancos, (es decir, equipos sin ningún logotipo de algún CS) , susceptibles de ser configurados de acuerdo con las indicaciones de los CS en lo relativo a los parámetros del servicio de datos y de capa 2 relativos a parámetros de cliente y de prioridad de servicio. Para ello RNla EM pondrá a disposición de los CS un inventario de equipos terminales blancos que corresponda a 1.2 veces las ventas de los equipos terminales blancos del último año, los cuales se proporcionarán a los CS hasta agotar existencias, por lo cual para que los CS puedan garantizar la disponibilidad de los equipos adicionales blancos que requieran, deberán proporcionar un pronóstico vinculante , el cual deberá ser entregado con al menos cuatro meses de anticipación, a fin de	En el párrafo: “Modem y ONT suministrados” . Es necesario permitir al CS configurar los parámetros de Voz, para poder gestionar la funcionalidad de portabilidad, además, en el párrafo: “Procedimiento de interoperabilidad del módem” . No se debe permitir al AEPT el cobro por la interoperabilidad, como se ha venido haciendo desde la OREDA 2016. Adicionalmente, en el párrafo: “Procedimiento de Conciliación en caso de que el módem/ONT

		<p>Procedimiento de interoperabilidad del módem</p> <p>En caso de que el CS así lo requiera aplicará el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El CS deberá presentar solicitud por tipo o modelo de módem/ONT a través del SEG/SIPO. 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de un día natural, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un NIS. Si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento. 3) Al momento de la validación de la solicitud, una vez aceptada, la EM en un plazo no mayor a tres días hábiles notificará al CS la fecha³³ en la que podrá ingresar el módem/ONT al Laboratorio de la EM para iniciar las pruebas. Una vez que se haya recibido el módem/ONT, el Laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS. La respuesta será de acuerdo con lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. El módem/ONT es interoperable: se notificará al CS y se integrará a la lista de módems interoperables. 	<p>que RNla EM cuente con el tiempo suficiente para la compra y gestión de los equipos requeridos</p> <p>Procedimiento de interoperabilidad del módem</p> <p>En caso de que el CS así lo requiera aplicará el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) El CS deberá presentar solicitud por tipo o modelo de módem/ONT a través del SEG/SIPO. 2) La solicitud del CS será validada en un plazo máximo de un día natural, se dará seguimiento a la solicitud con un folio hasta que se asigne un NIS. Si la solicitud no cumple con la información correspondiente, será devuelta al CS y se reiniciará el procedimiento. 3) Al momento de la validación de la solicitud, una vez aceptada, la EM <u>generará la factura correspondiente y una vez que el CS haya ejecutado el pago</u>, en un plazo no mayor a tres días hábiles notificará al CS la fecha³⁵ en la que podrá ingresar el módem/ONT al Laboratorio de la EM para iniciar las pruebas. Una vez que se haya recibido el módem/ONT, el Laboratorio llevará a cabo las pruebas de interoperabilidad, y en un plazo máximo de 20 días hábiles dará respuesta al CS. La respuesta será de acuerdo con lo siguiente: 	<p>del CS presente fallas sin haber utilizado el servicio de interoperabilidad". No se debe incluir el costo del equipo terminal proporcionado, y es necesario mantener el que comuniquen al CS el resultado, independientemente que lo publiquen en el SEG/SIPO.</p>
--	--	---	---	--

³³ El día de entrega no excederá los diez días hábiles desde la validación de la solicitud.

³⁵ El día de entrega no excederá los diez días hábiles desde la validación de la solicitud.

		<p>b. Si el módem/ONT no pasa la prueba: se enviará respuesta³⁴ incluyendo descripción pormenorizada del incumplimiento, con el objetivo de que el CS pueda realizar los ajustes necesarios al módem/ONT, podrá reingresarlo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.</p> <p>4) Una vez reingresado el módem/ONT, la EM realizará nuevamente las pruebas y en caso de que dichas pruebas sean favorables se liberará el módem/ONT para puesta en operación. Si las pruebas no son favorables se emitirá el dictamen correspondiente en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir del reingreso con su descripción detallada y se publicará en el SEG/SIPO.</p> <p>Procedimiento de Conciliación en caso de que el módem/ONT del CS presente fallas sin haber utilizado el servicio de interoperabilidad</p> <p>En caso de que el CS no presentara solicitud previa para el servicio de interoperabilidad de los módems y estos cumplan con las especificaciones y criterios definidos por la EM y éstos llegaran a presentar falla durante la operación, se procederá considerando lo siguiente:</p>	<p>a. El módem/ONT es interoperable: se notificará al CS y se integrará a la lista de módems interoperables.</p> <p>b. Si el módem/ONT no pasa la prueba: se enviará respuesta³⁶ incluyendo descripción pormenorizada del incumplimiento, con el objetivo de que el CS pueda realizar los ajustes necesarios al módem/ONT, podrá reingresarlo por una ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.</p> <p>4) Una vez reingresado el módem/ONT, la EM realizará nuevamente las pruebas y en caso de que dichas pruebas sean favorables se liberará el módem/ONT para puesta en operación. Si las pruebas no son favorables se emitirá el dictamen correspondiente en un plazo máximo de 20 días hábiles a partir del reingreso con su descripción detallada y se publicará en el SEG/SIPO.</p> <p>Procedimiento de Conciliación en caso de que el módem/ONT del CS presente fallas sin haber utilizado el servicio de interoperabilidad</p> <p>En caso de que el CS no presentara solicitud previa para el servicio de interoperabilidad de los módems y estos cumplan con las especificaciones y criterios definidos por la EM y éstos llegaran a presentar falla</p>	
--	--	---	--	--

³⁴ Este plazo de prevención sólo se permitirá una vez.

³⁶ Este plazo de prevención sólo se permitirá una vez.

	<p>1) De conformidad con el Anexo C (Fallas), la EM proporcionará en un plazo máximo de dos días hábiles, de manera temporal o permanente a solicitud del CS, un módem/ONT a los usuarios del CS afectados</p> <p>2) La EM a solicitud del CS realizará pruebas de interoperabilidad en el módem/ONT en donde se detectó la falla.</p> <p>3) En un plazo máximo de 20 días hábiles se le notificarán al CS los ajustes que debe realizar al módem/ONT. Posterior a haber realizado los ajustes necesarios el CS deberá reingresar el módem/ONT a fin de comprobar que opere dentro de parámetros aceptables, dicho reingreso será por una única ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.</p> <p>4) En caso de que la EM sea responsable por la falla, se realizarán los ajustes necesarios a fin de corregirla en un plazo máximo de 20 días hábiles, se comunicarán al CS y se publicarán <u>posteriormente la EM comunicara a los CS los resultados debiéndose publicar</u> en el SEG/SIPO las correcciones realizadas para conocimiento de todas las partes involucradas (de lo contrario, el CS asumirá los costos asociados). Esta información debe comprender la descripción detallada de las pruebas de interoperabilidad, los parámetros que se medirán, los valores requeridos para su aceptación y las correcciones realizadas por la EM en su red.</p>	<p>durante la operación, se procederá considerando lo siguiente:</p> <p>1) De conformidad con el Anexo C (Fallas), la EM proporcionará en un plazo máximo de dos días hábiles, de manera temporal o permanente a solicitud del CS, un módem/ONT a los usuarios del CS afectados, <u>debiendo cubrir el CS el costo del equipo terminal proporcionado.</u></p> <p>2) La EM a solicitud del CS realizará pruebas de interoperabilidad en el módem/ONT en donde se detectó la falla.</p> <p>3) En un plazo máximo de 20 días hábiles se le notificarán al CS los ajustes que debe realizar al módem/ONT. Posterior a haber realizado los ajustes necesarios el CS deberá reingresar el módem/ONT a fin de comprobar que opere dentro de parámetros aceptables, dicho reingreso será por una única ocasión siempre que la misma no exceda el plazo de 20 días hábiles, posterior a lo cual se considerará como una nueva solicitud de interoperabilidad.</p> <p>4) En caso de que la EM sea responsable por la falla, se realizarán los ajustes necesarios a fin de corregirla en un plazo máximo de 20 días hábiles, se comunicarán al CS y se publicarán en el SEG/SIPO las correcciones realizadas para conocimiento de todas las partes involucradas (de lo contrario, el CS asumirá los costos asociados). Esta información debe comprender la descripción detallada de las pruebas de interoperabilidad, los parámetros que se medirán, los</p>	
--	--	---	--

			valores requeridos para su aceptación y las correcciones realizadas por la EM en su red.	
5.	<p>4. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local</p> <p>4.2 Modem y ONT del Usuario Final para SAIB</p> <p>Pág. 72</p>	<p>Citas para la instalación de servicios SAIB:</p> <p>Programación de la visita: La EM <u>proporcionará fecha y hora</u> para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 120 minutos.</p> <p>A efectos de asegurar la instalación se deberá establecer una comunicación entre los controladores (o “<i>dispatchers</i>”, como comúnmente se les denomina entre los operadores) de ambas partes (CS y la EM) para orientar a los técnicos durante todo el proceso de instalación.</p> <p>Visita en falso: Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la EM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la EM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, la EM esperará al menos 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el Anexo “B”. 	<p>Citas para la instalación de servicios SAIB:</p> <p>Programación de la visita: La EM <u>desplegará un calendario con las fechas y rangos de horario (matutino o vespertino) disponibles</u> para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 120 minutos.</p> <p>A efectos de asegurar la instalación se deberá establecer una comunicación entre los controladores (o “<i>dispatchers</i>”, como comúnmente se les denomina entre los operadores) de ambas partes (CS y la EM) para orientar a los técnicos durante todo el proceso de instalación.</p> <p>Visita en falso: Atribuible a CS o Usuario Final. En caso de que la EM se presente en el domicilio del Usuario Final y no sea factible probar la acometida y habilitar el servicio por razones asociadas al usuario o al CS, la EM desde el sitio (fuera del domicilio) contactará al CS para informar que el usuario no lo atendió o no se encontró en el domicilio, la EM esperará al menos 30 minutos para realizar la prueba y habilitar el servicio, el CS tendrá ese tiempo para solucionar la situación con su usuario. Si durante este periodo no fue posible ejecutar la prueba de la cometida y habilitación del servicio, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el Anexo “B”. 	<p>Respecto a las “Citas para la instalación de servicios SAIB”, GTV resalta positivamente que la propuesta de OREDA EM 2022 es más flexible a la hora elegir opciones proporcionando un calendario con fechas y rangos de horario vespertino y matutino.</p> <p>Por otro lado, en la “Visita en falso: Atribuible a CS o Usuario Final”, GTV solicita al Instituto que se dé reciprocidad del plazo máximo de 48 horas cuando es atribuible a la EM también.</p> <p>En la sección “Atribuible a la EM” no contempla, en caso de transcurridos los 30 días naturales y no ser posible la instalación de la acometida y las razones sean imputables al AEPT, se solicita que la propuesta de OREDA EM 2022 incluya</p>

		<p>Además, en un plazo máximo de 48 horas, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>Atribuible a la EM. Si por causas atribuibles a la EM no se presenta su técnico para la realización de la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta OREDA y la EM deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el Anexo “B”. <p>Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. ✓ Declarar la no factibilidad técnica del servicio. <p>Tercera visita atribuible a Usuario Final. Si no fue posible la instalación de la acometida <u>en la tercera visita durante los días hábiles programados</u> por razones asociadas al usuario o al CS, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. 	<p>Además, en un plazo máximo de 48 horas, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicar si desea realizar la reprogramación de la prueba y habilitación del servicio. ✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio. <p>Atribuible a la EM. Si por causas atribuibles a la EM no se presenta su técnico para la realización de la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta OREDA y la EM deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pagar la penalización correspondiente señalada en el Anexo “B”. <p>Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio. ✓ Declarar la no factibilidad técnica del servicio. <p>Transcurridos los 30 días naturales. Si no fue posible la instalación de la acometida <u>durante los 30 días naturales</u> por razones asociadas al usuario o al CS, el CS deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación. 	<p>penalizaciones para el EM.</p>
--	--	--	--	-----------------------------------

		<p>✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.</p> <p>En caso de visita en falso se registrarán en el SEG/SIPO las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.</p>	<p>✓ Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.</p> <p>En caso de visita en falso se registrarán en el SEG/SIPO las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.</p>	
6.	<p>5.4 Características de configuración física y lógica del pCAI Pag. 90</p>	<p>La configuración física de la interfaz es:</p> <p>La conexión del equipo de Red del CS se realizará en el puerto del NCAI (pCAI). Esta interconexión utilizará alguna de las interfaces siguientes según IEEE 802.3-2008 sección 3:</p> <p>La conectividad física GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 µm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m) o con interfaces 1000BASE-LX 10 µm SMF (8dB @ 1310 nm, 5 km).</p> <p>La conectividad física 10 GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 4 10GBASE-SR 50 µm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m) o con interfaces 10GEBASE-LR 10 µm SMF (9.4dB @ 1310 nm, 10 km).</p> <p>Todos los puertos estarán sujetos a la disponibilidad en la red.</p> <p>Los puertos Gigabit Ethernet se deben configurar en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva.</p> <p>Para el nivel local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100Base-xx: n x 10 Mbps hasta 100 Mbps. 	<p>La configuración física de la interfaz es:</p> <p>La conexión del equipo de Red del CS se realizará en el puerto del NCAI (pCAI). Esta interconexión utilizará alguna de las interfaces siguientes según IEEE 802.3-2008 sección 3:</p> <p>La conectividad física GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 µm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m) o con interfaces 1000BASE-LX 10 µm SMF (8dB @ 1310 nm, 5 km).</p> <p>La conectividad física 10 GE se realiza con interfaces IEEE 802.3-2008 sección 4 10GBASE-SR 50 µm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m) o con interfaces 10GEBASE-LR 10 µm SMF (9.4dB @ 1310 nm, 10 km).</p> <p>Todos los puertos estarán sujetos a la disponibilidad en la red.</p> <p>Los puertos Gigabit Ethernet se deben configurar en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva.</p> <p>Para el nivel local:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100Base-xx: n x 10 Mbps hasta 100 Mbps. 	<p>Se reconoce un mejoramiento de términos dado que se amplía la posibilidad de usar hasta 10GBE comparado con 1GBE en la OREDA vigente, lo cual, a su vez, reduce el número de puertos que se debían contratar para cumplir con la demanda del CS.</p> <p>Sin embargo, se solicita que se reintegre el apartado eliminado sobre la configuración de puertos a nivel nacional en donde se solicitaba a la EM aceptar solicitudes válidas para obtener conectividad para distancias de hasta 40km en velocidades de 1Gbps y 1Gbps</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx: n x 100 Mbps hasta 1Gbps. • 1000Base-xx 1 GbE • 10GBase-xx: 10 GbE • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. • Para el resto de los casos se negociará entre el CS y EM el estándar a utilizar, teniendo en cuenta que el CS pueda requerir conectividad hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps. <p>Para el nivel regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx 1 GbE • 10GBase-xx: 10 GbE • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se 	<ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx: n x 100 Mbps hasta 1Gbps. • 1000Base-xx 1 GbE • 10GBase-xx: 10 GbE • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. • <u>En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 10GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 10GBASE-SR 50 μm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.</u> • Para el resto de los casos se negociará entre el CS y EM el estándar a utilizar, wmceniendo en cuenta que el CS pueda requerir conectividad 	
--	--	---	--	--

		<p>utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el resto de los casos se negociará entre el CS y EM el estándar a utilizar. <p>Para el nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva. <p>Para el resto de los casos se negociar [a entre el CS y la EM el estándar a utilizar <u>teniendo en cuenta que la EM deberá aceptar solicitudes del CS validas para obtener conectividad hasta distancias de 40km en velocidades de 1Gbps y de 10Gbps</u></p>	<p>hasta distancias de 10Km en velocidades de 1Gbps.</p> <p>Para el nivel regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx 1 GbE • 10GBase-xx: 10 GbE • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 μm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 10GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 10GBASE-SR 50 μm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. • Para el resto de los casos se negociará entre el CS y EM el estándar a utilizar. 	
--	--	--	--	--

			<p>Para el nivel nacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1000Base-xx 1 GbE, Según IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 µm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Duplex con auto negociación inactiva. • 10GBase-xx: 10 GbE. • En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 1GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 1000BASE-SX 50 µm MMF (7.5 dB @ 850 nm, < 550 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva. <p>En caso de conexión con equipos coubicados y velocidad de 10GBE se utilizará IEEE 802.3-2008 sección 3 10GBASE-SR 50 µm MMF (7.3dB @ 850 nm, < 300 m). El puerto debe configurarse en modo Full-Dúplex con auto negociación inactiva.</p>	
7.	5.11.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja del	<p>Envío y Validación de la solicitud</p> <p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG/SIPO, especificando el NIS de Referencia del servicio en operación.</p>	<p>Envío y Validación de la solicitud</p> <p>El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG/SIPO, especificando el NIS de Referencia del servicio en operación.</p>	<p>GTV sugiere que se vuelva a utilizar el término NIS en vez de folio por temas de facilidad de seguimiento</p>

	<p>servicio de Cableado de DFO-EM a DFO-CS</p>	<p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el NIS de seguimiento.</p> <p>Ejecución de baja</p> <p>Una vez asignado el NIS se procederá a dar de baja el servicio.</p>	<p>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el folio de seguimiento.</p> <p>Ejecución de baja</p> <p>Una vez asignado el folio se procederá a dar de baja el servicio.</p>	<p>de solicitudes realizadas en años pasados.</p>
8.	<p>6.7 Procedimiento para la realización de pruebas de la entrega del SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL Pág. 145</p>	<p>La medición de los parámetros indicados se realizará mediante un técnico quién realizará las mediciones en el domicilio del cliente (PCT) a fin de validar los parámetros eléctricos. Cuando el medio sea fibra se medirá la potencia óptica; al término de la ejecución se registrarán los valores en el formato de la imagen a continuación, indicando el cumplimiento de acuerdo a la tabla de Parámetros Eléctricos de esta OREDA.</p>		<p>Ha sido eliminado del párrafo. GTV solicita al Instituto que restituya integro el párrafo eliminado, puesto que no propone otro mecanismo de medición para FO.</p>
9.	<p>6.8 Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL)</p> <p>6.8.2 Descripción General Pág. 146</p>	<p>[---]</p> <p>El SDVBL considerará el procedimiento de portabilidad cuando el usuario así lo solicite, y el CS será el responsable de configurar los parámetros necesarios en la ONT para proporcionar los servicios al cliente.</p>	<p>[---]</p> <p>En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, el SDVBL considerará el procedimiento de cambio de CS cuando el usuario así lo solicite, y el CS será el responsable de configurar los parámetros necesarios en la ONT para proporcionar los servicios al cliente. Una vez que se ha habilitado el servicio de desagregación, el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio.</p>	<p>En la sección: “6.8.2 Descripción General” en la propuesta de OREDA EM 2022 ha sido añadido un nuevo párrafo. Esto no contempla que los ONT Blancos no permiten cambio de parámetros de voz, imposibilitando el proceso de portabilidad. GTV solicita al Instituto que se restablezcan las</p>

				condiciones de igualdad de la actual OREDA EM
10.	<p>6.8 Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL)</p> <p>6.8.4 Características técnicas de implementación</p>	<p>A fin de proporcionar el SDVBL, se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El SDVBL se aplica únicamente a la red FTTH con tecnología xPON y debe convivir con los servicios de acceso de Banda Ancha de clientes de otros CS, <u>incluyendo al AEP</u>, en los mismos equipos de la Red de Acceso (OLT) y en los mismos puertos GPON. • La instalación de la acometida es responsabilidad de la EM. • Dependiendo del servicio, la instalación y configuración de la ONT es responsabilidad de la EM o del CS. • La ONT debe interoperar con las OLT de la EM. • El ancho de banda se establece en el equipo de acceso por medio de un perfil predefinido de 200 Mbps de descarga y 200 Mbps de subida. • El SDVBL está basado en tres clases de servicios: <ul style="list-style-type: none"> 1) Servicio “Clase 0” con marcaje de tráfico P-Bit=0 (cero). 2) Servicio “Clase 3” con marcaje de tráfico P-Bit=3 (tres). 	<p>A fin de proporcionar el SDVBL, se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas esenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El SDVBL se aplica únicamente a la red FTTH con tecnología xPON y debe convivir con los servicios de acceso de Banda Ancha de clientes de otros CS, en los mismos equipos de la Red de Acceso (OLT) y en los mismos puertos GPON. • La instalación de la acometida es responsabilidad de la EM. • Dependiendo del servicio, la instalación y configuración de la ONT es responsabilidad de la EM o del CS. • La ONT debe interoperar con las OLT de la EM. • El ancho de banda se establece en el equipo de acceso por medio de un perfil predefinido de 200 Mbps de descarga y 200 Mbps de subida. • El SDVBL está basado en tres clases de servicios: <ul style="list-style-type: none"> 1) Servicio “Clase 0” con marcaje de tráfico P-Bit=0 (cero). 2) Servicio “Clase 3” con marcaje de tráfico P-Bit=3 (tres). 	<p>En el apartado “6.8.4 Características técnicas de implementación”, el cumplimiento de la premisa en la que se obliga a convivir al SDVBL con red FTTH con tecnología xPON con los servicios de acceso de Banda Ancha de clientes de otros CS ha sido eliminado solo para el AEP.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se restablezcan las condiciones de igualdad de la OREDA EM vigente.</p>

		<p>3) Servicio "Clase 5" con marcaje de tráfico P-Bit=5 (cinco).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ODN (Red de Distribución Óptica, por sus siglas en inglés), está compuesta por cables de fibra óptica y dos niveles de división óptica (<i>splitter</i>) con relación de 1:8 cada uno, los cuales están conectados de manera fija, lo que permite atender hasta 64 usuarios. • La entrega del tráfico del SDVBL se realiza a partir de los equipos instalados al interior de la Central Telefónica local correspondiente (NCAI-Local). • Para entregar el tráfico transportado al CS se hace uso del servicio auxiliar de Cableado DFO-EM a DFO-CS, así como de una coubicación. • Si el tráfico se requiere entregar en un punto diferente a los acordados se podrán contratar los servicios de enlaces dedicados. • El pCAI-Local se ubica del lado de la EM y concentra el tráfico procedente de varios SDVBL pertenecientes al mismo CS en la zona de cobertura del NCAI-Local correspondiente. • El SDVBL se entrega únicamente en su zona de cobertura y comprende el SCyD-Local. 	<p>3) Servicio "Clase 5" con marcaje de tráfico P-Bit=5 (cinco).</p> <ul style="list-style-type: none"> • La ODN (Red de Distribución Óptica, por sus siglas en inglés), está compuesta por cables de fibra óptica y dos niveles de división óptica (<i>splitter</i>) con relación de 1:8 cada uno, los cuales están conectados de manera fija, lo que permite atender hasta 64 usuarios. • La entrega del tráfico del SDVBL se realiza a partir de los equipos instalados al interior de la Central Telefónica local correspondiente (NCAI-Local). • Para entregar el tráfico transportado al CS se hace uso del servicio auxiliar de Cableado DFO-EM a DFO-CS, así como de una coubicación. • Si el tráfico se requiere entregar en un punto diferente a los acordados se podrán contratar los servicios de enlaces dedicados. • El pCAI-Local se ubica del lado de la EM y concentra el tráfico procedente de varios SDVBL pertenecientes al mismo CS en la zona de cobertura del NCAI-Local correspondiente. • El SDVBL se entrega únicamente en su zona de cobertura y comprende el SCyD-Local. 	
--	--	--	--	--

11.	<p>6.8.7 Procedimientos del SDVBL</p> <p>Citas para la instalación de servicios: Pág. 158</p>	<p>Programación de visita</p> <p>La EM proporcionará fecha y hora para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 120 minutos.</p> <p>A efectos de asegurar la instalación se deberá establecer una comunicación entre los “<i>dispatchers</i>” de ambas partes (CS y la EM) para orientar a los técnicos durante todo el proceso de instalación.</p> <p>Atribuible a la EM:</p> <p>Si por causas atribuibles a la EM no fue factible realizarse la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO, y la EM deberá:</p>	<p>Programación de visita</p> <p>La EM desplegará un calendario con las fechas y rangos de horario (matutino o vespertino) disponibles para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora en un rango de 120 minutos.</p> <p>A efectos de asegurar la instalación se deberá establecer una comunicación entre los “<i>dispatchers</i>” de ambas partes (CS y la EM) para orientar a los técnicos durante todo el proceso de instalación.</p> <p>Atribuible a la EM:</p> <p>Si por causas atribuibles a la EM no se presenta su técnico para la realización de la prueba de la acometida y habilitación del servicio, se informará al CS a través del SEG/SIPO, y la EM deberá:</p>	<p>Respecto a las “Programación de visita” del apartado “Citas para la instalación de servicios”, GTV solicita al Instituto que no permita el cambio a rango de horario, manteniendo fecha y hora.</p> <p>Además, GTV solicita que en párrafo: “Atribuible a la EM” incluye ambas opciones: No fue factible realizar y no se presenta el técnico para la realización de la prueba.</p>
12.	<p>6.8.9.1 Procedimiento de Cambio de Domicilio SDVBL</p> <p>Pág. 161</p>		<p>6.8.9.1 Procedimiento de Cambio de Concesionario</p> <p>En caso de que con motivo de un procedimiento de portabilidad, el CS (receptor) requiera un servicio activo provisto por otro concesionario (donador) a través de la red de la EM, el CS deberá presentar su solicitud en el SEG, cuya factibilidad dependerá de que el CS (receptor) cuente con la cobertura necesaria contratada para poder aprovisionar el servicio</p>	<p>En la sección: “6.8.9.1 Procedimiento de Cambio de Domicilio SDVBL”.</p> <p>GTV solicita al Instituto a revisar este párrafo, puesto que los ONT Blancos no permiten cambios de parámetros de Voz.</p>
13.	<p>7.Servicio Auxiliar de Cableado Multipar</p>	<p>El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle y Desagregación</p>	<p>El servicio de cableado multipar permite al CS la desagregación efectiva, para los Servicios de Desagregación Total del Bucle y Desagregación</p>	<p>GTV considera que se debe integrar nuevamente el apartado</p>

		<p>Compartida del Bucle, siendo instalado el cableado hasta la Coubicación del CS.</p> <p>En caso de que el servicio de tendido de cableado multipar sea solicitado para una Ubicación Distante, se prestará en términos de la Oferta de Compartición de Infraestructura, el CS deberá enviar junto con su solicitud el NIS de Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable y el acta de entrega de servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos.</p> <p>Mediante este servicio se instala cable multipar entre el DG y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes. La EM considerará la posibilidad de compartir infraestructura ya existente para sus propias operaciones con el fin de no cobrar al CS por instalaciones innecesarias, debiendo la EM entregar una cotización al CS con el desglose de los costos exclusivamente incurridos por la instalación del cable, detallando los costos unitarios asociados a los materiales, mano de obra y actividades a realizar (escalerillas de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.).</p> <p><u>Este servicio podrá solicitarse de forma independiente al de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.). SDTBL y SDCBL o bien, a solicitud del CS, podrá contratarse en conjunto con dichos servicios como un servicio integral (SDTBL/SDCBL y Cableado Multipar) en cuyo caso se contabilizará como un solo servicio para todos los efectos.</u></p>	<p>Compartida del Bucle, siendo instalado el cableado hasta la Coubicación del CS.</p> <p>En caso de que el servicio de tendido de cableado multipar sea solicitado para una Ubicación Distante, se prestará en términos de la Oferta de Compartición de Infraestructura, el CS deberá enviar junto con su solicitud el NIS de Referencia correspondiente al servicio de tendido de cable y el acta de entrega de servicio obtenida a través de los procedimientos establecidos.</p> <p>Mediante este servicio se instala cable multipar entre el DG y la Coubicación del CS, el cual es tendido sobre escalerillas nuevas o existentes. La EM considerará la posibilidad de compartir infraestructura ya existente para sus propias operaciones con el fin de no cobrar al CS por instalaciones innecesarias, debiendo la EM entregar una cotización al CS con el desglose de los costos exclusivamente incurridos por la instalación del cable, detallando los costos unitarios asociados a los materiales, mano de obra y actividades a realizar (escalerillas de aluminio, perforación de muros y lozas, etc.).</p>	<p>eliminado para la OREDA 2022.</p>
14.	7.1 Procedimientos de	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y</p>	<p>Factibilidad Técnica</p> <p>Durante el análisis de Factibilidad Técnica, la EM determinará si existen los recursos técnicos y</p>	<p>En la propuesta de OREDA EM 2022 se ha añadido una cláusula la</p>

<p>contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar</p> <p>Procedimiento de contratación y entrega para cableado interno y externo (Cableado Multipar)</p>	<p>facilidades para habilitar los servicios solicitados, lo cual realizará dentro del plazo establecido más adelante:</p> <p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p>En un plazo máximo de diez días el CS deberá aceptar la cotización vía SEG/SIPO y/o solicitar a la EM la revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio</p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta Oferta, así como las evidencias correspondientes. En este caso la EM, a solicitud del CS podrá iniciar el procedimiento de Trabajos Especiales limitándose a los plazos establecidos en esta.</p>	<p>facilidades para habilitar los servicios solicitados, lo cual realizará dentro del plazo establecido más adelante:</p> <p>✓ Existen facilidades, la EM enviará la cotización correspondiente al CS, que deberá incluir el detalle de los insumos requeridos para la instalación del cableado y como mínimo lo siguientes elementos: desglose de conceptos, unidad de medida, cantidad por unidad de medida, precio unitario, precio total, longitud de cableado por metro lineal, tipo de cableado, trabajos de obra civil, mano de obra, así como el tiempo de implementación.</p> <p>En un plazo máximo de diez días el CS deberá aceptar la cotización vía SEG/SIPO y/o solicitar a la EM la revisión o aclaración de cotización, en caso de no recibir respuesta se entenderá que se rechaza el servicio, concluyendo el proceso y se emitirá la factura correspondiente por la elaboración del proyecto.</p> <p>No existen facilidades, se presentará al CS, a través del SEG/SIPO, la justificación de los motivos descritos en el apartado 1 de esta Oferta, así como las evidencias correspondientes. En este caso la EM, a solicitud del CS podrá iniciar el procedimiento de Trabajos Especiales limitándose a los plazos establecidos en esta.</p>	<p>cual no estaba presente anteriormente respecto a la emisión de una factura por la elaboración de los proyectos, aunque no se hayan realizado.</p> <p>Se solicita al Instituto que se elimine esta cláusula o que en su defecto se defina dentro de la propuesta de OREDA EM 2022 los cánones que seguirá el AEP para la emisión de estas facturas.</p> <p>Además, se solicita que se elimine por completo el apartado donde se establece un plazo máximo de diez días para aceptar la cotización y/o solicitar a la EM la revisión de la misma dado que la naturalidad del SEG/SIPO no notifica al CS los cambios en los procesos y muchas veces, el CS no tiene conocimiento de recibir dichas cotizaciones. Esto genera un riesgo</p>
---	---	--	--

				para los procesos dado que, al no tener conocimiento de recibir la cotización, muchas veces se puede vencer el plazo y al entenderse esto como un rechazo a la cotización, se concluye el proceso y se incurren en cobros injustos. Además, se debe volver a iniciar uno nuevo, alargando los plazos de habilitación de servicio y afectando la calidad de servicio al cliente prestado por el CS.
15.	10.Trabajos Especiales 10.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales	Facturación Una vez que se haya aceptado el Trabajo Especial se comenzará a facturar la renta correspondiente. El CS contará con la posibilidad de solicitar aclaraciones respecto a los conceptos no reconocidos. <u>La EM será responsable de que se retire la infraestructura instalada donde proceda para el servicio que se da de baja por parte del CS.</u>	Facturación Una vez que se haya aceptado el Trabajo Especial se comenzará a facturar la renta correspondiente. El CS contará con la posibilidad de solicitar aclaraciones respecto a los conceptos no reconocidos.	En la propuesta de OREDA EM 2022, en el apartado de “ Facturación ” del “ 10.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y entrega de Trabajos Especiales ” ha sido eliminada la responsabilidad por parte del EM de retirar la infraestructura instalada donde se ha dado de baja un CS. Se solicita al Instituto

				que se reintegre esta responsabilidad tal y como se exponía en la OREDA EM vigente.
--	--	--	--	---

Figura 8.3: Tabla comparativa OREDA EM – Prioridad Baja [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.4 Anexos

8.4.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia												
1.	Anexo A 1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilitación del SAIB</td> <td>\$130.8439</td> </tr> <tr> <td>Habilitación masiva del SAIB*/</td> <td>36.8017 + 90.8346 x N*</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Habilitación del SAIB	\$130.8439	Habilitación masiva del SAIB*/	36.8017 + 90.8346 x N*	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilitación del SAIB</td> <td>\$340.81</td> </tr> <tr> <td>Habilitación de un Cambio de Calidad en SAIB</td> <td>\$340.81</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Habilitación del SAIB	\$340.81	Habilitación de un Cambio de Calidad en SAIB	\$340.81	<p>En términos generales, el “Anexo A: TARIFAS Empresas Mayoristas (Servicios de Desagregación del Bucle Local)”, ha sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS considerable. En algunos casos estas se han visto multiplicadas hasta más de 100 veces.</p> <p>Un ejemplo de ello es el costo variable por hilo para la instalación</p>
Concepto	Contraprestación (por evento)															
Habilitación del SAIB	\$130.8439															
Habilitación masiva del SAIB*/	36.8017 + 90.8346 x N*															
Concepto	Contraprestación (por evento)															
Habilitación del SAIB	\$340.81															
Habilitación de un Cambio de Calidad en SAIB	\$340.81															

Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	<u>\$261.6637</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Local **/	<u>\$783.7853</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Regional **/	<u>\$783.7853</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional **/	<u>\$783.7853</u>
Gasto por modificación de ancho de banda ^{***/}	\$3.00000 ^{***/}
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad **/	\$684.06

Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	<u>\$681.61</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Local **/	<u>\$2,044.84</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Regional **/	<u>\$2,044.84</u>
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional **/	<u>\$2,044.84</u>
Gasto por modificación de ancho de banda	\$3.00
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad **/	\$684.06

de un empalme, incluido en **“5.Servicio Auxiliar de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS”**. Este ha pasado de MXN3.0716 en la OREDA EM vigente a MXN455.63

De la misma forma ciertos servicios han sido reestructurados o simplemente eliminados.

Un caso de ello es la habilitación masiva del SAIB en **“1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)”**, el cual abarataba considerablemente la habilitación del SAIB.

GTV solicita que se realice una revisión exhaustiva de estas tarifas para mejorar o por lo menos mantener las condiciones que se experimentaban en la OREDA EM vigente.

*/ La tarifa de "Habilitación masiva del SAIB" se encuentra determinada por una componente fija y otra variable (que depende del número de habilitaciones "N"). La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de la Empresa Mayorista, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

**/ La tarifa por Habilitación por pCAI Local, Regional y Nacional es una para la habilitación inicial de todos los equipos de acceso. Cuando se trate de nuevos equipos de acceso o migración de puerto pCAI por incremento de capacidad, los gastos de Habilitación por equipo de acceso. Para mayor comprensión: la tarifa por Habilitación por pCAI Local, Regional y Nacional es independiente de la habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD. Cuando se trate de nuevos equipos de acceso se facturarán los gastos de Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD. Cuando se trate de una migración de puerto pCAI por incremento de capacidad, se facturará el servicio de migración puerto pCAI por incremento de capacidad.

***/En el caso de particular de esta tarifa, el Instituto resuelve adoptar la tarifa solicitada por Telmex y Telnor en virtud de que genera mejores condiciones para la prestación de los servicios de telecomunicaciones

- **Cobros recurrentes**

SAIB (integrado)

- Caso I

*/ La tarifa de "Habilitación masiva del SAIB" se encuentra determinada por una componente fija y otra variable (que depende del número de habilitaciones "N"). La habilitación masiva sólo se considera cuando es de forma automática a través de los sistemas de la Empresa Mayorista, como se estipula en las condiciones de la OREDA y de no haberse completado exitosamente se hará de forma manual, cobrándose de manera unitaria.

**/ La tarifa por Habilitación por pCAI Local, Regional y Nacional es una para la habilitación inicial de todos los equipos de acceso. Cuando se trate de nuevos equipos de acceso o migración de puerto pCAI por incremento de capacidad, los gastos de Habilitación por equipo de acceso. Para mayor comprensión: la tarifa por Habilitación por pCAI Local, Regional y Nacional es independiente de la habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD. Cuando se trate de nuevos equipos de acceso se facturarán los gastos de Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD. Cuando se trate de una migración de puerto pCAI por incremento de capacidad, se facturará el servicio de migración puerto pCAI por incremento de capacidad.

- **Cobros recurrentes**

SAIB (integrado)

Las tarifas que a continuación se detallan podrán variar de acuerdo con la determinación de zonas geográficas resueltas por el Instituto de conformidad con lo señalado en la medida trigésima novena del Anexo 3 de la Segunda Revisión Bienal de las Medidas de Preponderancia. Las tarifas serán publicadas en la página

A continuación se señalarán de manera más exhaustiva los cambios sufridos en el Anexo A de la OREDA EM vigente y el impacto que estos cambios tendrán:

Los cobros no recurrentes del "1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)" se han visto incrementados en casi todos los casos un 160% o se han mantenido estables por otro lado también se ha eliminado la habilitación masiva del SAIB, la cual abarataba considerablemente los costos.

Para los cobros recurrentes del "1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)". Se ha realizado renombrado a los servicios según

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando: 1) los servicios se prestan a través de fibra óptica, o bien 2) se prestan a través de cobre, pero no se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz por el mismo medio.

[de Internet de la Empresa Mayorista y notificadas en el SEG.](#)

- Caso I

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando: 1) los servicios se prestan a través de fibra óptica, o bien 2) se prestan a través de cobre, pero no se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz por el mismo medio.

calidad. Tipo A (Calidad Best Effort), Tipo B (Calidad VoIP), Tipo C (Datos Generales) y Tipo D (Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales). **Esta clasificación se ha hecho tanto para los servicios Caso I y Caso II los cuales han experimentado cambios diferentes en ciertos aspectos.**

Para los servicios incluidos en el Caso I:

En los servicios Tipo A, se han visto incrementados los precios en casi todos los casos. También se han eliminado ciertas velocidades ofrecidas en la OREDA EM vigente como la de 80Mbps y 350Mbps y se han añadido nuevas ofertas de mayores velocidades como la de 500Mbps, 750Mbps y 1000Mbps.

Calidad Best Effort	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
	Asimétrico*			Simétrico		
	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional	Local
3	118.51	106.4	98.47			
5	127.65	112.75	101.93			
10	143.64	123.88	108.05	189.67	156.15	126.13
20	165.02	138.82	116.33	217.94	175.8	133.87
30	186.26	155.36	121.29	250.67	201.76	147.84
40	204.69	170.22	132.22			
50	232.7	199.76	163.47	319.38	260.1	194.78
60	245.48	210.38	171.71	333.59	270.42	200.82
80	270.7	231.91	189.16	363.2	293.37	216.43
100	287.86	245.92	199.72	388.66	313.18	230.02
150	329.74	281.44	228.23	424.24	337.31	241.53
200	364.81	311.42	252.6	492.81	396.71	290.84
300	448.54	387.05	319.3	553.64	442.96	321.02
350	478.29	413.41	341.93	583.2	446.42	337.75
400	547.55	438.07	363.17	610.34	488	353.2

Tipo A	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
Calidad Best Effort	Asimétrico*			Simétrico		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional	Local
3	153.99	140.27	126.73			
5	160.84	145.46	130.28			
10	172.04	153.77	135.74	260.42	212.68	205.48
20	188.62	165.65	142.98	285.53	234.98	216.43
30	200.4	176.07	152.06	303.35	257.27	230.18
40	217.71	191.95	166.52			
50	230.04	202.76	175.83	461.34	406.63	352.63
60	246.4	217.51	189	467.97	413.09	358.94
100	322.92	290.52	258.54	488.82	420.01	391.37
150	340.73	306.42	272.56	515.78	451.53	412.59
200	362.74	326.41	290.55	549.1	506.45	439.82
250	409.88	371.53	333.67	620.46	546.03	505.09
300	457.02	416.64	376.79			
400	547.55	493	439.17	828.85	676	664.79
500	603.69	537	471.19	913.83	738	713.26
750	735.94	647	559.22	1,114.04	913	846.52
1000	889.32	768	648.27	1,346.21	1,086.00	981.32

GTV valora positivamente las nuevas ofertas pero no la eliminación de ofertas de menor velocidad. También se ha incluido una aclaración respecto a los precios que varían según el área geográfica según una clasificación del Instituto.

En los servicios Tipo B, se han visto incrementados los precios en casi todos los casos. También se han eliminado ciertas velocidades ofrecidas en la OREDA EM vigente como la de 80Mbps y 350Mbps y se han añadido nuevas ofertas de mayores velocidades como la de 500Mbps, 750Mbps y 1000Mbps. GTV valora positivamente las nuevas ofertas, pero no la eliminación de ofertas de menor

	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
Calidad doble : VoIP/BE con y sin portabilidad	Asimétrico*/			Simétrico		
	Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional
3	144.38	125.87	111.61			
5	153.53	132.22	115.06			
10	169.52	143.35	121.18	215.54	175.62	139.26
20	181.22	158.29	129.47	243.01	194.63	149.76
30	209	174.83	133.7	276.54	221.23	169.58
40	230.57	189.69	144.63			
50	275.8	231.94	183.62	362.48	292.28	214.93
60	288.57	242.56	191.86	376.69	302.6	220.97
80	313.8	264.09	209.31	406.3	325.55	236.58
100	33.95	278.1	219.87	431.76	345.36	250.17
150	372.84	313.62	248.38	467.34	369.49	261.68
200	401.92	343.6	272.75	535.91	428.89	310.99
300	491.64	419.23	339.45	596.73	475.14	341.17
350	521.39	445.59	362.08	626.3	498.6	357.9
400	549.14	470.25	383.32	653.44	520.18	373.35

Tipo B	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
Calidad VoIP	Asimétrico*/			Simétrico		
	Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional
3	176.16	162.44	148.9			
5	183.02	167.63	152.45			
10	194.21	175.94	157.91	293.99	266.33	239.04
20	210.8	187.82	165.15	319.09	284.32	249.99
30	222.57	198.24	174.23	336.92	300.09	263.74
40	239.89	214.12	188.7			
50	252.22	224.93	198.01	505.81	451.09	397.1
60	268.57	239.68	211.17	510.08	455.2	401.05
100	345.09	312.69	280.72	522.38	473.34	424.93
150	362.9	328.59	294.73	549.34	497.41	446.15
200	384.92	348.58	312.72	582.67	540.85	473.39
250	432.06	393.7	355.84	654.03	595.96	538.66
300	479.19	438.81	398.96			
400	569.72	515.17	461.34	862.41	779.84	698.36
500	625.86	559.17	493.36	947.39	846.45	746.82
750	758.12	669.17	581.39	1,147.60	1,012.96	880.08
1000	911.49	790.17	670.44	1,379.77	1,196.12	1,014.88

velocidad. Además en esta última categoría se han eliminado todos los productos BE con y sin portabilidad. Se solicita al Instituto que sean reintegrados.

En los servicios Tipo C, se ha producido una simplificación de la oferta eliminando todos los productos excepto el de 200Mbps, el cual ha sufrido un incremento de precio entre un 10% y un 52% según región (nacional, regional y local) Se solicita al Instituto que los demás productos sean reintegrados, o que por lo menos el producto que se mantenga no experimente subidas de precio.

En los servicios Tipo D, se ha producido una simplificación de la oferta eliminando

	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
Calidad: Datos Generales	Simétrico		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3			
5			
10	215.20	176.95	134.81
20	264.91	217.42	165.09
30	329.88	275.85	216.32
40			
50	336.78	273.09	202.92
60	350.99	283.41	28.95
80	380.60	306.36	224.57
100	406.06	326.18	238.16
150	441.64	350.31	249.67
200	510.21	409.71	298.97
300	571.04	455.96	329.16
350	600.61	479.42	345.89
400	627.75	500.99	361.34

Tipo C	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
Calidad: Datos Generales	Simétrico		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacion al	Region al	Local
200	562.53	520.21	453.25

todos los productos excepto el de 200Mbps y el 3Mbps, el cual ha sufrido incrementos de precios en casi todos los casos. Se solicita al Instituto que los demás productos sean reintegrados, o que por lo menos el producto que se mantenga no experimente subidas de precio.

Para los servicios incluidos en el Caso II:

En los servicios Tipo A y Tipo B, se han visto reducidos los precios en casi todos los casos. Sin embargo, se han eliminado todas las velocidades ofrecidas mayores a 60Mbps GTV valora positivamente las bajadas de precio, pero no la eliminación

Tipo D	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales	Asimétrico*/			Simétrico		
	Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional
3	194.65	165.48	133.34			
5	204.46	172.76	137.84			
10	22.77	187.16	147.93	264.15	213.51	157.7
20	248.17	207.42	162.53	313.86	253.97	187.98
30	268.09	223.71	174.81	378.84	312.41	239.21
40	284.7	237.42	185.32			
50	299.06	249.31	194.5	385.74	309.65	225.81
60	311.84	259.93	202.74	399.95	319.97	23.84
80	337.07	281.46	220.19	429.56	342.92	247.46
100	354.22	295.47	230.75	455.02	362.73	261.05
150	396.1	330.99	259.26	490.6	386.86	272.56
200	431.17	360.97	283.62	559.17	446.26	321.86
300	514.9	436.6	350.33	620	492.51	352.05
350	544.66	462.96	372.95	649.57	515.97	368.78
400	572.4	487.62	394.2	676.71	537.55	384.23

Tipo D	Renta mensual por entrega del servicio a nivel					
Calidad triple: VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales	Asimétrico*/			Simétrico		
	Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local	Nacional	Regional
3	189.46	175.75	162.21			
200				602.81	561.49	493.52

de ofertas de mayor velocidad.

En los servicios Tipo C, se ha producido una simplificación de la oferta eliminando todos los productos excepto el de 3Mbps, el cual ha sufrido un cambio de precio de un -29%, -20% y un +11% según región (nacional, regional y local)
Se solicita al Instituto que los demás productos sean reintegrados, pero GTV valora positivamente la bajada de precios generalizada.

- Caso II

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando los servicios se prestan a través cobre, y se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz (ya sea por el mismo CS, la Empresa Mayorista o bien otro CS)³⁷.

- Caso II

Los niveles tarifarios descritos a continuación son aplicables cuando los servicios se prestan a través cobre, y se hace uso de las frecuencias bajas para prestar servicios de voz (ya sea por el mismo CS, la Empresa Mayorista o bien otro CS)³⁸

Tipo A	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
Calidad Best Effort	Asimétrico		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	35.99	22.27	8.73
5	42.84	27.46	12.28
10	54.04	35.77	17.74
20	68.13	45.16	22.48
30	75.57	51.24	27.23
40	92.88	67.12	41.69
50	105.21	77.93	51.00
60	121.57	92.68	64.16

³⁷Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

³⁸Por ejemplo, cuando un CS contrata el SAIB y otro Concesionario Solicitante provee voz a través de un servicio de reventa.

Calidad Best Effort	Renta mensual por entrega del servicio a		
	Nacional	Regional	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
3	34.68	22.32	8.70
5	44.49	29.60	13.20
10	62.80	44.00	23.29
20	88.20	64.26	37.89
30	107.50	79.93	49.56
40	123.50	93.03	59.45
50	137.86	104.93	68.64
60	150.64	115.54	76.87
80	175.80	137.07	94.32
100	193.02	151.08	104.88
150	234.90	186.60	133.39
200	269.97	216.58	157.76
300	353.70	292.21	224.47
350	383.46	318.57	247.00
400	411.20	343.23	268.34

Tipo B	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
Calidad VoIP	Asimétrico		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	51.33	37.61	24.07
5	58.18	42.80	27.62
10	69.38	51.11	33.08
20	90.30	67.33	44.66
30	97.74	73.41	49.40
40	115.05	89.29	63.86
50	127.38	100.10	73.17
60	143.74	114.85	86.34

Calidad doble VoIP/BE	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
	Nacion al	Region al	Local
Velocidad de bajada (Mbps)			
3	77.78	54.50	28.25
5	87.59	61.78	33.35
10	105.90	76.18	43.44
20	131.29	96.44	58.04
30	150.60	112.12	69.71
40	166.60	125.21	79.60
50	180.96	137.11	88.79
60	193.74	147.72	97.02
80	218.96	169.25	114.47
100	236.12	183.26	125.03
150	278.00	218.79	153.54
200	313.07	248.76	177.91
300	396.80	324.39	244.62
350	426.55	350.75	267.24
400	454.30	375.41	288.49

Tipo D	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
Calidad triple:	Asimétrico		
VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales			
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacion al	Region al	Local
3	71.46	57.75	44.21

Calidad triple:	Renta mensual por entrega del servicio a nivel		
	VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales		
Velocidad de bajada (Mbps)	Nacional	Regional	Local
3	101.04	71.87	39.73
5	110.85	79.15	44.23
10	129.17	93.55	54.32
20	154.56	113.81	68.92
30	173.86	129.49	80.59
40	189.86	142.58	90.48
50	204.22	154.48	99.66
60	217.00	165.09	107.90
80	242.23	186.62	125.35
100	259.38	200.64	135.91
150	301.26	236.16	164.42
200	336.33	266.13	188.79
300	420.07	341.77	255.49
350	449.82	368.13	278.11
400	477.56	392.78	299.36

2.	Anexo A 2. Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL), Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local (SDTSBL), Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL), Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL), Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO) y Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL)	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1" data-bbox="548 295 1048 1098"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilitación del SDTBL</td> <td>\$554.6788</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDTSBL</td> <td>\$554.6788</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDCBL</td> <td>\$554.6788</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDCSBL</td> <td>\$554.6788</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDVBL</td> <td>\$236.0208</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Cobros recurrentes 	Concepto	Contraprestación (por evento)	Habilitación del SDTBL	\$554.6788	Habilitación del SDTSBL	\$554.6788	Habilitación del SDCBL	\$554.6788	Habilitación del SDCSBL	\$554.6788	Habilitación del SDVBL	\$236.0208	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1" data-bbox="1176 295 1713 1098"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Habilitación del SDTBL</td> <td>\$965.62</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDTSBL</td> <td>\$965.62</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDCBL</td> <td>\$965.62</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDCSBL</td> <td>\$965.62</td> </tr> <tr> <td>Habilitación del SDVBL</td> <td>\$340.81</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Cobros recurrentes 	Concepto	Contraprestación (por evento)	Habilitación del SDTBL	\$965.62	Habilitación del SDTSBL	\$965.62	Habilitación del SDCBL	\$965.62	Habilitación del SDCSBL	\$965.62	Habilitación del SDVBL	\$340.81	<p>En términos generales, el “2. Servicio de Desagregación Total del Bucle Local (SDTBL), Servicio de Desagregación Total del Sub-Bucle Local (SDTSBL), Servicio de Desagregación Compartida del Bucle Local (SDCBL), Servicio de Desagregación Compartida del Sub-Bucle Local (SDCSBL), Servicio de Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO) y Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL))”, ha sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS considerable. En algunos casos estas se han visto multiplicadas hasta más de 800%.</p> <p>Por ejemplo, la Renta mensual de SDCSBL ha pasado de</p>
Concepto	Contraprestación (por evento)																											
Habilitación del SDTBL	\$554.6788																											
Habilitación del SDTSBL	\$554.6788																											
Habilitación del SDCBL	\$554.6788																											
Habilitación del SDCSBL	\$554.6788																											
Habilitación del SDVBL	\$236.0208																											
Concepto	Contraprestación (por evento)																											
Habilitación del SDTBL	\$965.62																											
Habilitación del SDTSBL	\$965.62																											
Habilitación del SDCBL	\$965.62																											
Habilitación del SDCSBL	\$965.62																											
Habilitación del SDVBL	\$340.81																											

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación	Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por usuario)	\$96.6765	Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por usuario)	\$118.00
Renta mensual de SDTFO (por línea) "Desde la central al sitio del cliente (acceso dedicado)	Renta mensual (por usuario)	\$1,295.4360	Renta mensual de SDTFO (por línea) "Desde la central al sitio del cliente (acceso dedicado)	Renta mensual (por usuario)	\$7,587.04
Renta mensual de SDTSBL	Renta mensual (por usuario)	\$54.4305	Renta mensual de SDTSBL	Renta mensual (por usuario)	\$80.42
Renta mensual de SDCBL	Renta mensual (por usuario)	\$14.5015	Renta mensual de SDCBL	Renta mensual (por usuario)	\$118.00
Renta mensual	Renta mensual	\$8.6146	Renta mensual	Renta mensual	\$80.42

MXN8.6146 a MXN80.42

Se solicita al Instituto se reestablezcan los montos de contraprestación a los vigentes en la OREDA EM vigente

		de SDCSBL	(por usuario)			de SDCSBL	(por usuario)																							
		Renta mensual de SDVBL de 200 Mbps local en fibra	Renta mensual (por línea)	\$143.9306		Renta mensual de SDVBL de 200 Mbps local en fibra	Renta mensual (por línea)	\$368.54																						
3.	Anexo A 3.Servicio de Coubicación para Desagregación	Coubicación con Gabinete <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (Pago Único)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna</td> <td>\$110,384.18</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa</td> <td>\$196,217.18</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna</td> <td>\$61,929.08</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa</td> <td>\$100,077.08</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna</td> <td>\$133,455.72</td> </tr> <tr> <td>Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa</td> <td>\$225,417.38</td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Contraprestación (Pago Único)	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	\$110,384.18	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	\$196,217.18	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	\$61,929.08	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	\$100,077.08	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	\$133,455.72	Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$225,417.38	Coubicación con Gabinete <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación Pago Único</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gastos de instalación Coubicación 1 Rack Interna</td> <td>\$164,651.19</td> </tr> <tr> <td>Gastos de Instalación por metro lineal de construcción de escalerilla</td> <td>\$1,101.10</td> </tr> </tbody> </table>				Concepto	Contraprestación Pago Único	Gastos de instalación Coubicación 1 Rack Interna	\$164,651.19	Gastos de Instalación por metro lineal de construcción de escalerilla	\$1,101.10	<p>En términos generales, el “3. Servicio de Coubicación para Desagregación”, ha sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS considerable así como una restructuración de ciertos productos.</p> <p>Respecto a los cobros no recurrentes de la “Coubicación con Gabinete” han sido simplificados y restructurados por lo que no son totalmente comparables. Además, los precios ahora ya no incluyen el precio de la electricidad. Solicitamos que el</p>
Concepto	Contraprestación (Pago Único)																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Interna	\$110,384.18																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 1 Externa	\$196,217.18																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Interna	\$61,929.08																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 2 Externa	\$100,077.08																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	\$133,455.72																													
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Externa	\$225,417.38																													
Concepto	Contraprestación Pago Único																													
Gastos de instalación Coubicación 1 Rack Interna	\$164,651.19																													
Gastos de Instalación por metro lineal de construcción de escalerilla	\$1,101.10																													

Gastos de Instalación de metro lineal de ducteria para coubicación externa	\$1,101.10
--	------------

- Cobros recurrentes**

Concepto	Contraprestación mensual (según tipo de zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual Coubicación 1 Rack Interna con Respaldo	\$8,963.14	\$8,687.13	\$8,535.16
Metro lineal de escalerilla (materiales y mantenimiento)	\$761.49		

Nota: (*) Incluye 12 racks en 20 metros cuadrados

Nota: El plazo mínimo de contratación es de 36 meses

-Coubicación Cerrada

- Cobros no recurrentes**

Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM vigente.

Respecto a los cobros recurrentes de la “**Coubicación con Gabinete**” han sido simplificados y reestructurados por lo que no son totalmente comparables. Además, la renta mensual por Coubicación se ha simplificado a una sola entrada. Los precios han subido respectivamente del 42%, 47% y 46% según el tipo de zona (Alta, Media y Baja). Además, se ha añadido un plazo mínimo de contratación es de 36 meses.

Solicitamos que el Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM Vigente para que

• Cobros recurrentes

Concepto	Contraprestación mensual (según tipo de zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	\$1,010.12	\$946.12	\$938.38
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	\$1,010.12	\$946.12	\$938.38
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	\$2,655.24	\$2,470.58	\$2,288.47
Metro lineal de escalerilla (material es y mantenimiento)	\$15.0635		

Las

tarifas anteriores no incluyen el consumo de energía

Concepto	Contraprestación Pago Único
Gastos de instalación Coubicación 1 m ² Interna	\$40,950.68
Gastos de instalación Coubicación 1 m ² Externa	\$53,105.68
Gastos de mano de obra por metro lineal de construcción de escalerilla	\$1,101.10
G.I. de Metro Lineal de Ductería para Coubicación Externa	\$3,924.67

• Cobros recurrentes

Concepto	Contraprestación mensual (según tipo de zona)		
	Alta	Media	Baja
Renta mensual Coubicación 1 m ² Interna con Respaldo	\$3,588.55	\$3,422.94	\$3,331.75
Renta mensual Coubicación 1 m ² Externa con Respaldo	\$3,559.62	\$3,394.01	\$3,302.83
Metro lineal de escalerilla	\$761.49		
Metro Lineal de Ductería para Coubicación Externa	\$100.50		

Nota: El plazo mínimo de contratación es de 36 meses.

podamos valorar de manera fidedigna la evolución de precios

Por otro lado, GTV solicita que se elimine el plazo mínimo de contratación o que se reduzca puesto que 36 meses es excesivo.

Respecto a los cobros no recurrentes de la “Coubicación Cerrada” se han incluido nuevos gastos por la instalación y la mano de obra. Las tarifas del Apartado de la OREDA EM vigente no incluyen el consumo de energía eléctrica correspondiente a los equipos del Concesionario (o Autorizado) Solicitante

Solicitamos que el Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM vigente, (incluyendo consumo de energía)

eléctrica correspondiente a los equipos del Concesionario (o Autorizado) Solicitante

Nota: Los costos por coubicación incluyen energía eléctrica.

- Adecuaciones en la coubicación

• **Cobros no recurrentes**

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	<u>\$2,126.28</u>

• **Cobros recurrentes**

	Cobro adicional del interruptor termo magnético
Capacidad (amperes por tablilla)	Costo por tablilla (contraprestación mensual)

para que podamos valorar de manera fidedigna la evolución de precios

Respecto a los cobros no recurrentes de la “**Adecuaciones en la coubicación**” el precio de cambio en la capacidad de interruptor termo magnético ha sido incrementada en un 33% aproximadamente contra la OREDA EM vigente. GTV solicita al Instituto que reintegre los precios de la OREDA EM vigente

Respecto a los cobros recurrentes de la “**Adecuaciones en la coubicación**” los precios precio de cobro adicional del interruptor termo magnético ha sido incrementada en un 76% aproximadamente

				<table border="1"> <tr><td>10</td><td>\$10,744.27</td></tr> <tr><td>15</td><td>\$16,116.41</td></tr> <tr><td>20</td><td>\$21,488.54</td></tr> <tr><td>30</td><td>\$32,232.82</td></tr> <tr><td>40</td><td>\$42,977.09</td></tr> <tr><td>50</td><td>\$53,721.36</td></tr> <tr><td>60</td><td>\$64,465.63</td></tr> <tr><td>70</td><td>\$75,209.90</td></tr> <tr><td>80</td><td>\$85,954.18</td></tr> <tr><td>90</td><td>\$96,698.45</td></tr> <tr><td>100</td><td>\$107,442.72</td></tr> <tr><td>150</td><td>\$161,164.08</td></tr> <tr><td>200</td><td>\$214,885.44</td></tr> </table>	10	\$10,744.27	15	\$16,116.41	20	\$21,488.54	30	\$32,232.82	40	\$42,977.09	50	\$53,721.36	60	\$64,465.63	70	\$75,209.90	80	\$85,954.18	90	\$96,698.45	100	\$107,442.72	150	\$161,164.08	200	\$214,885.44	
10	\$10,744.27																														
15	\$16,116.41																														
20	\$21,488.54																														
30	\$32,232.82																														
40	\$42,977.09																														
50	\$53,721.36																														
60	\$64,465.63																														
70	\$75,209.90																														
80	\$85,954.18																														
90	\$96,698.45																														
100	\$107,442.72																														
150	\$161,164.08																														
200	\$214,885.44																														
		<p>- Adecuaciones en la coubicación</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético</td> <td>\$1,603.13</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> Cobros recurrentes <table border="1"> <tbody> <tr> <td></td> <td>Cobro adicional del interruptor termo magnético</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$1,603.13		Cobro adicional del interruptor termo magnético		<p>contra la OREDA EM vigente. GTV solicita al Instituto que reintegre los precios de la OREDA EM vigente. Por otro lado, valoramos positivamente la inclusión de un nuevo servicio de 10 tabillas.</p>																					
Concepto	Contraprestación (por evento)																														
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$1,603.13																														
	Cobro adicional del interruptor termo magnético																														

		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Capacidad (amperes por tablilla)</th> <th>Costo por tablilla (contraprestación mensual)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>15</td><td>\$9,160.9056</td></tr> <tr><td>20</td><td>\$12,214.5408</td></tr> <tr><td>30</td><td>\$18,321.8112</td></tr> <tr><td>40</td><td>\$24,429.0816</td></tr> <tr><td>50</td><td>\$30,536.3520</td></tr> <tr><td>60</td><td>\$36,643.6224</td></tr> <tr><td>70</td><td>\$42,750.8928</td></tr> <tr><td>80</td><td>\$48,858.1632</td></tr> <tr><td>90</td><td>\$54,965.4336</td></tr> <tr><td>100</td><td>\$61,072.7040</td></tr> <tr><td>150</td><td>\$91,609.0560</td></tr> <tr><td>200</td><td>\$122,145.4080</td></tr> </tbody> </table>	Capacidad (amperes por tablilla)	Costo por tablilla (contraprestación mensual)	15	\$9,160.9056	20	\$12,214.5408	30	\$18,321.8112	40	\$24,429.0816	50	\$30,536.3520	60	\$36,643.6224	70	\$42,750.8928	80	\$48,858.1632	90	\$54,965.4336	100	\$61,072.7040	150	\$91,609.0560	200	\$122,145.4080		
Capacidad (amperes por tablilla)	Costo por tablilla (contraprestación mensual)																													
15	\$9,160.9056																													
20	\$12,214.5408																													
30	\$18,321.8112																													
40	\$24,429.0816																													
50	\$30,536.3520																													
60	\$36,643.6224																													
70	\$42,750.8928																													
80	\$48,858.1632																													
90	\$54,965.4336																													
100	\$61,072.7040																													
150	\$91,609.0560																													
200	\$122,145.4080																													
4.	Anexo A 4. Servicio Auxiliar de Cableado Multipar	<p>Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTBL y SDCBL a menos que se especifique otro alcance.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tablilla de 64 puertos <u>y módulo splitter VDSL 2</u></td> <td>\$12,596.0857</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Tablilla de 64 puertos <u>y módulo splitter VDSL 2</u>	\$12,596.0857	<p>Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTBL y SDCBL a menos que se especifique otro alcance.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Tablilla de 64 puertos</td> <td>\$11,510.71</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Tablilla de 64 puertos	\$11,510.71	<p>En términos generales, la sección: “4. Servicio Auxiliar de Cableado Multipar”, ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los CS.</p> <p>Respecto a los cobros no recurrentes de la “Servicio Auxiliar de Cableado Multipar” han sido cambiados los precios. Se ha producido un decremento del 9% aproximadamente</p>																		
Concepto	Contraprestación (por evento)																													
Tablilla de 64 puertos <u>y módulo splitter VDSL 2</u>	\$12,596.0857																													
Concepto	Contraprestación (por evento)																													
Tablilla de 64 puertos	\$11,510.71																													

		<p>Instalación de escalerilla de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal)</p> <p style="text-align: right;">\$980.1183</p>		<p>Instalación de escalerilla de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (20 ml)</p> <p style="text-align: right;">\$34,357.55</p>	<p>contra la oferta vigente para la Tabilla de 64 puertos. Sin embargo, parece que En la instalación de escalerilla de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL se ha un incremento del 75% contra la OREDA EM vigente.</p> <p>Respecto a los cobros recurrentes de la “Servicio Auxiliar de Cableado Multipar” ha sido cambiado el precio del Cableado Multipar ha sufrido un incremento contra el de la OREDA EM vigente de un 423%. Además de que no se especifica el número de pares incluidos en el cable como en la OREDA EM vigente.</p> <p>Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA EM vigente, así como los detalles que anteriormente si se incluían en la propuesta de OREDA EM 2022.</p>										
		<ul style="list-style-type: none"> Cobros recurrentes 			<ul style="list-style-type: none"> Cobros recurrentes 										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estañado de línea (por metro lineal)</td> <td style="text-align: right;">\$183.6862</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación anual	Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estañado de línea (por metro lineal)	\$183.6862			<table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación anual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cableado Multipar (20m lineales)</td> <td style="text-align: right;">\$19,242.19</td> </tr> <tr> <td>Escalerilla de aluminio de 6" a 8" (20ml, materiales y mantenimiento)</td> <td style="text-align: right;">\$7,266.15</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación anual	Cableado Multipar (20m lineales)	\$19,242.19	Escalerilla de aluminio de 6" a 8" (20ml, materiales y mantenimiento)	\$7,266.15
Concepto	Contraprestación anual														
Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estañado de línea (por metro lineal)	\$183.6862														
Concepto	Contraprestación anual														
Cableado Multipar (20m lineales)	\$19,242.19														
Escalerilla de aluminio de 6" a 8" (20ml, materiales y mantenimiento)	\$7,266.15														

<p>5.</p>	<p>Anexo A</p> <p>5. Servicio Auxiliar de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS*r</p>	<p>5. Servicio de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS*r</p> <p><u>*Estas</u> contraprestaciones se encuentran asociadas exclusivamente a la prestación del SAIB.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes - Gastos de instalación <table border="1" data-bbox="548 478 936 853"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Despliegue de fibra (por metro lineal)</td> <td>\$66.8739</td> </tr> <tr> <td>Escalerilla por fibra óptica con fijación en losa</td> <td>\$ 636.0520</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Empalme <table border="1" data-bbox="548 933 1034 1204"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empalme (costo fijo)</td> <td>\$244.5590</td> </tr> <tr> <td>Empalme (costo variable por hilo)</td> <td>\$3.0716</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: En caso de requerirse instalación del DFO, el costo asociado se determinará caso a caso,</p>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$66.8739	Escalerilla por fibra óptica con fijación en losa	\$ 636.0520	Concepto	Contraprestación	Empalme (costo fijo)	\$244.5590	Empalme (costo variable por hilo)	\$3.0716	<p>5. Servicio <u>Auxiliar</u> de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS*r</p> <p><u>*Las siguientes</u> contraprestaciones se encuentran asociadas exclusivamente a la prestación del SAIB.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes - Gastos de instalación <table border="1" data-bbox="1176 510 1684 1053"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Despliegue de fibra (por metro lineal)</td> <td>\$269.76</td> </tr> <tr> <td>Despliegue de fibra (fijo por cable)</td> <td>\$26,975.80</td> </tr> <tr> <td>Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (variable por metro lineal)</td> <td>\$ 3,015.03</td> </tr> <tr> <td>Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)</td> <td>\$60,300.58</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> - Empalme <table border="1" data-bbox="1176 1157 1684 1300"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Empalme (costo fijo)</td> <td>\$262.86</td> </tr> <tr> <td>Empalme (costo variable por hilo)</td> <td>\$455.63</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$269.76	Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$26,975.80	Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (variable por metro lineal)	\$ 3,015.03	Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$60,300.58	Concepto	Contraprestación	Empalme (costo fijo)	\$262.86	Empalme (costo variable por hilo)	\$455.63	<p>En términos generales, la sección: “5. Servicio Auxiliar de Cableado de DFO de la Empresa Mayorista a DFO del CS*r”, ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los CS.</p> <p>Respecto a los cobros no recurrentes han sido cambiados los precios. Se ha producido un incremento aproximadamente de 303% contra la OREDA EM vigente para el despliegue de fibra (por metro lineal). Han sido añadidos nuevos servicios en la propuesta de OREDA EM 2022: - Despliegue de fibra (fijo por cable), - Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa sea con la opción variable por metro lineal que fijo por cable</p>
Concepto	Contraprestación (por evento)																															
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$66.8739																															
Escalerilla por fibra óptica con fijación en losa	\$ 636.0520																															
Concepto	Contraprestación																															
Empalme (costo fijo)	\$244.5590																															
Empalme (costo variable por hilo)	\$3.0716																															
Concepto	Contraprestación (por evento)																															
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$269.76																															
Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$26,975.80																															
Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (variable por metro lineal)	\$ 3,015.03																															
Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$60,300.58																															
Concepto	Contraprestación																															
Empalme (costo fijo)	\$262.86																															
Empalme (costo variable por hilo)	\$455.63																															

		<p>dependiendo de las especificaciones y actividades necesarias.</p> <p>- Cobros recurrentes</p> <table border="1" data-bbox="548 560 1059 783"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mantenimiento de escalerilla y fibra(por metro lineal)</td> <td>\$16.2167</td> </tr> <tr> <td>Renta de instalaciones</td> <td>\$141.0828</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación	Mantenimiento de escalerilla y fibra(por metro lineal)	\$16.2167	Renta de instalaciones	\$141.0828	<p>Nota: En caso de requerirse instalación del DFO, el costo asociado se determinará caso a caso, dependiendo de las especificaciones y actividades necesarias.</p> <p>- Cobros recurrentes</p> <p><u>Opción 1</u></p> <table border="1" data-bbox="1171 616 1693 887"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mantenimiento de escalerilla y fibra (<i>variable</i> por metro lineal)</td> <td>\$20.01</td> </tr> <tr> <td>Renta de instalaciones</td> <td>\$141.0828</td> </tr> </tbody> </table> <p><u>Opción 2</u></p> <table border="1" data-bbox="1171 948 1693 1066"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</u></td> <td><u>\$2,141.71</u></td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación	Mantenimiento de escalerilla y fibra (<i>variable</i> por metro lineal)	\$20.01	Renta de instalaciones	\$141.0828	Concepto	Contraprestación	<u>Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</u>	<u>\$2,141.71</u>	<p>Respecto al Empalme, el costo fijo ha sufrido un incremento del 7% respecto a la OREDA EM vigente.</p> <p>Además, respecto a los cobros recurrentes el mantenimiento de escalerilla y fibra (variable por metro lineal) ha sufrido un incremento de 23%. Ha sido añadido un nuevo servicio: mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</p> <p>Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA EM vigente.</p>
Concepto	Contraprestación																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra(por metro lineal)	\$16.2167																			
Renta de instalaciones	\$141.0828																			
Concepto	Contraprestación																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra (<i>variable</i> por metro lineal)	\$20.01																			
Renta de instalaciones	\$141.0828																			
Concepto	Contraprestación																			
<u>Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</u>	<u>\$2,141.71</u>																			
6.	<p>Anexo A</p> <p>6.Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución</p>	<p>Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTSBL y SDCSBL.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1" data-bbox="548 1251 1059 1302"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación	<p>Las siguientes contraprestaciones se encuentran asociadas a la prestación de los servicios SDTSBL y SDCSBL.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1" data-bbox="1171 1251 1693 1302"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación</th> </tr> </thead> <tbody> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación	<p>En términos generales, la sección: “6. Servicio Auxiliar de Anexo de Caja de Distribución”, ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas</p>												
Concepto	Contraprestación																			
Concepto	Contraprestación																			

Instalación de anexo de caja de distribución	\$2.766.3851
Instalación de cableado multipar	\$1.059.6876
Tablilla de 100 usuarios	\$573.9600

- Cobros recurrentes

Anexo de caja de distribución

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el anexo a caja de distribución	\$3,193.8517

Cableado Multipar

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el cableado multipar (costo fijo por materiales)	\$1,223.4324
Renta anual por el cableado multipar (costo variable por metro)	\$24.1088

Instalación de anexo de caja de distribución	\$8.798.13
Instalación de cableado multipar	\$2,371.54
Tablilla de 100 usuarios	\$2,070.42

- Cobros recurrentes

Anexo de caja de distribución

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el anexo a caja de distribución	\$15.695.25

Cableado Multipar

Concepto	Contraprestación
Renta anual por el cableado multipar (22 metros)	\$2.466.40

a los CS.

Respecto a los cobros no recurrentes han sido cambiados los precios. Se ha producido un incremento aproximadamente de 218% contra la OREDA EM vigente para la "Instalación de anexo de caja de distribución". Un incremento de 124% por la "Instalación de cableado multipar", y un incremento de 261% en la "Tablilla de 100 usuarios".

En respecto a los cobros recurrentes, la "Renta anual por el anexo a caja de distribución" ha sufrido un incremento de 391%. Además, la renta anual por el cableado multipar ha sufrido un incremento 365%, la renta anual por el cableado multipar (costo fijo por

				<p>materiales ha sido eliminadas.</p> <p>Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA EM vigente.</p>																														
7.	Anexo A 7.Generales	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalación de acometida de cobre</td> <td>\$610.9600</td> </tr> <tr> <td>Instalación de acometida de fibra óptica</td> <td>\$1,948.6426</td> </tr> <tr> <td>Visita en falso</td> <td>\$473.7637</td> </tr> <tr> <td>Visita técnica por SDTFO</td> <td>\$1,105.7819</td> </tr> <tr> <td><u>Cableado interior</u></td> <td>\$598.0000</td> </tr> <tr> <td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td> <td>\$529.7805</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Instalación de acometida de cobre	\$610.9600	Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.6426	Visita en falso	\$473.7637	Visita técnica por SDTFO	\$1,105.7819	<u>Cableado interior</u>	\$598.0000	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$529.7805	<ul style="list-style-type: none"> Cobros no recurrentes <table border="1"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Contraprestación (por evento)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalación de acometida de cobre</td> <td>\$760.74</td> </tr> <tr> <td>Instalación de acometida de fibra óptica</td> <td>\$1,948.60</td> </tr> <tr> <td><u>Instalación del SDTFO</u></td> <td>\$21,931.40</td> </tr> <tr> <td>Visita en falso</td> <td>\$593.92</td> </tr> <tr> <td>Visita técnica por SDTFO</td> <td>\$13,221.93</td> </tr> <tr> <td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td> <td>\$1,719.13</td> </tr> <tr> <td><u>Servicio de Interoperabilidad de Módem/ONT</u></td> <td>\$220,842.73</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Instalación de acometida de cobre	\$760.74	Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.60	<u>Instalación del SDTFO</u>	\$21,931.40	Visita en falso	\$593.92	Visita técnica por SDTFO	\$13,221.93	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,719.13	<u>Servicio de Interoperabilidad de Módem/ONT</u>	\$220,842.73	<p>En términos generales, la sección: “7. Generales”, ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los CS.</p> <p>Respecto a los cobros no recurrentes han sido cambiados los precios. Se ha producido un incremento aproximadamente de 24% contra la OREDA EM vigente. Por la “Instalación de acometida de cobre”. La “Visita en falso” ha sufrido un incremento de 25%, y la “Atención de avería inexistente por reporte de falla” ha sufrido un incremento del 224%.</p>
Concepto	Contraprestación (por evento)																																	
Instalación de acometida de cobre	\$610.9600																																	
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.6426																																	
Visita en falso	\$473.7637																																	
Visita técnica por SDTFO	\$1,105.7819																																	
<u>Cableado interior</u>	\$598.0000																																	
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$529.7805																																	
Concepto	Contraprestación (por evento)																																	
Instalación de acometida de cobre	\$760.74																																	
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,948.60																																	
<u>Instalación del SDTFO</u>	\$21,931.40																																	
Visita en falso	\$593.92																																	
Visita técnica por SDTFO	\$13,221.93																																	
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,719.13																																	
<u>Servicio de Interoperabilidad de Módem/ONT</u>	\$220,842.73																																	

				<p>Han sido añadidos nuevos servicios en la propuesta de OREDA EM 2022: “Instalación del SDTFO”, y “Servicio de Interoperabilidad de Módem/ONT” Además, ha sido eliminado el servicio de “Cableado interior”.</p> <p>GTV solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA EM vigente.</p>																
8.	<p>Anexo A</p> <p>8. Cobros de servicios opcionales</p>	<p>Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ADSL</td> <td>351,889.20 USD</td> </tr> <tr> <td>VDSL</td> <td>520,121.16USD</td> </tr> <tr> <td>ONT</td> <td><u>28,982,655.00</u> <u>MXN</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por</p>	Tecnología	Precio	ADSL	351,889.20 USD	VDSL	520,121.16USD	ONT	<u>28,982,655.00</u> <u>MXN</u>	<p>Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tecnología</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ADSL</td> <td>351,889.20 USD</td> </tr> <tr> <td>VDSL</td> <td>520,121.16USD</td> </tr> <tr> <td>ONT</td> <td><u>1,486,290.00</u> <u>USD</u></td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: El monto considerado por cada unidad, contempla única y exclusivamente el costo por equipo.</p>	Tecnología	Precio	ADSL	351,889.20 USD	VDSL	520,121.16USD	ONT	<u>1,486,290.00</u> <u>USD</u>	<p>Respecto a los “Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades” sólo ha aumentado el precio del ONT. Solicitamos que el Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM vigente.</p> <p>Respecto a los “Equipos Modem Blanco y ONT para</p>
Tecnología	Precio																			
ADSL	351,889.20 USD																			
VDSL	520,121.16USD																			
ONT	<u>28,982,655.00</u> <u>MXN</u>																			
Tecnología	Precio																			
ADSL	351,889.20 USD																			
VDSL	520,121.16USD																			
ONT	<u>1,486,290.00</u> <u>USD</u>																			

equipo. No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. **Precio por lote de quince mil equipos.**

Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL	281,511.36 USD
VDSL	416,096.93USD
ONT	<u>23,186,124.00</u> <u>MXN</u>

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

- Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad

Tecnología	Precio
ADSL	<u>28.84 USD</u>
VDSL	<u>42.63 USD</u>
ONT	<u>1,921.55</u> <u>MXN</u>

Concepto	Precio
----------	--------

No contempla valores de manejo, almacenaje y entrega. **Precio por lote de quince mil equipos.**

Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades

Tecnología	Precio
ADSL	281,511.36 USD
VDSL	416,096.93 USD
ONT	<u>1,189,032.00</u> <u>USD</u>

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

- Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad

Tecnología	Precio
ADSL	<u>42.54 USD</u>
VDSL	<u>54.27 USD</u>
ONT	<u>121.62</u> <u>USD</u>

Concepto	Precio
----------	--------

Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades” sólo ha aumentado el precio del ONT. Solicitamos que el Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM vigente.

Respecto a los **“Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad”** ha sufrido un incremento de las tarifas cobradas a los CS.

Solicitamos que el Instituto proporcione precios comparables con la OREDA EM vigente.

De todas formas, podemos establecer una comparación de precios la cual refleja que se ha incrementado en un 47% aproximadamente

		<p>Servicio de entrega de equipo en SAIB por personal de la EM <u>\$460.3354</u></p> <p>Nota: Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitará y el procedimiento de entrega.</p>	<p>Servicio de entrega de equipo en SAIB por personal de la EM <u>\$632.31</u></p> <p>Nota: Tomando en cuenta dos meses de antelación, el CS desde la solicitud de los servicios tendrá que definir el número de unidades que necesitará y el procedimiento de entrega.</p>	<p>contra la OREDA EM vigente por l'ADSL. Un incremento del 27% por el VDSL, y un incremento del 87% por el ONT.</p>
9.	<p>Anexo B</p> <p>PENAS CONVENCIONALES A CARGO DE LA EM</p>	<p>Atención de reportes de incidencias</p> <p>Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SAIB-SCyD, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL, SDTFO y servicio de cableado multipar interno) en los plazos indicados, se aplicará una penalización <u>equivalente a 1 día de la renta mensual, por cada día hábil completo de retraso en la solución de la falla o incidencia</u>, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 85% de reparación en el mismo día hábil. • 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles. • 5% restante no excederá diez días hábiles. <p>Determinación de Pena Convencional</p> <p>Dado que la aplicación se realizará de forma trimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:</p>	<p>Atención de reportes de incidencias</p> <p>Por cada incidencia o falla no resuelta para los servicios de desagregación (SAIB-SCyD, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL, SDTFO y servicio de cableado multipar interno) en los plazos indicados, se aplicará una penalización, de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 85% de reparación en el mismo día hábil. • 95% de reparaciones en un plazo máximo de tres días hábiles. • 5% restante no excederá diez días hábiles. <p>Determinación de Pena Convencional</p> <p>Dado que la aplicación se realizará de forma trimestral vencida, con los datos históricos, la regla de aplicación será la siguiente:</p> <p>a) <u>En caso de que no se cumpla el 85% del indicador</u>, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen 1 día hábil,</p>	<p>GTV solicita al Instituto que se restituyan todos los aparados eliminados en la OREDA EM vigente.</p> <p>Se eliminó un apartado importante para la “Atención de reportes de incidencias” que daba detalles sobre la penalización.</p> <p>En lo que respecta a las “Determinación de Pena Convencional”, GTV resalta positivamente que el porcentaje de la finalización del indicador ha aumentado desde</p>

		<p>a) <u>En caso de que no se cumpla el 82%</u> del indicador, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen 1 día hábil, aplicándose una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso.</p> <p>b) <u>En caso de que se cumpla el 82% del indicador, pero no con el 94%</u>, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 3 días hábiles, aplicándose una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso más un 30% fijo.</p> <p>c) En caso de que se cumpla el 85% y se cumpla con el 95%, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 10 días hábiles, aplicándose una pena de 100% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.</p> <p>De no acordar lo contrario el CS podrá entender que el AEP está denegando del servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de la EM.</p> <p><u>En lo referente al Servicio de SCyD la pena se aplicará conforme a los siguientes indicadores:</u></p>	<p>aplicándose una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso.</p> <p>b) <u>En caso de que se cumpla el 85% del indicador, pero no con el 95%</u>, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 3 días hábiles, aplicándose una pena de 10% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud por cada día de retraso más un 30% fijo.</p> <p>c) En caso de que se cumpla el 85% y se cumpla con el 95%, serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen los 10 días hábiles, aplicándose una pena de 100% del valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.</p> <p>De no acordar lo contrario el CS podrá entender que el AEP está denegando del servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales necesarias, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de la EM.</p> <p>En lo referente al Servicio de Anexo de Caja de Distribución (incluyendo cableado multipar en sub-bucle):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% de reparación del servicio en un máximo de 72 hrs. El 10% restante en un máximo de 108 hrs. <p>Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes levantados las 24 horas del día,</p>	<p>82% hasta 85%.</p> <p>En la OREDA EM vigente se eliminó un apartado importante que tenía la función de dividir entre Local y Regional en la sección: “Determinación de Pena Convencional”.</p> <p>GTV solicita su reintegración como estaba en la OREDA EM vigente.</p>
--	--	--	--	---

- 90% de reparación del servicio Local en 24 hrs. El 10% restante en un máximo de 36 hrs.
- 90% de reparación del servicio Regional en 16 hrs. El 10% restante en un máximo de 24 hrs.
- 90% de reparación del servicio Regional en 12 hrs. El 10% restante en un máximo de 18 hrs

En lo referente al Servicio de Anexo de Caja de Distribución (incluyendo cableado multipar en sub-bucle):

- 90% de reparación del servicio en un máximo de 72 hrs. El 10% restante en un máximo de 108 hrs

En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 72, 24, 16 o 12 hrs. respectivamente y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = \frac{TR}{Tiempo\ Máximo} \% \times Renta\ Mensual$$

Donde:

Renta Mensual: Se refiere a la renta mensual del servicio en cuestión.

Tiempo Máximo: es el tiempo máximo establecido para llevar a cabo la reparación de la falla.

TR: Tiempo de retraso en la reparación de la falla en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido. Las fracciones de hora serán consideradas como horas

sin embargo, dichos plazos no aplicarán para los casos fortuitos o de fuerza mayor.

a) En caso de que no se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 72, 24, 16 o 12 hrs. respectivamente y se aplicará una pena conforme a lo siguiente:

$$Pena = \frac{TR}{Tiempo\ Máximo} \% \times Renta\ Mensual$$

Donde:

Renta Mensual: Se refiere a la renta mensual del servicio en cuestión.

Tiempo Máximo: es el tiempo máximo establecido para llevar a cabo la reparación de la falla.

TR: Tiempo de retraso en la reparación de la falla en cuestión, respecto al tiempo máximo establecido. Las fracciones de hora serán consideradas como horas completas, redondeándose al entero superior inmediato.

- b) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 108, 36, 24 o 18 hrs. respectivamente y se aplicará una pena con la misma fórmula.

	<p>completas, redondeándose al entero superior inmediato.</p> <p>a) En caso de que se cumpla el 90% del indicador. Serán acreedores de una pena la totalidad de los eventos que superen las 108, 36, 24 o 18 hrs. respectivamente y se aplicará una pena con la misma fórmula.</p> <p>Consideraciones en el cómputo</p> <p>No se considerarán los días inhábiles establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo del AEP, que son: 1° de enero; 5 de febrero; 18 y 21 de marzo; jueves y viernes denominados "Santos" y sábado denominado de "Gloria"; 1°, 5 y 10 de mayo; 1° de agosto Día del Telefonista; 15 y 16 de septiembre; 12 de octubre; 2 y 20 de noviembre; el que corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal (actualmente el 1° de diciembre de cada seis años);12 y 25 de diciembre; el día que determinen las autoridades para la celebración de Elecciones Federales o Locales.</p> <p>El mecanismo para que el CS de aviso a la EM acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.</p> <p>Penas adicionales</p> <p>En caso de que la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS" de la</p>	<p>Consideraciones en el cómputo</p> <p>No se considerarán los días inhábiles establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo del AEP, que son: 1° de enero; 5 de febrero; 18 y 21 de marzo; jueves y viernes denominados "Santos" y sábado denominado de "Gloria"; 1°, 5 y 10 de mayo; 1° de agosto Día del Telefonista; 15 y 16 de septiembre; 12 de octubre; 2 y 20 de noviembre; el que corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal (actualmente el 1° de diciembre de cada seis años);12 y 25 de diciembre; el día que determinen las autoridades para la celebración de Elecciones Federales o Locales.</p> <p>El mecanismo para que el CS de aviso a la EM acerca de la incidencia, será conforme a lo establecido en el Procedimiento de Gestión de Fallas, Continuidad de Servicios y Gestión de Incidencias.</p> <p>Penas adicionales</p> <p>En caso de que la negativa de factibilidad de los servicios de desagregación sea resultado del establecimiento de información falsa o errónea acerca de los perfiles de velocidad máxima en las bases de información establecidas en el apartado "DESCRIPCIÓN DE LAS BASES DE DATOS" de la Oferta de Referencia, la EM se obliga a brindar este perfil de velocidad incluso si son</p>	
--	--	---	--

		<p>Oferta de Referencia, la EM se obliga a brindar este perfil de velocidad incluso si son necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS.</p> <p>En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiera un módem/ONT homologado por la EM que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que la EM entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho modem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias, especificaciones o credenciales no configuradas debidamente, <u>la EM deberá pagar al CS el precio de un módem/ONT conforme las características y precios establecidos en el Anexo "A" Tarifas de la Oferta de Referencia, además</u> de que la EM deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil <u>y se aplicará una pena que incluirá los gastos de habilitación más el valor de la renta mensual al servicio que está asociada la solicitud.</u></p>	<p>necesarias adecuaciones técnicas o en recursos de red, sin que esto implique algún cobro extra o retraso al CS.</p> <p><u>En caso de que el CS hubiera solicitado a la contratación de un servicio que la EM entregue el módem/ONT blanco al momento de la instalación, si la EM no entrega el equipo al momento de la instalación, le será aplicable a la EM una pena por concepto de visita en falso.</u></p> <p>En caso de que para la prestación de servicios de desagregación el CS adquiera un módem/ONT homologado por la EM que cumpla con todos los estándares, especificaciones y referencias que la EM entregue a los CS de acuerdo con lo estipulado en la Oferta de Referencia y dicho modem/ONT no funcione para prestar servicios de desagregación por la provisión de información falsa, errónea o incompleta de los estándares, referencias, especificaciones o credenciales no configuradas debidamente, la EM deberá proporcionar un módem para la correcta prestación de los servicios de desagregación en un plazo máximo de un día hábil.</p>	
10.	Anexo C 4.7 Cierre de Incidencias		El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia	En respecto al apartado: "4.7 Cierre de Incidencias" GTV

			<p>y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para el cierre correspondiente</p> <p>En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o rechace la atención, la EM dará aviso al CS sobre esta situación con la finalidad de que solucione la situación con su cliente esperando, máximo, los siguientes 30 minutos posteriores al aviso. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte.</p>	<p>solicita al Instituto para considerar que el CS debería poder indicar mediante SEG si acepta el cierre de la incidencia a partir de la notificación por parte del AEP(clientes sin servicio con casos abiertos que no permiten modificar la incidencia).</p> <p>Además, el tiempo de espera ha sido incrementado de 15 minutos en respecto a la OREDA EM vigente.</p>
--	--	--	---	--

Figura 8.4: Tabla comparativa Anexos OREDA EM – Prioridad Alta [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.4.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia

Figura 8.5: Tabla comparativa Anexos OREDA EM – Prioridad Media [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.4.3 Modificaciones “Prioridad Baja

#	Tema	Apartado de la OREDA EM 2021	Apartado de la OREDA EM 2022	Impacto/Sugerencia						
1.	Anexo A 1. Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	<p>- Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB</p> <p>Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, <u>se deberá ajustar la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación:</u></p> <p>a) Relativos a la instalación de acometida:</p> <p>Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición la Empresa Mayorista por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:</p> <table border="1" data-bbox="488 1102 976 1222"> <thead> <tr> <th>Tipo de acometida</th> <th>Unidad</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Tipo de acometida	Unidad	Valor				<p>- Otros conceptos de costos evitados aplicables al SAIB</p> <p>Con independencia de las tarifas especificadas anteriormente, en los siguientes escenarios concretos, <u>a partir de la contratación, se deberá ajustar durante un año la renta mensual del servicio restando el valor descrito a continuación, y una vez concluido este periodo se aplicará la tarifa completa del SAIB que corresponda:</u></p> <p>a) Relativos a la instalación de acometida:</p> <p>Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga en una sola exhibición la Empresa Mayorista por la instalación de la acometida se descontará de la renta mensual:</p>	Se solicita que se reintegre el apartado original de la OREDA vigente y que esto no se modifique en lo absoluto.
Tipo de acometida	Unidad	Valor								

Cobre	Ajuste de renta mensual	\$2.3162
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$16.5380

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de	Unidad	Valor
-----------------------	--------	-------

Tipo de acometida	Unidad	Valor
Cobre	Ajuste de renta mensual	\$2.3162
Fibra óptica	Ajuste de renta mensual	\$16.5380

b) Relativos a la adquisición del Modem/ONT:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por la provisión del modem/ONT se descontará de la renta mensual:

Tipo de tecnología de equipo adquirido por el Concesionario (o	Unidad	Valor
--	--------	-------

equipo adquirido por el Concesionario (o Autorizado) Solicitante		
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3335
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$4.9271
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.4425

c) Relativos a “Servicio de Entrega de Equipo en SAIB”:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por el servicio de “Servicio de Entrega de Equipo en SAIB” se descontará de la renta mensual un monto de 7.6723 MXN /Mes.

Autorizado) Solicitante		
ADSL	Ajuste de renta mensual	\$3.3335
VDSL	Ajuste de renta mensual	\$4.9271
ONT	Ajuste de renta mensual	\$13.4425

c) Relativos a “Servicio de Entrega de Equipo en SAIB”:

Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por el servicio de “Servicio de Entrega de Equipo en SAIB” se descontará de la renta mensual un monto de 7.6723 MXN /Mes.

2.	<p>Anexo A</p> <p>8. Cobros de servicios opcionales</p>	<p>• Cobros no recurrentes</p>	<p>• Cobros no recurrentes</p> <table border="1" data-bbox="1008 271 1523 798"> <thead> <tr> <th><u>Concepto</u></th> <th><u>Contraprestación (por evento)</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><u>Servicio Opcional de Cableado interior (1 o 2 cableados)</u></td> <td><u>\$598.00</u></td> </tr> <tr> <td><u>Servicio Opcional por cada Cableado interior adicional</u></td> <td><u>\$299.00</u></td> </tr> <tr> <td><u>Servicio Opcional de Reubicación de ONT</u></td> <td><u>\$1,948.60</u></td> </tr> <tr> <td><u>Servicio Opcional de Cambio de Tecnología</u></td> <td><u>\$1,948.60</u></td> </tr> <tr> <td><u>Servicio Opcional de Configuración, Pruebas y Asistencia</u></td> <td><u>\$198.29</u></td> </tr> </tbody> </table>	<u>Concepto</u>	<u>Contraprestación (por evento)</u>	<u>Servicio Opcional de Cableado interior (1 o 2 cableados)</u>	<u>\$598.00</u>	<u>Servicio Opcional por cada Cableado interior adicional</u>	<u>\$299.00</u>	<u>Servicio Opcional de Reubicación de ONT</u>	<u>\$1,948.60</u>	<u>Servicio Opcional de Cambio de Tecnología</u>	<u>\$1,948.60</u>	<u>Servicio Opcional de Configuración, Pruebas y Asistencia</u>	<u>\$198.29</u>	<p>En términos generales, la sección: 8. Cobros de servicios opcionales”, ha sido añadida un nuevo párrafo en los cobros no recurrentes.</p> <p>Los servicios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio Opcional de Cableado interior (1 o 2 cableados) - Servicio Opcional por cada Cableado interior adicional - Servicio Opcional de Reubicación de ONT - Servicio Opcional de Cambio de Tecnología - Servicio Opcional de Configuración, Pruebas y Asistencia <p>GTV considera que se deberían evaluar algunos de los numerales incluidos sobre costos no recurrentes para la OREDA 2022. El anexo A no debería seguir extendiéndose y agregando numerales dado que se ha visto que el AEPT ha utilizado estas medidas y cobros injustificados como mecanismo para dilatar el proceso de contratación y habilitación de los servicios SAIB.</p> <p>Con respecto al primer factor incluido dentro de la tabla, se considera que no se debería incluir el cableado interior de 1 o 2 cables dentro de costos no recurrentes dado que este debería estar ya incluido dentro de la estructura de costos del AEPT y por lo tanto no se debería transferir este costo</p>
<u>Concepto</u>	<u>Contraprestación (por evento)</u>															
<u>Servicio Opcional de Cableado interior (1 o 2 cableados)</u>	<u>\$598.00</u>															
<u>Servicio Opcional por cada Cableado interior adicional</u>	<u>\$299.00</u>															
<u>Servicio Opcional de Reubicación de ONT</u>	<u>\$1,948.60</u>															
<u>Servicio Opcional de Cambio de Tecnología</u>	<u>\$1,948.60</u>															
<u>Servicio Opcional de Configuración, Pruebas y Asistencia</u>	<u>\$198.29</u>															

				<p>nuevamente al CS. Sin embargo, se reconoce la necesidad de cobrar por cada cableado interior según la solicitud del CS, por lo que se acepta incluir el segundo numeral con el ánimo de mantener condiciones de igualdad para todas las partes.</p> <p>Por otro lado, se sugiere que el servicio de reubicación de ONT y de cambio de tecnología se puedan aplicar siempre y cuando se logre un proceso justo y eficaz por medio del cual se afiance la competitividad del mercado</p>
--	--	--	--	---

Figura 8.6: Tabla comparativa Anexos OREDA EM – Prioridad Baja [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

ÚNICO.- Tenerme por presentado con la personalidad que ostento, emitiendo comentarios dentro del procedimiento de consulta pública referido en el presente escrito.

Por **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.,
CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN
RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.,
MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV
CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.,**

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste”.

Ciudad de México, 15 de agosto de 2021

GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal

Por **CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R L DE C.V.,**

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Red Nacional Última Milla y Red Última Milla del Noroeste”

Ciudad de México, 15 de agosto de 2021

ALFONSO LUA REYES

Representante legal

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta pública respecto a las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste".

GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.**, personalidad que acredito en términos de los poderes notariales que se acompañan al presente escrito, comparezco a exponer.

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre los "Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2022 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones", lo que hago en los siguientes términos:



Índice de contenidos

1	Glosario.....	3
2	Resumen ejecutivo.....	5
3	Introducción y estructura del documento	20
3.1	Estructura del documento.....	20
4	Antecedentes.....	22
5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM.....	24
5.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM.....	25
5.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS	29
5.3	Conclusiones.....	31
6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM	34
6.1	Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa 38	
6.2	Trabajos especiales.....	44
6.3	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT	46
6.4	Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM.....	49
6.5	Ausencia de un SEG/SIPO funcional.....	53
6.6	Conclusiones.....	61
7	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional	66
7.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista	66
8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM	71
8.1	Modificaciones "Prioridad Alta"	72
8.2	Modificaciones "Prioridad Media".....	80
8.3	Modificaciones "Prioridad Baja"	83
8.4	Anexos	84

1 Glosario

A continuación, se presenta el glosario que se utilizará como referencia a lo largo del presente documento. En este se definen las siglas, acrónimos y expresiones correspondientes.

Acronimo	Definición
AEPT	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. 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., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de CV.
AGCOM	Ente regulador y autoridad de competencia para el sector de telecomunicaciones de Italia (Autoridad para las Garantías de Telecomunicaciones por sus siglas en italiano)
API	Una API es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface)
BT	British Telecom
CS	Concesionario Solicitante
DM	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
DSL	Digital Subscriber Line (Línea de Suscriptor Digital)
EM	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
FTTH	Fiber to the Home (Fibra Directa al Hogar)
GTV	Grupo Televisa S.A.B.
IFT o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
KPI	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
LFCE	Ley Federal de Competencia Económica
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Medidas de Preponderancia	Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante el acuerdo número P/IFT/EXT/060314/78
OLT	Optical Line Terminal (Terminal de Línea Óptica)
ONT	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
OR	Oferta de Referencia
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura
ORE	Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OREDA DM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM
OREDA EM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM
PCT	Punto de Conexión Terminal

Acronimo	Definición
PMR	Prácticas Monopólicas Relativas
PSM	Poder Significativo de Mercado
Resolución de Separación Funcional	Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil
Reventa	Ofrecimiento de servicios por parte del CS, equivalentes a aquellos ofrecidos por el AEPT
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SEG/SIPO	Sistema Electrónico de Gestión incorporando el Sistema Integrado para Operadores
Separación Funcional	Proceso regulatorio mediante el cual "El Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente: La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución
SLAs	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
SLAs globales	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM
T-MEC	Tratado comercial entre México, Estados Unidos y Canadá
VoIP	Voice over Internet Protocol. Método para entregar servicios de telefonía fija sobre una conexión a Internet
ULL	Unbundled Local Loop (Desagregación del Bucle)

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (de ahora en adelante "GTV") ha preparado este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada a las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación ("OREDA DM") presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (en lo sucesivo "AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 16 de julio de 2021. Tras analizar las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional, así como las Ofertas de Referencia para la División Mayorista ("DM") del AEPT, GTV ha decidido enfocar su respuesta sobre las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios para la OREDA a través de la DM.

A pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y de intentar buscar espacios para trabajar en conjunto con el AEPT, el IFT y el resto de los CS, el impacto de la Oferta continúa siendo casi nulo. **Las conexiones de banda ancha fija a través de la OREDA DM+EM representan cerca del 0.021% del total de conexiones activas en el país.** Las estadísticas para México son preocupantes, considerando que las Ofertas llevan operativas alrededor de 7 años y los CS no utilizan la OREDA bajo ninguna de sus modalidades por la inoperatividad programada impuesta por el AEPT.

Por otro lado, para un correcto análisis de la OREDA DM es necesario entender las problemáticas relacionadas con la Separación Funcional. La Separación Funcional ha sido un instrumento utilizado por múltiples reguladores con el fin de mejorar la competencia en el mercado de telecomunicaciones y así eliminar prácticas potencialmente discriminatorias por parte del agente considerado con poder significativo de mercado ("PSM"). Un denominador común de los ejercicios de separación funcional en otros mercados (por ejemplo, Reino Unido, Nueva Zelanda e Italia) **demuestran que las entidades mayoristas siempre retienen los principales servicios mayoristas para evitar incentivos perversos en la prestación de los servicios a sus filiales minoristas.**

Con base en lo anterior, GTV quiere señalar que no está de acuerdo con el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM (Servicio de Acceso Indirecto al Bucle, de ahora en adelante "SAIB" y Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico, SCyD Nacional, Regional y Local gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa gestionada a través del SEG)¹

¹ IFT – el AEPT propuso en el proceso de Separación Funcional la duplicación del SEG de Telmex/Telnor como mecanismo para la implementación del SEG de la EM, así como una evolución de ambos SEG, es decir el SEG de la EM y el SEG de Telmex/Telnor hacia un sistema basado en API, dando como resultado, que existan un SEG/SIPO de la EM y un SEG/SIPO de Telmex/Telnor



y establece unas ventanillas de acceso que complican significativamente los procesos en detrimento de los CS y los clientes finales y difieren en gran medida de las mejores prácticas y la experiencia internacional. Este punto será tratado con mayor detalle en la Sección 7 del presente documento.

GTV se enfoca en esta respuesta en tres grandes problemáticas cuya existencia está impidiendo el buen funcionamiento de la OREDA DM, identificando las causas de las problemáticas y proponiendo soluciones efectivas e implementables. Esto pretende llamar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales escollos a la situación de competencia efectiva que pretende el IFT.

Estas necesidades y problemáticas identificadas son complejas y requieren atención y soluciones urgentes. Como se mostrará a lo largo del documento, sus causas son diversas y deberán atenderse de forma global y exhaustiva para su resolución, y no de forma individual y parcial como se ha enfocado en modificaciones anteriores a la OREDA.

Además de estas problemáticas principales en las que se enfoca la respuesta, siguen existiendo un número importante de problemas colaterales que se enuncian para el IFT y el AEPT en la Sección 8. Estos problemas, a pesar de ser colaterales, siguen teniendo un impacto muy significativo en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia.

Las tres principales deficiencias de la Oferta a las que tiene que enfrentarse el GTV en su día a día son:

- Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
- Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM
- Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

El presente documento reúne las problemáticas presentes en la OREDA DM que se han presentado en la operación de GTV. Esta respuesta corresponde un esfuerzo operativo por parte de GTV, el cual se ha realizado de manera reiterativa año a año. Sin embargo, los resultados de estas respuestas no se han visto implementadas en las versiones actualizadas de las Ofertas de Referencia que propone el AEPT.



Las problemáticas principales que se evidencian en esta oportunidad, y las cuales ya han sido tratadas en respuestas anteriores por parte de GTV, se podrían resumir en los siguientes tres puntos: Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM, problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM y problemáticas resultantes de la Separación Funcional. Estos temas afectan de manera significativa la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, generando afectaciones en plazos, equipos otorgados y resultados/calidad de los servicios que se buscan prestar a los usuarios finales.

Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

► Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM

Es imprescindible que el IFT defina e implemente mecanismos y estrategias proactivas y eficientes para el monitoreo del cumplimiento por parte del AEPT a la regulación. Se deben también **definir y aplicar de forma rigurosa penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDA DM** para eliminar el incentivo al AEPT de continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas en el mercado de banda ancha mexicano.

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA DM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA DM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Después de 7 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, **los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.021% del mercado total de internet fijo**².

La definición de mecanismos y estrategias para el monitoreo de la OREDA DM por parte del AEPT es imprescindible para su correcta implementación. **Dichos mecanismos deben tener en cuenta las sanciones al AEPT por el incumplimiento y lo establecido en las Medidas de Preponderancia y Ofertas**, además de revisar los puntos de mejora que se pacten en reuniones periódicas entre las partes.

² IFT – El Cuarto Informe Trimestral Estadístico presentado por el IFT para cierre de 2019, indicaba que en México existían un total de 19,354,980 conexiones de banda ancha fija, de las cuales 7,548 son provistas bajo las OREDA EM-DM.



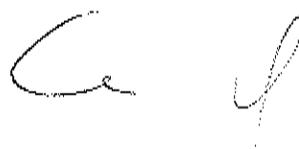
Se han identificado dos acciones requeridas para generar garantías a los CS que utilicen la OREDA DM del AEPT:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
 - **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.
- *Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS* *Error! No se encuentra el origen de la referencia.*

La OREDA DM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta como plazos fijos o plazos mínimos de operación, afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales. Tal es el caso del agendamiento de la instalación del servicio de fibra óptica, por ejemplo. En dicha situación, se lleva al máximo el agendamiento del servicio en el SEG, tomándose **11 días hábiles** después de la fecha de solicitud.

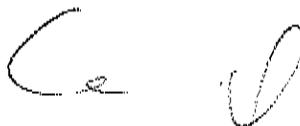
Dicha dilatación en los plazos usualmente resulta en la cancelación del servicio por parte del usuario final. Esto quiere decir que, ante la demora para adquirir un servicio con algún CS, prefieren cancelar la solicitud y contratar directamente el servicio con el AEPT. Lo anterior afecta negativamente la imagen y reputación de los CS y mejora el posicionamiento del AEPT en el mercado, evidenciando a los usuarios finales que el AEPT tiene procesos más efectivos de contratación, habilitación de servicio, atención al cliente y alta de servicio. Esta práctica incentiva el poder del AEPT en el mercado, lo cual va en contravía de la finalidad de las Ofertas de Referencia y demás medidas asimétricas.

Se han identificado tres acciones requeridas para generar garantías y evitar inconvenientes en el suministro de los servicios a los CS que utilicen la OREDA DM del AEPT. Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, se sugiere:



- **Establecer un mecanismo de fiscalización clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS:** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Es relevante establecer sanciones y multas al AEPT para que incentiven la implementación correcta de la Oferta de Referencia.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, se propone al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.
- **No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que en cumplimiento con la Medida QUINTA del Anexo 3 no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA DM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS.

Con respecto a la problemática de la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM se pueden evidenciar dos temáticas principales: Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM y el incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS. Con respecto al primer tema, resulta necesario que el IFT establezca un proceso estructurado y claro de fiscalización a lo establecido en la Oferta de Referencia. Este debe estar acompañado de sanciones al AEPT, las cuales incentiven la correcta implementación de lo establecido y que mejoren la operatividad de los CS. En cuanto al incumplimiento de los plazos y procesos acordados, resulta necesario que los SLAs que se establecen sean realistas y reflejen la realidad de la operación de la DM por medio de KPIs. Adicionalmente, en la OREDA DM que el AEPT propone para el 2022 hay un empeoramiento significativo relacionado con algunos plazos dentro de la operación. Estos asuntos pueden verse a detalle en las secciones 5.2 y 8 del presente documento.



Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM

► *Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa*

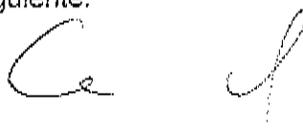
Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA DM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura en el SEG, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de Reventa por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

En primer lugar, es importante mencionar que en la OREDA DM propuesta para el 2022 el AEPT ha incluido una gran cantidad de motivos por los cuales el orden para habilitar un servicio de desagregación puede ser alterado y no respetado. Por otro lado, es importante retomar una problemática que GTV ha mencionado ya en Consultas Públicas pasadas: Visitas en falso. Como se determina en la OREDA DM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por al AEPT por visita en falso. Adicionalmente, se debería considerar como visita en falso atribuible a la DM si no es factible realizar la prueba de acometida y habilitación del servicio. De tal manera, se aumentaría la presión sobre el AEPT y generaría una mejora en los resultados de instalación y altas de los CS. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT está objetando por motivos varios, como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita de habilitación de los servicios de Reventa.

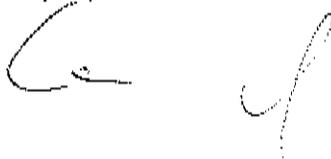
Lo anterior resulta una problemática grave para la operación y la correcta implementación de la OREDA DM. En primer lugar, resulta poco transparente y ético que el AEPT sustente sus visitas en falso bajo objeciones de casos fortuitos o de fuerza mayor, los cuales no están descritos y considerados en la OREDA DM de forma explícita. Adicionalmente, la imagen y servicio al cliente que pueden prestar los CS se ve afectada por visitas en falso claramente atribuibles al AEPT, donde los procesos de instalación y alta de los servicios se ven dilatados aún más.

Otra problemática en la implementación de la OREDA ha sido la negativa a dar servicios proporcionados por terceros. Lo anterior representa un problema significativo para los usuarios finales y para la marca de los CS, considerando que el uso de las plataformas de contenido, tales como Netflix y Disney+, representan una parte importante del entretenimiento de los usuarios.

Con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios se propone lo siguiente:



- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distritados”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA DM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
 - se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.

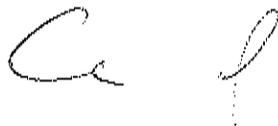


- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de "casos fortuitos y de fuerza mayor" para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEPT puede imputar a un CS:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA DM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas que actualmente tiene GTV. Dicho KPI deberá indicar el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT podrá tener para con los CS. Este, deberá ser vigilado por el IFT y su incorrecto seguimiento deberá acarrear penalidades para el AEPT. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes
- **Integrar a la OREDA EM los servicios proporcionados por terceros, considerando que estos deben ser parte integral de la prestación de los servicios a los CS.** Estos servicios (p. ej. Disney+, Netflix) representan en la actualidad una parte muy importante en el consumo de los usuarios. Esto disminuiría los costos para los CS, aumentando su rentabilidad y ayudándolos a posicionarse en el mercado.

► **Trabajos especiales**

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellos relacionados con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG y tienen un plazo que oscila entre los 5-11 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta.

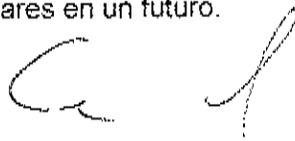
Sin embargo, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos



de última milla que no están incluidos inicialmente. Por consiguiente, el AEPT ha podido resguardarse en las áreas grises de la definición/lineamientos/alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no tienen una tarifa clara, y pueden ser cobrados sin límite alguno.

Con el objetivo de evitar inconvenientes con respecto a los trabajos especiales, se sugiere:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estar acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.
- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, estos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.
- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA DM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.



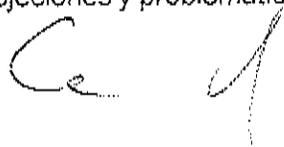
► **Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT**

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, CS y AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su esperado impacto en la competitividad del mercado. Es por esto que surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, estos cuentan con constantes problemáticas y obstáculos que dificultan la comunicación esperada.

Parte de dicha problemática radica en que no existe una consistencia entre las reuniones ya que no hay una periodicidad establecida en la que se puedan facilitar estos espacios. Cuando estos se logran agendar, en muchas ocasiones el AEPT no asiste a ellas, por lo que no se llevan a cabo. En los casos en los que sí se llevan a cabo las reuniones entre la DM y el CS, se tratan los mismos temas con respecto a objeciones, mal funcionamiento del SEG, entre otras, resultando en juntas en las que no siempre se llegan a acuerdos.

Con el objetivo de aumentar la comunicación entre las distintas partes, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto por lo que GTV considera que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y acuerdos establecidos se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al dialogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.
- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de objeciones y problemáticas a las que se enfrentan



los CS y la DM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA DM que puedan ser implementados en un futuro cercano.

- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.

► ***Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM***

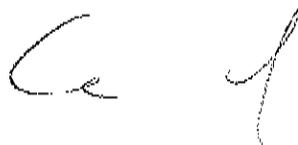
Una porción significativa de estas dificultades se remonta a la provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEPT. Lo anterior ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y el AEPT, generando un detrimento competitivo a los CS frente a sus empresas. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa. Así bien, los CS se ven obligados a resolver estos temas con procesos más complejos, tales como el modo puente, la habilitación de puertos, configuraciones adicionales, entre otros.

Adicionalmente, para que el CS pueda ofrecer sus servicios de voz IP y de televisión con los ONTs que son provistos por la el AEPT, debe utilizar los mismos como convertidor de medios. Esto genera impacto no solo para los CS si no directo al usuario final, pues necesita dos equipos para que el servicio funcione incrementando su gasto de energía eléctrica.

Cuando hay problemas con los equipos que son proporcionados por la DM, no hay un proceso de solución directo de reemplazo del equipo o de su configuración. Esto hace que la dificultad para resolver dichas problemáticas se aumente significativamente para los CS, afectando el principio de equivalencia de insumos y condiciones para con los CS (en la operación propia del AEPT si se pueden hacer soluciones directas de estas problemáticas). Por lo tanto, los CS se ven obligados a resolver estos temas con procesos más complejos, tales como el modo puente, la habilitación de puertos, configuraciones adicionales, entre otros.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas los ONTs para los servicios de Reventa, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones:

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica y simplicidad de los procesos:** Se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.



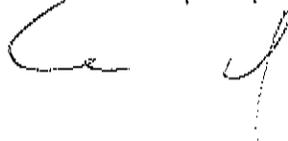
► **Ausencia de un SEG/SIPO funcional**

El AEPT ha incumplido con su obligación de desarrollar, implementar y lanzar un SEG/SIPO totalmente operativo hasta la fecha. Entre las obligaciones del AEPT se encontraba el desarrollo de estas plataformas desde la revisión de las Medidas de preponderancia en 2017, situación que ha perjudicado a los CS a través de procedimientos y protocolos técnicos y administrativos ineficaces y que generan incertidumbre al resto de los CS, ya que el IFT no está ejecutando un seguimiento riguroso al actuar del AEPT y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias originadas con la separación funcional.

Entre los principales problemas se encuentran la inoperancia del SIPO, las constantes actualizaciones y ajustes al SEG que impiden su operación y la ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG. Cada problemática tiene un perjuicio significativo sobre la operación de GTV y, si bien la institucionalización del SEG fue un paso en la dirección adecuada, el sistema aún continúa en una fase incipiente. Por lo tanto, dicha plataforma deberá ser implementada de forma correcta para poder desarrollar su potencial necesario.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con el SEG, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG:** Toda la información registrada en el SEG deberá de ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para el caso en el que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no



discriminación en el SEG. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.

Con respecto al tema de las problemáticas de habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM, hay varios puntos que resultan relevantes de mencionar. En primer lugar, en la operación de los servicios de Reventa hay una gran cantidad de motivos de objeción en las etapas de habilitación y aprovisionamiento. Por un lado, se han aumentado las causales para que las solicitudes de Reventa se puedan objetar. Adicionalmente, se presentan regularmente objeciones por motivos de casos fortuitos o de fuerza mayor. Lo anterior resulta contraproducente para los CS, considerando que no se acota claramente qué entra dentro de dicho motivo de objeción, dejando vía libre al AEPT de objetar servicios sin verse obligados a pagar sanciones. Adicionalmente, se han utilizado los "paros de reloj" como una alternativa para el IFT de alargar los procesos de los CS e, igualmente, objetar las solicitudes de Reventa. En teoría, esta era una inclusión que iba a ayudar a los CS, generando un tiempo para que el AEPT encontrara una solución a aquellas solicitudes que inicialmente habían sido objetadas.

Por otro lado, se han utilizado los trabajos especiales como una excusa para cobrar a los CS temas que han de ser cubiertos por el mismo AEPT, principalmente en conexiones de última milla. Adicionalmente, los trabajos especiales no están acotados y/o claramente definidos en la OREDA DM, por lo que tienen la libertad de incluir como tal una gran cantidad de temas que no corresponden a los CS en el marco de la Oferta de Referencia.

Adicionalmente, hay una clara problemática con respecto a los canales de comunicación entre el AEPT, los CS y el IFT. Esto hace que el proceso de implementación se vea afectado y no se lleguen a concesos grupales acerca de las problemáticas que afectan a la OREDA en el día a día de la operación.

De igual manera, la calidad de las ONTs que se suministran a los CS por parte de la DM resulta un problema en la prestación de los servicios de Reventa. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa. Así bien, los CS se ven obligados a resolver estos temas con procesos más complejos, tales como el modo puente, la habilitación de puertos, configuraciones adicionales, entre otros.



Finalmente, es relevante considerar que el SEG/SIPO sigue siendo una plataforma altamente problemática. Entre los principales problemas se encuentran la inoperancia del SIPO, las constantes actualizaciones y ajustes al SEG que impiden su operación, la ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG.

Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

► **Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista**

La interdependencia entre EM y DM constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria de telecomunicaciones mexicana y omite las mejores prácticas basadas en casos de éxito a nivel internacional. Además, tal y como fue definido el proceso de separación por parte del IFT supone un gran riesgo para la operatividad, la provisión de los servicios a los CS y para la competencia en el sector. Algunos servicios, son fácilmente asociables a un prestador de servicios. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran la involucración de ambos prestadores de servicios, esto debido a que la estructura de la red no permite tener una división determinante de la misma para que cada entidad gestione su parte correspondiente.

El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. En otras palabras, las dos empresas han encontrado formas de escudarse una en la otra a través de atribuirse las responsabilidades de fallas, demoras y problemas entre ellas, dilatando aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limitando así la correcta desagregación del bucle.

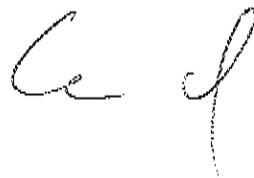
Con el objetivo final de garantizar transparencia en la Separación Funcional entre la EM y DM y así crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en la desagregación del bucle por medio del AEPT, GTV considera que se deben hacer las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un

pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.

- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para la operación minorista del AEPT. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

Con respecto al tema de los problemas resultantes de la Separación Funcional, principalmente se sigue presentando una gran interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista para la prestación de servicios de Reventa. El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. Por lo tanto, resulta necesario que se establezca a la EM como el único proveedor de servicios mayoristas.



3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación presentadas por Teléfonos de México, Teléfonos del Noroeste, Red Nacional Última Milla, y Red Última Milla del Noroeste" y publicada a través de la página web del Instituto el 16 de julio de 2021. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la División Mayorista del AEPT.

3.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, se clasifican y agrupan los temas detallados en las siguientes secciones:

Sección del documento	Temática
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Antecedentes
Sección 5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
Sección 6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de la OREDA EM/DM
Sección 7	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional
Sección 8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

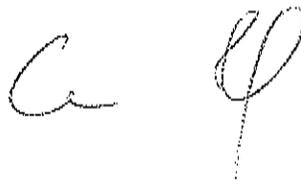
El análisis desarrollado entre las secciones 5 y 7 involucra diversas temáticas en su interior, y están presentados con base en la siguiente estructura:

- descripción de la problemática y evidencia
- descripción de la solución propuesta
- conclusiones

Adicionalmente se incluye, donde aplique, evidencia internacional como soporte a la argumentación provista.

En la sección 8 se analiza el impacto de las modificaciones realizadas sobre la OREDA DM bajo consulta, con respecto a la OREDA DM vigente. Solo se incluyen los apartados específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA DM.

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren a los documentos incluidos en la publicación del Instituto con respecto a la consulta pública en cuestión, pero específicamente archivos referentes a la OREDA DM de Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste . Todos los comentarios incluidos en este documento son también directamente aplicables a la Oferta de Referencia y sus correspondientes anexos para la Desagregación del bucle local de Red Última Milla del Noroeste.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized cursive 'C' followed by a vertical line and a loop.

4 Antecedentes

Mediante la Resolución contenida en el Acuerdo P/IFT/270218/130, de fecha 16 de marzo de 2018, el Instituto resolvió sobre el plan final de implementación de la Separación Funcional de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. La Resolución se desarrolló en términos de las Medidas Sexagésima Quinta y Segunda Transitoria del Anexo 2 y Cuadragésima Séptima y Segunda Transitoria del Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia, establecidas mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119³.

La Separación Funcional se implementó, entre otras razones, como una medida del IFT para evitar los problemas de competencia asociados a la integración vertical del AEPT, que le permitía obstaculizar a sus competidores el acceso a los servicios mayoristas. La separación de Telmex y Telnor en dos entidades mayoristas y una minorista, constituye una medida encaminada a aumentar los incentivos de cumplir con el principio de no discriminación, y proveer los servicios de manera transparente.

A raíz de esta Separación Funcional surge la necesidad de contar con herramientas de comunicación de la EM y DM con los CS, totalmente independientes del SEG existente de Telmex/Telnor. De esta manera, se establece la implementación de un SEG propio de la DM, así como la creación de un nuevo sistema -SIPO- basado en API, dando resultado a la herramienta SEG de las Empresas Mayoristas. Asimismo, se establece un sistema SEG propio de la DM, siendo esta su única herramienta para interactuar con los CS y ofrecer su servicio de Reventa.

En lo referente a las Ofertas de Referencia, el IFT modificó y autorizó los términos y condiciones de las OREDA EM y DM el 17 de julio de 2021 y otorgó un plazo de 30 días calendario (15 de agosto de 2021) para la entrega de comentarios con el fin de transparentar su proceso de elaboración y aplicación de la normatividad. Dentro de los objetivos de la presente consulta pública, el Instituto contempla tres pilares: contar con mayores elementos para determinar las condiciones bajo las cuales se deberán aprobar las Ofertas de Referencia impuestas a la EM y DM, favorecer la transparencia y participación ciudadana con el fin de recibir comentarios y opiniones de distintos sectores nacionales e internacionales y establecer las bases para aprobar o modificar la OREDA.

A lo largo de las ofertas de referencia publicadas desde hace 7 años se ha hecho evidente la limitada comunicación que se logra tener con el AEPT, pues siempre son más los

³ IFT – Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 – Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.

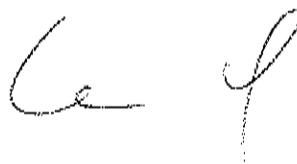


obstáculos a los que se enfrentan los CS al tratar de conciliar. El impacto y resultado de los beneficios derivados de la Separación Funcional dependen en gran parte de la capacidad del AEPT de cumplir con sus obligaciones y compromisos, sin embargo, no hay una clara disposición para que esto se logre.

Dicho esto, es fundamental que el IFT tome un papel activo y asegure condiciones justas para facilitar acuerdos entre las partes. Adicionalmente, es indispensable que el Instituto se asegure de que el AEPT cumpla con sus compromisos y con los términos estipulados en la Oferta. Para esto, se deben establecer herramientas de verificación y auditorías externas periódicas sobre los procesos, mecanismos y comunicaciones relacionados con el AEPT.

GTV considera que el IFT, además de atender los puntos importantes presentados por los CS como respuesta a la presente consulta pública, debería penalizar toda aquella infracción que se cometa por parte del AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva, así esto implique reformular el esquema sancionatorio actualmente existente.

Lastimosamente, no se identifica otro camino para lograr una cooperación efectiva por parte del AEPT. Tras 7 años de existencia de las medidas y la implementación de la Separación Funcional, los resultados a nivel de competencia en el sector de las telecomunicaciones fruto de la regulación son nulos. Las mejoras observables en el sector vienen explicadas por los esfuerzos de cada uno de los CS de seguir desplegando infraestructura (a pesar de que esto implique duplicación de redes), de mejorar sus ofertas comerciales y la calidad de servicio. Por ello, GTV entiende que el IFT debe tomar medidas drásticas para hacer efectiva la aplicación de las medidas y la Separación Funcional y requerir al AEPT el respeto y aplicación de la regulación existente.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'G' followed by a cursive 'T' and 'V'.

5 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

Si bien en la OREDA, así como en los documentos que soportan las diferentes Ofertas de Referencia, se establecen los procesos, SLAs y KPIs que deben ser tenidos en cuenta por el AEPT para prestar servicios de calidad, y en las Medidas de Preponderancia y la LFTR se definen claramente las penalidades y sanciones en las que debe incurrir el AEPT por no cumplir con su obligaciones regulatorias, se continúan presentando prácticas anticompetitivas que perjudican no solo los servicios que prestan los CS a sus usuarios finales, sino también su reputación y por ende su mercado.

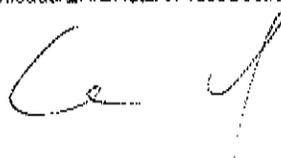
GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA DM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto, junto a una ausencia de supervisión firme, no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo, y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA DM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 6 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.021% del mercado total de internet fijo⁴. Un impacto insignificante si se compara con los resultados obtenidos en países como Alemania, donde como resultado de la implementación de medidas similares con las garantías adecuadas para su cumplimiento, a cierre de 2019 el 33% del total conexiones del mercado de banda ancha fija eran sobre la oferta mayorista de bucle desagregado del incumbente⁵.

Por otro lado, si bien la regulación está definida y es perfectible, el diseño institucional del IFT no articula las distintas áreas que lo integran para monitorear, analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento. En otras palabras, no existe un procedimiento efectivo que cuente con plazos máximos establecidos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados.

⁴ El Cuarto Informe Trimestral Estadístico presentado por el IFT para cierre de 2019, indicaba que en México existían un total de 19,354,980 conexiones de banda ancha fija, de las cuales 7,548 son provistas bajo las OREDA EM-DM.

⁵ The Bundesnetzagentur annual report 2019 - https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/EN/BNetzA/PressSection/ReportsPublications/2020/AnnualReport19.pdf?__blob=publicationFile&v=1



Por lo tanto, las pocas investigaciones que el IFT ha iniciado sobre las acciones del AEPT han sido producto de las constantes denuncias instauradas por los CS, no como resultado de acciones proactivas de vigilancia y monitoreo al comportamiento del AEPT y el mercado. La ausencia de una supervisión proactiva y exhaustiva por parte del IFT crea incentivos perversos para que el AEPT actúe en su propio beneficio.

Los puntos anteriores, levantados en consultas anteriores, cobran más relevancia con la separación funcional, al contar con dos empresas para el suministro de los servicios mayoristas.

El objetivo de realizar la separación funcional es el de contar con un escenario más transparente para que los CS realicen la solicitud de los servicios mayoristas al AEPT. Sin embargo, GTV considera que se corren más riesgos al permitir que el suministro de los servicios de Reventa lo haga la DM en lugar de la DM, como debería ser correcto.

En efecto, el tener dos empresas independientes suministrando los servicios mayoristas dificulta las actividades de seguimiento e incrementa las posibilidades de que se incurra en el incumplimiento de las obligaciones regulatorias. Además, también dificulta la identificación del responsable de este incumplimiento.

En esta sección se demuestra la necesidad de que el IFT genere un cambio en su proceder y adopte nuevas estrategias para robustecer su labor de vigilancia, control y cumplimiento. Estas estrategias deberían estar encaminadas hacia el fomento de prácticas proactivas y al refuerzo de las penalizaciones ante los incumplimientos del AEPT a sus obligaciones regulatorias. Todo esto con el fin de garantizar una ejecución adecuada de la OREDA DM que permita en el corto plazo su uso masivo, y resulte así en una herramienta útil para nivelar la competencia en el mercado.

5.1 Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a sus servicios fijos y de desagregación, con un total de 2377 solicitudes realizadas a través de la OREDA durante el 2021.

Así bien, GTV ha realizado múltiples intentos por contribuir al desarrollo competitivo del sector de las telecomunicaciones, realizando esfuerzos operativos y administrativos con el fin de proponer sugerencias para mejorar la OREDA. Sin embargo, lo más relevante del esfuerzo que ha realizado GTV es la denuncia del comportamiento anticompetitivo del



AEPT ante el IFT. Como reflejo de lo anterior, en el 2021 GTV ha presentado un total de 10 denuncias (9 de la concesionaria IZZI y 1 para Sky). En la Sección 6.1 se desarrollan los distintos motivos de estas denuncias.

Adicionalmente, es importante considerar que la OREDA ha sido la Oferta de Referencia en la que más se han presentado denuncias al Instituto. A continuación, en la Figura 5.1, se presenta el número de denuncias realizadas por GTV referentes a todas las Ofertas de Referencia en lo corrido del 2021, representado un total de 10 denuncias.

Denuncias a distintas Ofertas de Referencia en 2021

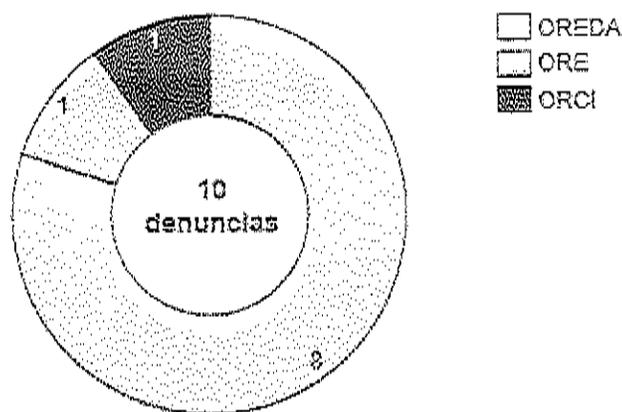


Figura 5.1: Número de denuncias presentadas al IFT durante 2021 [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Estas denuncias se dan como resultado de las evidencias recolectadas durante el continuo uso de los servicios del AEPT y abarcan entre otros los siguientes temas recurrentes:

- **Visitas en falso.** Como se determina en la OREDA DM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha utilizado objeciones de motivos varios, como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita con los CS
- **Inconsistencias en el SEG y falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se denuncian varios casos en los que el AEPT impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG, e impide el resguardo de la información proporcionada por el CS. Adicionalmente, la plataforma no funciona de manera recurrente cada vez que se realiza una actualización de esta. Lo anterior causa

que se pausen todas las solicitudes del CS y la factibilidad de las desagregaciones lleguen a 0.

- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al convenir condiciones distintas a las establecidos en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV.
- **Incorrecto funcionamiento del SEG, lo cual se presenta principalmente por actualizaciones a la plataforma.** Lo anterior genera una pausa total en la funcionalidad de la OREDA DM y reduce la factibilidad de GTV a casi 0.

Situaciones como las descritas son prácticas regulatorias inexistentes en otros países. Un claro ejemplo de lo anterior es el Reino Unido, en donde la Ofcom mantiene una constante revisión de las acciones de BT Group (agente con poder significativo de mercado) y su acato de las regulaciones asimétricas que se le imponen. Adicionalmente, realiza multas ejemplares y significativas a BT Group por incumplimiento de términos.

Por ejemplo, en pro de velar por la transparencia en el uso y compartición de la información, en enero de 2018, Ofcom impuso una multa de GBP70,000 a BT Group por no proveer información precisa de precios de ciertos productos que ofrece para sus servicios mayoristas. Esta información fue requerida por el regulador en febrero y junio de 2017 con el fin de realizar la revisión del mercado mayorista de acceso local y tener datos actualizados sobre cómo se están proveyendo los servicios de banda ancha fija a otros operadores. Esta es una decisión contundente que se tomó en tan solo 7 meses como muestra de la intolerancia ante el incumplimiento de las medidas regulatorias.

Adicional a la multa mencionada anteriormente, Ofcom le ha impuesto otra sanción económica a BT Group en enero de 2020 por GBP6.3mn. En esta ocasión, el regulador investigaba el caso de información incompleta que la división mayorista del BT Group le había entregado a Eir (competidor del mercado, equivalente a un CS) para una licitación pública en el norte de Irlanda. En este caso particular, la división mayorista de BT Group le entregó información completa a su división minorista, Openreach, la cual sería utilizada por la empresa para poder competir en la oportunidad gubernamental de atender más de 2000 ubicaciones públicas con internet fijo. Adicionalmente, BT Group le comentó a Eir que su infraestructura no era válida para competir en dicha oferta pública. Por lo tanto, Ofcom decidió multar a BT Group por no tratar de manera igual a todas las empresas que deseen utilizar su infraestructura.

Las anteriores sanciones han causado que la implementación de las medidas de desagregación del bucle local en el Reino Unido sea tomada con seriedad por BT Group. Adicionalmente, es importante considerar que las problemáticas por las cuales el regulador ha decidido realizar las sanciones son temas que ocurren también en el caso mexicano:



problemas con la información que provee el AEPT a los CS y desigualdad de condiciones para los CS.

Por otro lado, en muchos casos, el Instituto no ha considerado procedentes las denuncias presentadas por parte de GTV porque argumenta que no están bien formuladas o estructuradas adecuadamente, o que la evidencia no es suficiente para determinar un incumplimiento. Es de notar que los mecanismos de verificación del IFT se basan en la información contenida y provista por el SEG. Sin embargo, el SEG no es una fuente confiable y fidedigna de información, y mucho menos apropiada para realizar este tipo de juicios, como se ha mencionado en las diferentes respuestas a consultas públicas y se evidencia en las denuncias. Esta situación deja a los CS en la más absoluta indefensión ante las conductas anticompetitivas del AEPT.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pasividad del Instituto y la ausencia de sanciones está permitiendo amplios márgenes para la actuación arbitraria y abusiva del AEPT, al tiempo que desincentiva la participación de los demás CS y la masificación de la utilización de las ofertas de referencia.

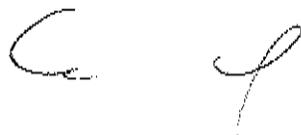
Es evidente que las denuncias presentadas no han facilitado la superación de las barreras artificiales creadas por el AEPT o la reversión de sus continuos incumplimientos a los lineamientos de la OREDA. La falta de resultados ha desincentivado la utilización de las ofertas mayoristas del AEPT por parte de GTV y los CS, a la vez que han generado impotencia y aceptación entre los CS con la desfavorable situación de competencia en el sector.

Se requieren mecanismos y estrategias proactivas y eficientes por parte del IFT para el monitoreo y fiscalización del cumplimiento de la regulación por parte del AEPT, así como la definición de penalizaciones contundentes y significativas en los lineamientos de la OREDA, que desincentiven al AEPT a continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.

Descripción de la solución propuesta

GTV considera que el IFT debería ser más riguroso en la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, siendo imperativa la penalización de toda infracción que cometa el AEPT y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

Para ello, se considera necesario un cambio pragmático en los mecanismos y procesos actualmente implementados en el IFT para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.



Es imprescindible que el IFT fortifique y encamine sus esfuerzos a generar acciones proactivas tomando las iniciativas en las investigaciones, estableciendo plazos máximos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados, de forma que no sea necesaria la acumulación de un sinfín de peticiones y denuncias para iniciar su actuar.

Reguladores de otros países como Ofcom en el Reino Unido han creado unidades dedicadas al monitoreo de operadores con PSM como método eficiente para asegurar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias. Este es el caso de la Unidad de Monitoreo de Openreach, creada con el único objetivo de supervisar los acuerdos bajo los cuales funciona la separación de BT Group y Openreach y la forma en que este último presta sus servicios, incluyendo el servicio mayorista de acceso a su red de infraestructura.

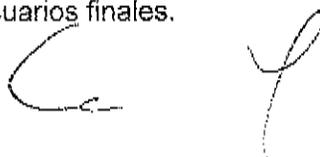
El Instituto puede seguir el ejemplo británico y reforzar su Unidad de Cumplimiento de forma que se cuenten con los recursos necesarios para tener una visión detallada del mercado y se puedan tomar medidas preventivas a tiempo, evitando prácticas anticompetitivas que sigan afectando el sector de las telecomunicaciones.

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

5.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta como plazos fijos afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales.



Lo anterior resulta negativo para los CS, considerando que los procesos para la habilitación de los servicios a los clientes finales tomarán cada vez más tiempo. Adicionalmente, el hecho de que el AEPT siempre se tome la mayor cantidad de tiempo permitido, aunado a aquellos casos en los que se tome más de lo establecido en la Oferta de Referencia, muestra una falta de voluntad para que se implemente la OREDA DM de manera correcta.

Adicionalmente, es importante resaltar que en la OREDA DM propuesta para el 2022 hay numerosos cambios relacionados con los plazos para la atención de los requerimientos por parte de la EM. Estas modificaciones se pueden ver de manera detallada en la sección 8 del presente documento. Sin embargo, a continuación, se mencionarán algunas de estas modificaciones, las cuales enseñan de manera clara la manera en la cual el Instituto abre más posibilidades al AEPT de extender los tiempos para cumplir con sus requisitos en el marco de la OREDA DM.

En este ejemplo particular, el cual se encuentra en la Sección 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa, el AEPT propone lo siguiente:

“Reactivación

*En el caso de la reactivación se realizará a más tardar **al día hábil siguiente** a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex / Telnor.”*

Sin embargo, en la OREDA vigente en 2021, el plazo para que se llevara a cabo la reactivación es de 2 horas. Por lo tanto, se está perjudicando la operación de los CS, aumentando los tiempos de conexión y generando retardos al usuario final. Por ejemplo, en caso de que la solicitud de reactivación se realice un viernes, el usuario final no podrá tener sus servicios hasta el lunes de la semana subsiguiente. Así bien, la condición de los CS se ve vulnerada.

Adicionalmente, esto se puede ver evidenciado en el agendamiento de la instalación del servicio de fibra óptica. En dicha situación, se lleva al máximo el agendamiento del servicio en el SEG, tomándose 11 días hábiles después de la fecha de solicitud. Dicha dilatación en los plazos usualmente resulta en la cancelación del servicio por parte del usuario final. Esto quiere decir que, ante la demora para adquirir un servicio con algún CS, prefieren cancelar la solicitud y firmar directamente el servicio con el AEPT. Lo anterior no solo resulta altamente negativo para los CS, sino que se seguiría aumentando el poder del AEPT en el mercado, lo cual va en contravía con la finalidad de las Ofertas de Referencia y demás medidas asimétricas.

Descripción de la solución propuesta

Se han identificado tres acciones requeridas para generar garantías y evitar inconvenientes en el suministro de los servicios a los CS que utilicen la OREDA DM del AEPT. Con el objetivo de evitar inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, se sugiere:

- **Establecer un mecanismo de fiscalización clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS:** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Es relevante establecer sanciones y multas al AEPT para que incentiven la implementación correcta de la Oferta de Referencia.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, se propone al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.
- **No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que en cumplimiento de la Medida QUINTA del Anexo 3 no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA DM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS.

5.3 Conclusiones

Durante los 7 años que lleva vigente la OREDA se ha evidenciado el recurrente proceder perjudicial del AEPT para el mercado de banda ancha mexicano a través de sus prácticas anticompetitivas. GTV considera que esto se debe a la falta de garantías por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de sus obligaciones regulatorias.

Como parte de estas prácticas se resalta el incumplimiento por parte del AEPT de los plazos y procesos acordados con los CS. Esto ha generado inconvenientes en el suministro de los



servicios por parte de los CS a sus usuarios finales afectando notablemente la calidad
Problemas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM

Con el fin de incentivar un actuar procedente del AEPT, se plantean las siguientes soluciones:

- **Enfocar los esfuerzos a una correcta implementación de la OREDA DM:** Más que continuar generando cambios a la Oferta de Referencia y aprobando lineamientos que puedan resultar en ventajas para el AEPT, se invita al IFT a mejor enfocar sus esfuerzos a velar por una correcta implementación de la OREDA DM. Esto se reflejaría en un aumento de las conexiones mediante la desagregación del bucle del AEPT y conllevaría a la maduración del mercado de banda ancha fija en el país.
- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones pertinentes.** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS:** El AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes y reiterar su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, se propone al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.
- **Generar un proceso de fiscalización claro por parte del IFT:** Este proceso debería medir de manera eficiente cuando el AEPT incumpla los plazos acordados en la OREDA

DM. Adicionalmente, esta revisión debe venir acompañada de multas al AEPT, las cuales aumenten su compromiso con la Oferta de Referencia.

- **No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que en cumplimiento de la Medida QUINTA del anexo 3 no se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA DM. Como se puede evidenciar en la Sección 8, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS



6 Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM/DM

Los servicios mayoristas de desagregación constituyen una herramienta ideal para generar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios finales. No obstante, tras 7 años de la reforma de telecomunicaciones y tras la Separación Funcional del AEPT en 2020, la adopción y funcionalidad de la OREDA DM sigue estando en niveles bastante incipientes.

Como se observa en la Figura 6.1, GTV es el CS que más solicitudes de servicio ha efectuado a través de la OREDA, y a pesar de un esfuerzo continuo (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) a agosto de 2021 tan solo contaba con 4506 servicios, de los cuales 3130 son Reventa.

**Conexiones banda ancha en México y conexiones de GTV a través de la OREDA
Diciembre 2020**

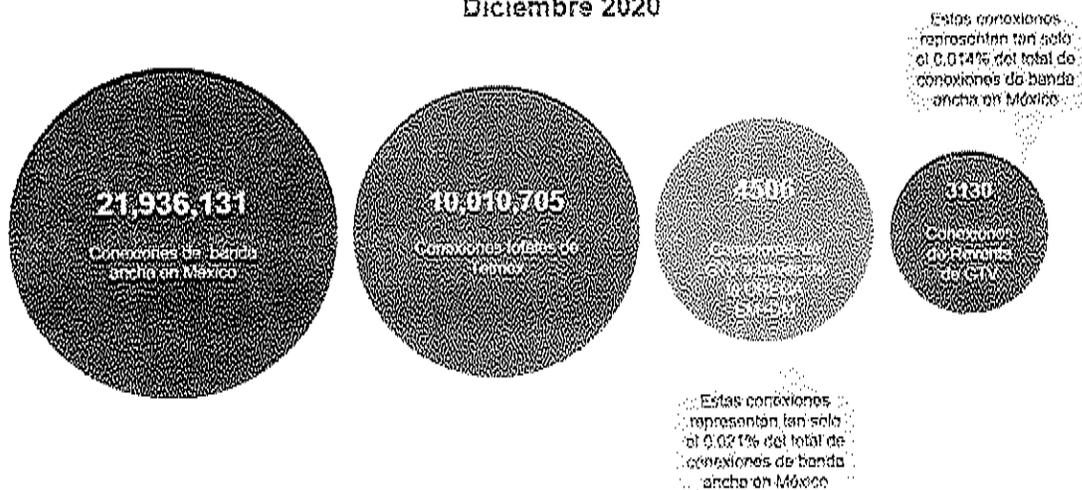


Figura 6.1 Conexiones banda ancha en México [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

A continuación, se presenta un resumen de las denuncias que han sido enviadas durante lo corrido del 2021.

Denuncias a distintas Ofertas de Referencia en 2021

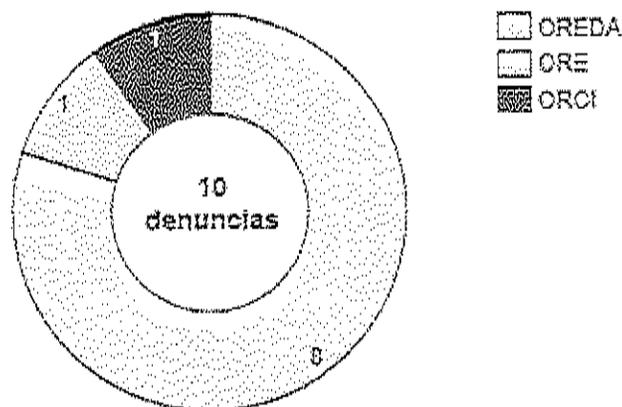


Figura 6.2: Denuncias realizadas por GTV con respecto a las Ofertas de Referencia [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Como se puede evidenciar en la Figura 6.2, la OREDA es la Oferta de Referencia que más problemáticas trae a GTV, basadas en los distintos motivos de objeción que impone el AEPT sobre los CS.

Estas denuncias principalmente giran en torno a los siguientes temas:

- Visita en falso
- Paro de reloj
- Solicitud de equivalencia de plazos para enlaces del AEPT
- Falta de actualización del SEG
- Plataformas de contenido (p.ej. Disney +)

Por otro lado, en las figuras 6.3, 6.4 y 6.5 se enseña el histórico de solicitudes de Reventas y SAIB por las concesionarias de GTV. Los números que allí se presentan reflejan el pobre nivel de implementación que tiene la OREDA. Adicionalmente, no parece haber una evolución año tras año, lo cual plantea dudas acerca de la disposición del AEPT para que la OREDA funcione correctamente.

Ce p

Histórico de solicitudes de reventa - Sky

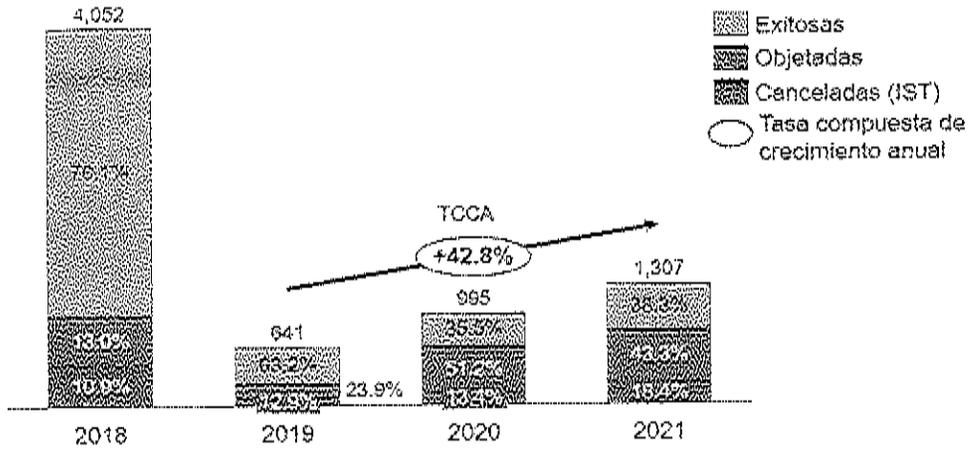
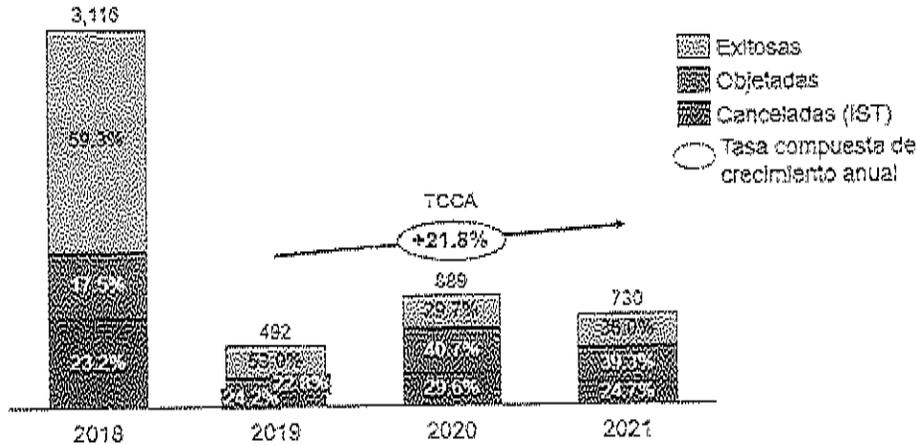


Figura 6.3: Histórico de solicitudes de Reventa - Sky [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Histórico SAIB - Sky



Caif

Figura 6.4: Histórico SAIB - Sky [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

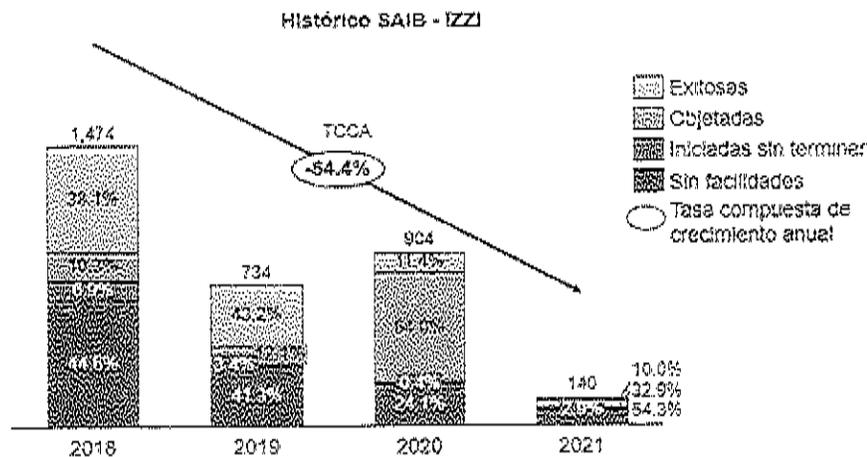


Figura 6.5: Histórico SAIB - IZZI [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Los motivos de las objeciones serán tratados a profundidad en la Sección 6.1.

Para que la OREDA DM cumpla su objetivo, y después de 7 años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe buscar una solución holística y no simplemente implementar cambios menores que permiten que el AEPT siga creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

Sin embargo, no todas las explicaciones para la incorrecta implementación de la OREDA DM están relacionadas con problemas operativos o de mala gestión por parte del AEPT. Entre las problemáticas presentes se evidencia el bajo nivel de comunicación entre los CS, la DM y el IFT. Una buena comunicación entre las partes ayudaría a encontrar de manera conjunta las principales problemáticas de la Oferta de Referencia, la cual debe estar acompañada del control del IFT. Este tema, el cual se desarrolla en la sección 6.3, resulta crítico para la correcta implementación de la OREDA DM.

A lo largo de la presente sección se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA DM:

- Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa
- Trabajos especiales
- Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT
- Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM
- Ausencia de un SEG/SIPO funcional

6.1 Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa

Descripción de la problemática y evidencia

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de Reventa por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio.

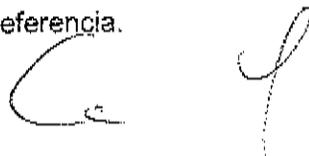
A continuación, se presenta un apartado de la OREDA DM bajo consulta, en el cual se da la posibilidad al AEPT de no ofrecer los servicios de Reventa en caso de que haya casos fortuitos o de fuerza mayor:

*"En la provisión de los servicios de desagregación de reventa se deberá aplicar el principio de primeras entradas, primeras salidas (FIFO por sus siglas en inglés), desde la recepción de las solicitudes hasta la atención de las órdenes de trabajo de instalación, sin menoscabo de que por una provisión eficiente estas puedan terminar en orden distinto, situación que se considera viable en casos de excepción por casos prioritarios como **Casos Fortuitos o Fuerza Mayor**, seguridad nacional u obligaciones gubernamentales. Las excepciones deberán garantizar en todo momento que no se contravenga el principio de no discriminación en la provisión de los servicios de desagregación."*

A continuación, se presenta la definición que ofrece el AEPT con respecto a "Casos fortuitos o fuerza mayor".

*"**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** Los casos fortuitos o de fuerza mayor son aquellos supuestos en donde una obligación no puede ser imputable a ninguna de las partes, ya que se encuentran impedidos a cumplir por causa de un acontecimiento que esta fuera del dominio de su voluntad, que no han podido ser previstas y aun previéndose no pudieron ser evitadas."*

Considerando la definición de los "casos fortuitos o de fuerza mayor", el AEPT cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Adicionalmente, la objeción de una conexión por un "caso fortuito o de fuerza mayor" es altamente beneficioso para la DM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas para el AEPT. Así bien, se abre la posibilidad de que se continúen objetando cada vez más las solicitudes de desagregación del CS, generando mayores dilaciones al usuario final y disminuyendo la efectividad de la Oferta de Referencia.



Por otro lado, es importante retomar una problemática que GTV ha mencionado ya en Consultas Públicas pasadas: Visitas en falso. Como se determina en la OREDA DM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Adicionalmente, se debería considerar como visita en falso atribuible a la DM si no es factible realizar la prueba de acometida y habilitación del servicio. De tal manera, se aumentaría la presión sobre el AEPT y los resultados para los CS y sus usuarios finales puede resultar mejores. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha realizado objeciones por motivos varios, como casos fortuitos o de fuerza mayor, para no asistir a la cita con los CS. Sin embargo, la ausencia de los técnicos de la DM es en sí una visita en falso, considerando que dichos técnicos si están disponibles para la atención de sus propios servicios. De tal manera, el AEPT no paga la sanción correspondiente a una visita en falso y puede no mandar a sus técnicos a realizar las conexiones para los CS.

Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA DM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo objeciones de casos fortuitos o de fuerza mayor. Adicionalmente, afecta fuertemente a los CS considerando que se retrasan las conexiones y tarda un mayor tiempo para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio.

Siguiendo con las objeciones que se presentan en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa, es relevante mencionar el "paro de reloj". A continuación, se muestra aquello que está dispuesto en la OREDA DM con respecto a la finalidad del paro de reloj:

"Para los casos en que el SEG permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifica una objeción técnica por alguna razón no justificada o prevista en la OREDA y consecuentemente fuera del control de Telmex/Telnor, la EM indicará detalladamente a Telmex/Telnor la causa de la objeción y la naturaleza del imprevisto, para que Telmex/Telnor a su vez informe lo conducente al CS.

Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, Telmex/Telnor pondrá en paro de reloj dicha solicitud para la contabilización del plazo de cumplimiento y la EM iniciará un proceso de revisión para determinar una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, lo cual será notificado por Telmex/Telnor a través del SEG para su seguimiento por el CS.

La EM informará a Telmex / Telnor si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS



pueda reingresar al SEG de Telmex/Telnor y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio."

En primer lugar, resulta importante destacar que lo que se establece en la OREDA DM con respecto a los paros de reloj incentivan a una doble ventanilla. Se puede evidenciar que hay una alta dependencia de la EM para la correcta prestación de los servicios a los CS. Adicionalmente, cuando el paro de reloj fue incluido en la OREDA DM en años pasados, fue considerado como un avance positivo para los CS. Lo anterior, debido a que se abriría un espacio al AEPT de encontrar una solución para aquellas solicitudes que han sido objetadas. Sin embargo, desde que se comenzó a implementar, los resultados han afectado en gran medida a los CS. La DM ha tomado estos ocho días hábiles para alargar la objeción. En la experiencia de GTV, no ha habido casos en los cuales el AEPT haya realizado un "paro de reloj" y haya solucionado una problemática. Contrario a su finalidad, el AEPT toma esta ventana de tiempo para demorar más los procesos y, de igual manera, seguir objetando las solicitudes por parte de los CS.

El "paro de reloj" ha causado que los usuarios finales del CS, al ver que la habilitación de sus servicios toma una gran cantidad de tiempo, cancelen sus contratos con los CS. De tal manera, consideran que es más efectivo contratar directamente con el AEPT. Por lo tanto, dicha medida no solamente reduce la eficiencia de la OREDA DM, sino que aumenta el poder del AEPT en el mercado de las telecomunicaciones. Así bien, esta medida asimétrica, la cual busca aumentar la competitividad, lo que termina haciendo al final es generar un daño más que una solución a las problemáticas que presenta el mercado actualmente.

A continuación, se presenta evidencia, en la cual se objetan las solicitudes en varias oportunidades después del paro de reloj. En la Figura 6.1 se muestran los dos agendamientos que ha realizado GTV para un mismo folio.

Teléfono	Orden de Servicio	Fecha agendación	Número agendación
1236203614	00309847	20210619	C1 10:00 HRS
1236203614	05200947	20210620	C2 10:00 HRS

Figura 6.1: Solicitudes realizadas por GTV [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Por otro lado, en la Figura 6.2 se enseña la objeción del servicio, por motivo "Sin red secundaria", por una segunda vez.

Objeción	Teléfono	Orden de Servicio	Fecha objeción	Motivo objeción
	1205200004	002969047	20210022	Sin Red Secundaria

Evidencias	Recomendación	Objeción	Motivo Objeción		
		Teléfono	Orden de Servicio	Fecha Objeción	Motivo Objeción
		1205200004	002969047	20210022	Sin Red Secundaria

Figura 6.2: Segunda objeción por parte del AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Como se determina en la OREDA DM, los paros de reloj servirán como tiempos en los que el AEPT encontrará una forma de resolver la problemática causante de la objeción. Sin embargo, como se muestra en este ejemplo de un gran número de objeciones, los servicios están siendo objetados entre dos y tres veces luego de un paro de reloj.

Por otro lado, se siguen presentando objeciones por motivos que ni siquiera se tienen en cuenta en la OREDA DM. Estas objeciones ya han sido tratadas en respuestas anteriores, y todo parece indicar que las soluciones por parte del IFT no han sido efectivas. A continuación, se nombran estos motivos que son utilizados en contra de los CS para objetar sus solicitudes de desagregación:

- Puertos dañados sin posibilidad de reasignación
- Puerto dañado requiere cambio de terminal
- Mal distritados
- Distancia o bajante mayor a la permitida^{6,7}

Tras la objeción del servicio por estos motivos que no son contemplados en la OREDA DM, los CS no cuentan con un proceso definido que les permita recuperar el folio, solucionar el motivo de la objeción y garantizar que se provea el servicio a su cliente final. Por lo tanto, la única opción que tienen los CS es generar un folio nuevo en el SEG que implica la

⁶ En la OREDA DM se establece la "calificación del bucle (Distancia/Velocidad) inadecuada" como motivo de objeción de Reventa, sin embargo, no hay nada relacionado con la objeción por "distancia o bajante mayor a la permitida."

⁷ Por otra parte, vale la pena resaltar que hoy en día en los Anexos técnicos de la OREDA DM no se incluye un estándar técnico en lo que respecta a "distancia permitida" para servicios sobre cobre o fibra óptica. En el caso específico de fibra óptica, no se deben incluir parámetros de "distancia mayor a la permitida" ya que esto no tiene impacto en la degradación del medio de transmisión

reanudación del tiempo de espera para la instalación del servicio (8 días hábiles), lo cual distorsiona la operación, afecta sus SLAs de tiempos de instalación y genera costos adicionales por visitas dobles. En este sentido, la reputación y la marca de los CS se ven afectadas negativamente debido a causas que se salen del control de ellos.

Utilizar la excusa de puertos dañados, domicilios mal distritados o distancia/bajante mayor a la permitida el día de la instalación resulta inaceptable teniendo en cuenta que el AEPT debió haber validado la solicitud en el SEG antes de dar la aprobación para continuar con la programación de la instalación del servicio, y más considerando que varios de los motivos utilizados por el AEPT no están contemplados dentro de la propuesta de OREDA DM. Todas las causales de objeción de servicios mencionadas anteriormente se encuentran bajo completo control del AEPT; son errores de la información en las bases de datos y por lo tanto deberían tener consecuencias para el AEPT dado que no están reportando información real en el SEG.

► ***Servicios proporcionados por terceros***

Otra problemática en la implementación de la OREDA ha sido la negativa a dar servicios proporcionados por terceros. Lo anterior representa un problema significativo para los usuarios finales y para la marca de los CS, considerando que el uso de las plataformas de contenido, tales como Netflix y Disney+, representan una parte importante del entretenimiento de los usuarios.

En la OREDA DM se establece lo siguiente con respecto a este tema:

“Los servicios proporcionados por terceros no forman parte de la OREDA, por lo que deberán ser facturados y cobrados por la DM.”

Lo anterior representa una gran problemática para los CS, considerando que el uso de estas plataformas proveídas por terceros está en auge y su penetración en el mercado cada vez es mayor.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios se propone lo siguiente:

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distritados”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA DM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la



Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
 - se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha



venido utilizando los motivos de “casos fortuitos y de fuerza mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios.

- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEPT puede imputar a un CS:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA DM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas que actualmente tiene GTV. Dicho KPI deberá indicar el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT podrá tener para con los CS. Este, deberá ser vigilado por el IFT y su incorrecto seguimiento deberá acarrear penalidades para el AEPT. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes
- **Integrar a la OREDA DM los servicios proporcionados por terceros, considerando que estos deben ser parte integral de la prestación de los servicios a los CS.** Estos servicios (p. ej. Disney+, Netflix) representan en la actualidad una parte muy importante en el consumo de los usuarios. Esto disminuiría los costos para los CS, aumentando su rentabilidad y ayudándolos a posicionarse en el mercado.

6.2 Trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellos relacionados con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG y tienen un plazo que oscila entre los 5-11 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta.

Sin embargo, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. Por consiguiente, el AEPT ha podido resguardarse en las áreas grises de la definición/lineamientos/alcance de los trabajos



especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no tienen una tarifa clara, y pueden ser cobrados sin límite alguno.

Tener un esquema en donde los trabajos especiales no son delimitados ni tienen una tarifa regulada tiene efectos directos en los costos de los CS y plazos de entrega de servicios contratados a los usuarios finales. Dicha falta de límites y regulación influye directamente en el hecho de que cada vez son más las solicitudes y trabajos de última milla que son catalogadas como trabajos especiales por el AEPT.

Adicionalmente, otra problemática relacionada con los trabajos especiales es la ausencia de cotizaciones en las cuales se pueda evidenciar de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios. Lo anterior, no solo resulta problemático para el CS considerando que no tendrá claridad de lo que se está cobrando a través de estos trabajos, sino que reduce el nivel de transparencia de la OREDA DM.

Indiscutiblemente, el amplio espectro y la falta de regulación en las tarifas de los trabajos especiales afecta negativamente la experiencia de venta y servicio al cliente que recibe el usuario final a través del CS contratado. Además, el CS se ve afectado dado que los costos de habilitación del servicio aumentan por trabajos especiales, y dado que estos no se pueden transmitir directamente al usuario final, la rentabilidad percibida por los CS se verá afectada.

Nuevamente, esta cadena de obstáculos y afectaciones a los CS y usuarios finales va en contra de los objetivos principales de la OREDA en los que se busca aumentar la competitividad del mercado. La mala experiencia de servicio al cliente que presta el CS a causa del AEPT impacta en el hecho de que el usuario final busque alternativas de servicio (el AEPT) que no cuente con tantos obstáculos. Por otro lado, la baja rentabilidad percibida por altos costos y tarifas no reguladas disminuye la capacidad económica de los CS de realizar inversiones en infraestructura y calidad de servicio y, en sí, competir con el AEPT.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de evitar inconvenientes con respecto a los trabajos especiales, se sugiere:

- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estar acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.

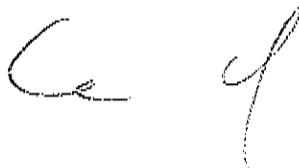


- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, estos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.
- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA DM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.

6.3 Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT

Descripción de la problemática y evidencia

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, CS y AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo sobre la competitividad del mercado. Es por esto que surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, éstos cuentan con constantes problemáticas y obstáculos que dificultan una comunicación idónea.



Parte de dicha problemática radica en que no existen reuniones consistentes ya que no hay una periodicidad establecida en la que se puedan facilitar estos espacios. Cuando estos se logran agendar, GTV ha evidenciado que en muchas ocasiones el AEPT no asiste a ellas, por lo que no se llevan a cabo. En los casos en los que, si se llevan a cabo las reuniones entre la DM y el CS, se tratan los mismos temas con respecto a objeciones, mal funcionamiento del SEG, entre otras, resultando en largas reuniones con progreso nulo en las que no siempre se llegan a acuerdos.

En las reuniones que si se logran llevar a cabo, el hecho de que el AEPT vele por sus propios intereses y no considere el bienestar de los CS ni del mercado es un factor común, haciendo significativamente más difícil llegar a un mutuo acuerdo que resulte en cambios evidentes en la situación actual de la OREDA DM. Entonces, las reuniones entre los CS y el AEPT han caído en un ciclo vicioso que refuerza la inutilidad de estas, creando desgastes innecesarios para ambas partes dado que no se ven mejoras en el corto o largo plazo.

Adicionalmente, no existen registros de acuerdos y compromisos a los que llegan los CS y el AEPT en estas reuniones. Los acuerdos alcanzados, que buscan solucionar inconformidades de las partes, mejoras o resolución de objeciones no se cumplen en el plazo estipulado o en su mayoría de veces, no se cumplen en su totalidad. El no obligar a registrar estos acuerdos de manera que tanto el IFT como los CS y el AEPT puedan observarlos y velar por su cumplimiento habilita al AEPT para no cumplir con los acuerdos y ser evasivo con ellos. La falta de garantías en estas reuniones, además de los limitantes que existen antes y durante las mismas, resultan siendo en mayor medida obstáculos que oportunidades para el dialogo y avance hacia los objetivos comunes de la OREDA DM.

Cabe recalcar que en años anteriores era común que el IFT sirviera de acompañante en estas reuniones con el objetivo de velar por los intereses, de manera objetiva, tanto de los CS como de la DM. Además, las discusiones generadas a partir de estas reuniones y de las problemáticas a las que se enfrentaban los CS y la DM eran oportunidades para que el IFT validara la operatividad de la norma e identificara puntos débiles por mejorar en el futuro cercano. Sin embargo, el papel del instituto en reuniones más recientes ha sido pasivo y no se ha evidenciado un seguimiento adecuado a los acuerdos a los que se llegaban entre las partes, así como tampoco se han visto mejoras en las condiciones e impacto de la OREDA DM.

Finalmente, resulta muy complicado ver cambios significativos si se cae en un ciclo donde las reuniones entre los jugadores no se dan y donde el AEPT vela por sus propios intereses, poniendo obstáculos a los acuerdos con los CS. Es necesario tener un ente regulador presente y objetivo que busque el beneficio de todas las partes involucradas y tenga como objetivo las mejoras en conectividad y competitividad.



Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de aumentar la comunicación entre las distintas partes, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto por lo que GTV considera que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y acuerdos establecidos se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al diálogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.
- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la DM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA DM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.



6.4 Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM

Descripción de la problemática y evidencia

Una porción significativa de estas dificultades se remonta a la provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEPT. Lo anterior ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y el AEPT, generando un detrimento competitivo a los CS frente a sus empresas. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa. Así bien, los CS se ven obligados a resolver estos temas con procesos más complejos, tales como el modo puente, la habilitación de puertos, configuraciones adicionales, entre otros. *En relación con la adquisición de los módems y ONTs utilizados por el CS, la sección 4.5 de la OREDA DM vigente estipula lo siguiente:*

“El CS podrá solicitar a Telmex / Telnor los módems y ONT existentes en operación con el usuario final del AEP, así como solicitar la instalación de los mismos equipos que provee el AEP para sus usuarios finales. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa el AEP para brindar los servicios a sus usuarios. Una vez cancelado el servicio por el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a Telmex / Telnor.”

El AEPT pone a disposición de los CS ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. Puntualmente, los equipos terminales proveídos por parte del AEPT consisten en módems blancos descontinuados en los años 2014 – 2015, módems que actualmente no se utilizan. Dado que el AEPT utiliza, por el contrario, los mismos equipos terminales, pero de última generación, esto genera una situación notable de discriminación competitiva y de equivalencia de insumos entre el AEPT y los CS donde los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEPT para sus operaciones minoristas.



MODEMS / ONTs				
SAIB				
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Alcatel/Nokia	Telmeq / Alcatel	Telmeq / Alcatel	A1240 W-A	3F8549600FD052
Página 1 de 1				
REVENTA				
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Alcatel/Nokia	Telmeq / Alcatel	Alcatel/Nokia	A1240 W-A	3F8549600FD052
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	G-240W-S	3F8549600FD052
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	S-240W-X	3F8549600FD052
Página 1 de 1				
MODEMS / ONTs				
SAIB				
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
SAIB (Grupo de CB Int...	Corporacion Radio y Tele...	Technicolor	TG7850v2	Release 16.1.7619
Technicolor	Corporacion Radio y Tele...	Technicolor	TG7850v2	Release 16.1.7619
Huawei	Corporacion Radio y Tele...	Huawei	HG609	V100R001C2000215
TECHNICOLO	Corporacion Radio y Tele...	TECHNICOLO SATISFA...	8342110	100V0001_0011
Página 1 de 1				
REVENTA				
Fabricante	Comercializador	Marca	Modelo	Version de Software
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG5200	V100R001C055001
Huawei	Telmeq / Huawei	Huawei	HG6240H	V100R001C055001
Alcatel/Nokia	Telmeq / Alcatel	Alcatel/Nokia	A1240 W-A	3F8549600FD052
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	G-240W-S	3F8549600FD052
NOKIA	TELMEX/NOKIA	NOKIA	S-240W-X	3F8549600FD052
Página 1 de 1				

Figura 6.6: Listado de ONTs disponible en el SEG para SAIB y Reventa [Fuente: Grupo Televisa, 2021]



Ca y

Figura 6.7: ONT usada por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]



Figura 6.8: Especificaciones de ONT usada por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita al CS en cuanto a la provisión de un servicio de igual calidad que el servicio provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en velocidad, calidad de la señal y brechas de seguridad que recibe el usuario final, adicional a las limitaciones para el soporte que puede recibir el CS para la solución de incidencias. La siguiente Figura 6.9 ilustra las diferencias en parámetros; puertos, frecuencias, interfaz inalámbrica y tecnología de un ONT proveído a los CS comparado a un ONT que utiliza actualmente el AEPT.

	E-240-W (Proveído a los CS)	G-240-W (Utilizado por el AEPT)
Puertos	4 puertos Ethernet RJ-45 10/100/1000	4 puertos Ethernet RJ-45 10/100/1000baseT
Frecuencias	2.4 GHz	Dual Band (2.4 y 5 GHz)
Interfaz inalámbrica	802.11 b/g/n	Banda 2.4 GHz 802.11 b/g/n y 5 GHz 802.11ac
Tecnología	MIMO 3x3	MIMO 3x3 en 2.4 GHz y 4x4 en 5 GHz

Figura 6.9: Diferencias entre ONTs proveídas a los CS y utilizadas por el AEPT [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Esta situación es un claro ejemplo de la falta de equivalencia de los insumos y la violación de la condición de replicabilidad técnica⁸, perjudicando la posición competitiva de los CS y

⁸ Replicabilidad técnica: Definida en las Medidas de Preponderancia de Desagregación como la condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

atentando directamente contra la medida Trigésima Quinta de las Medidas de Preponderancia.

TRIGÉSIMA QUINTA.- *El Agente Económico Preponderante deberá implementar la Equivalencia de Insumos en la provisión de los servicios mayoristas regulados. Adicionalmente, deberá atender las solicitudes bajo el método de primeras entradas-primeras salidas, sin menoscabo de que por una provisión eficiente éstas puedan terminar en orden distinto, siempre y cuando se respete el principio de no discriminación. Para la verificación de la no discriminación, el Agente Económico Preponderante deberá reportar una serie de Indicadores Clave de Desempeño, distinguiendo entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto.*

Mas aún, el cobro de las ONTs y otros equipos terminales por parte del AEPT es significativamente mayor que el cobro realizado por proveedores externos. GTV ha evidenciado a través de cotizaciones con otros fabricantes que el precio cobrado por un equipo terminal puesto en México con exactamente las mismas características que aquellos proveídos por el AEPT rondan entre 50 y 65 dólares, mientras que el precio cobrado por el AEPT es significativamente mayor.

Adicionalmente, el AEPT a los CS está realizando cobros por los puertos y licenciamiento de servicios tales como wifi, voz sobre IP, Switch ethernet, entre otras y a la vez proveyendo módems en modo *bridge*, es decir, que únicamente se pueden utilizar estos equipos terminales como convertidor de medios. Entonces, el AEPT está cobrando por servicios que actualmente los CS no pueden proveer a través de sus equipos terminales ya que el AEPT impone que estos se deben utilizar como convertidor de medios. Estos cobros no son justificables y por ende deben ser eliminados o, por el contrario, proveer a los CS módems que no se utilicen únicamente como convertidor de medio para así permitir la utilización de las funcionalidades de los módems. Adicionalmente, el hecho de que los únicos módems ofrecidos son utilizados como convertidor de medios, genera un impacto negativo no solo para los CS si no directo al usuario final, pues necesita dos equipos para que el servicio funcione incrementando su gasto de energía eléctrica.

Para solventar esta problemática, se debe contar como mínimo con las mismas ONTs que el AEPT que el AEPT. Esto no solo mejoraría el rendimiento del servicio contratado por el usuario final, sino que reduciría el tiempo de manipulación del equipo y agilizaría el proceso para los técnicos del CS. Por lo anterior, se vuelve relevante hacer seguimiento a los equipos que el AEPT dispone, y de esta manera asegurar al CS un nivel competitivo acorde a lo que se contrata.



Descripción de la solución propuesta

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica y simplicidad de los procesos:** Se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.

6.5 Ausencia de un SEG/SIPO funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM bajo consulta define al SEG como la herramienta que habilita a los CS con la posibilidad de consultar información actualizada, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como de dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, sea a través de una interfaz de usuario 'front-end' o mediante el uso de APIs⁹ que se denominará SIPO.

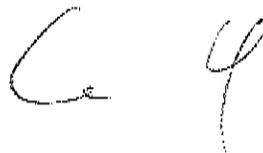
► **Inoperancia del SEG**

El AEPT ha incumplido con su obligación de desarrollar, implementar y lanzar un SIPO totalmente operativo hasta la fecha. Entre las obligaciones del AEPT se encontraba el desarrollo de una plataforma independiente al SEG desde la revisión de las Medidas de preponderancia en 2017, situación que genera incertidumbre al resto de CS, ya que el IFT no está ejecutando un seguimiento riguroso al actuar del AEPT y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias originadas con la separación funcional. Así bien, hasta la fecha los CS solo cuentan con el SEG, y se sigue sin tener un SIPO acorde a las necesidades del mercado.

Si bien, durante los primeros meses de 2020 se efectuaron algunos ejercicios conjuntos con los equipos técnicos del AEPT donde se desarrollaron pruebas sobre la funcionalidad del SEG, el AEPT presentó una simulación donde aparentemente el sistema se encontraba funcional, pero las pruebas con los CS no fueron bidireccionales y se terminaron súbitamente. Algunas de las complicaciones identificadas por parte de GTV durante las sesiones de trabajo del SEG:

- El sistema utilizado durante las pruebas no estaba desarrollado ni implementado sobre una API; las pruebas entre las contrapartes fueron absolutamente manuales

⁹ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones



- Al tener acceso a la plataforma, la información consignada dentro de las bases de datos del sistema era incompleta y no conciliaba contra los registros de los CS, muchos de los procesos no funcionaban, lo que derivó en complicaciones para los usuarios finales de GTV
- En algunos de los métodos dentro del sistema se solicitaba un NIS, sin embargo, en los métodos anteriores a que se le hiciera este requerimiento a GTV, esa información no se proporciona. Lo anterior generó que no se pudiera continuar con los métodos siguientes y el proceso se viera totalmente estancado. Esto tuvo complicaciones para los usuarios finales.

Si bien las anteriores problemáticas giraron en torno a un espacio de pruebas, era fundamental que el sistema generara respuestas de cada uno de los métodos accedidos por GTV. De esta manera, hubiese sido posible que se validara su correcto funcionamiento y la manera en la cual funcionaría. Sin embargo, esto no ocurrió con el SEG.

A continuación, se presenta el reporte del trabajo de GTV sobre el Sistema durante enero y febrero del 2020, en donde se logra evidenciar las claras problemáticas que se presentaron durante este espacio de prueba:

- 24/01/2020 Se envía método UM-001 con respuesta correcta
- 27/01/2020 Se envía método UM-002 con respuesta: "error definitivo"
- 27/01/2020 Se envía nuevamente método UM-002, con respuesta correcta
- 28/01/2020 Se envía método UM-003, se recibe respuesta, pero sin datos de horario
- 29/01/2020 Se envía método UM-003, sin embargo, no existe respuesta de DM, al parecer no existe conexión al servidor, se valida internamente la configuración sin encontrar problema.
- 30/01/2020 Se valida conexión nuevamente a SIPO, sin embargo, las peticiones reciben respuestas de error
- 31/01/2020 Los métodos UM-001, UM-002 y UM-003 reciben respuesta sin embargo UM-004 no genera respuesta
- 05/02/2020 Respuesta al método UM-003 no contiene horarios para instalación
- 06/02/2020 Método UM-004 no recibe respuestas
- 10/02/2020 Método UM-004 recibe respuestas
- 10/02/2020 Métodos UM-010 y UM-011 reciben respuesta
- 11/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 12/02/2020 Se espera a la fecha de instalación para el método UM-072
- 17/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 18/02/2020 MAS reporta que método UM-072 funcionara hasta que todas las etapas sean correctas, de acuerdo con manuales todas las etapas han sido correctas del lado de CRTNM

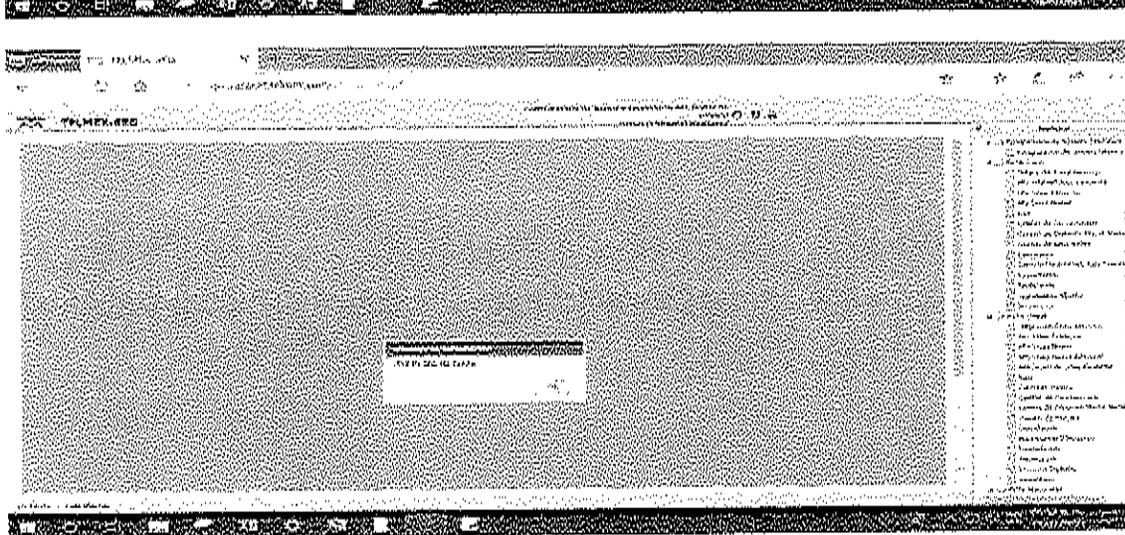
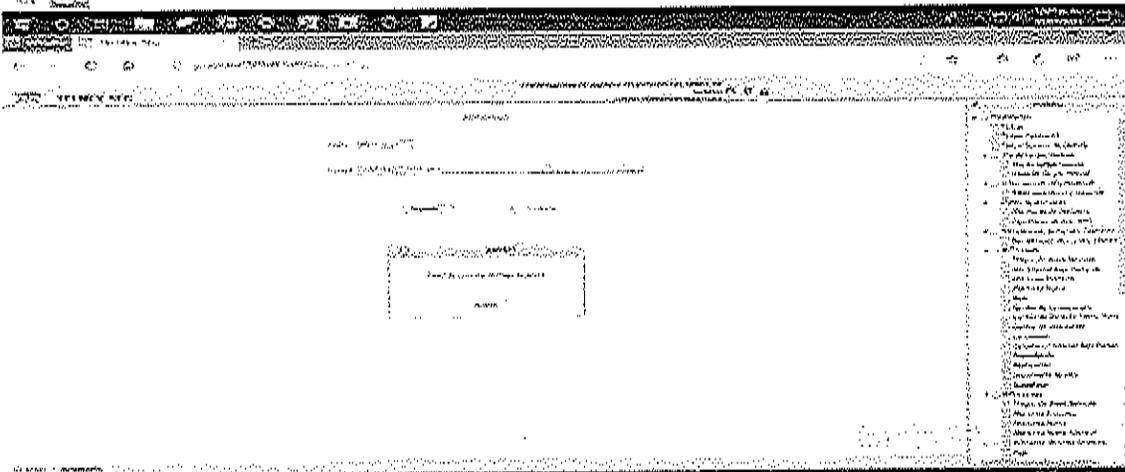
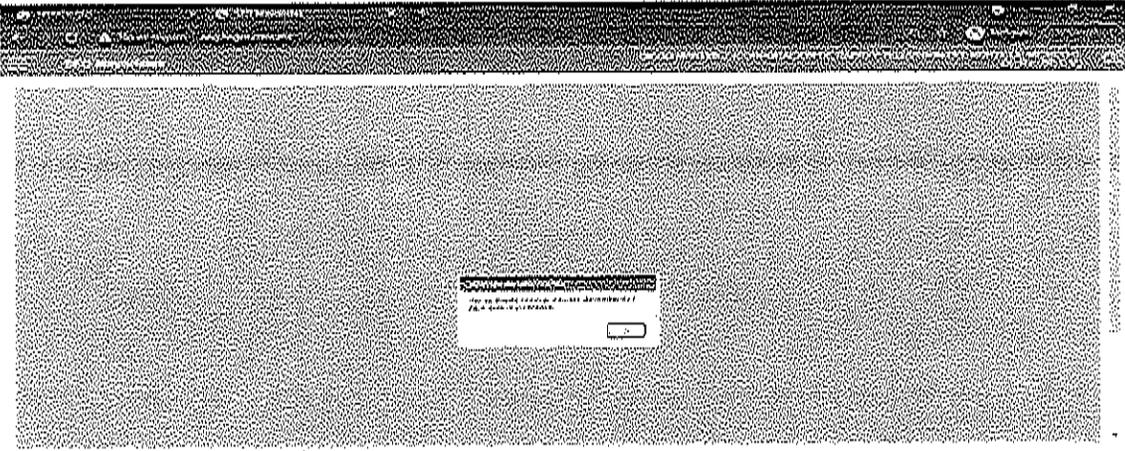
- 20/02/2020 Se decide hacer retrabajo de los procedimientos, sin éxito en las respuestas.

El SIPO, entonces, actualmente no opera a pesar de que las obligaciones regulatorias exigían al AEPT tener una plataforma absolutamente funcional en el tercer trimestre de 2019. Adicionalmente, resulta preocupante que los efectos de las pruebas que se realizaron al SIPO al comienzo del 2020 no fueron positivos. El AEPT debe, entonces, garantizar el correcto funcionamiento del SIPO con el fin de atender sus obligaciones regulatorias y, si no lo realiza, debe ser penalizado

► **Actualizaciones y ajustes constantes al SEG**

La institucionalización del SEG ha sido un gran avance en volver más eficientes, y transparentes, las comunicaciones entre el AEPT y los CS, sin embargo, ciertos problemas significativos se han presentado que atentan contra el funcionamiento correcto de este sistema. Por un lado, GTV ha experimentado numerosos problemas técnicos concernientes a las constantes actualizaciones y ajustes a las cuales se ve sometido este sistema. Según este mismo CS, la actualización constante de la plataforma ha reducido tanto su correcta operación como la familiaridad de los técnicos que la operan. Lo anterior ha llevado que las actualizaciones logren un efecto contrario al que esperan, en lugar de garantizar el funcionamiento del sistema lo terminan inhibiendo. Por otro lado, el sistema SIPO en la actualidad no es funcional. Una serie de problemas técnicos ha impedido su funcionalidad y el acceso por parte de los CS. Lo anterior atenta contra lo construido entre el IFT, el AEPT y los CS en cuanto a la institucionalización del SEG, donde el uso de estas plataformas se ha vuelto virtualmente imposible.

Si bien es comprensible que se presenten actualizaciones y ajustes periódicos para garantizar el funcionamiento del sistema, en la experiencia de GTV la periodicidad de estas actualizaciones y ajustes no es razonable, presentándose 4 veces entre abril y junio del 2021. Ya que la OREDA vigente no especifica en ninguno de los apartados que se debe notificar a los CS de las actualizaciones, el AEPT puede realizar ajustes a su discreción sin notificar a los CS de la misma ni proveer evidencia. Esto ha llevado a restar la familiaridad que los técnicos que accedan al sistema tengan y ha generado errores en el SEG para los CS que previamente no se tenían, necesariamente ralentizando las operaciones de los CS. La siguiente Figura 6.10 presenta algunos de los mensajes de error observados tras los ajustes y actualizaciones realizados por el AEPT



Ca d

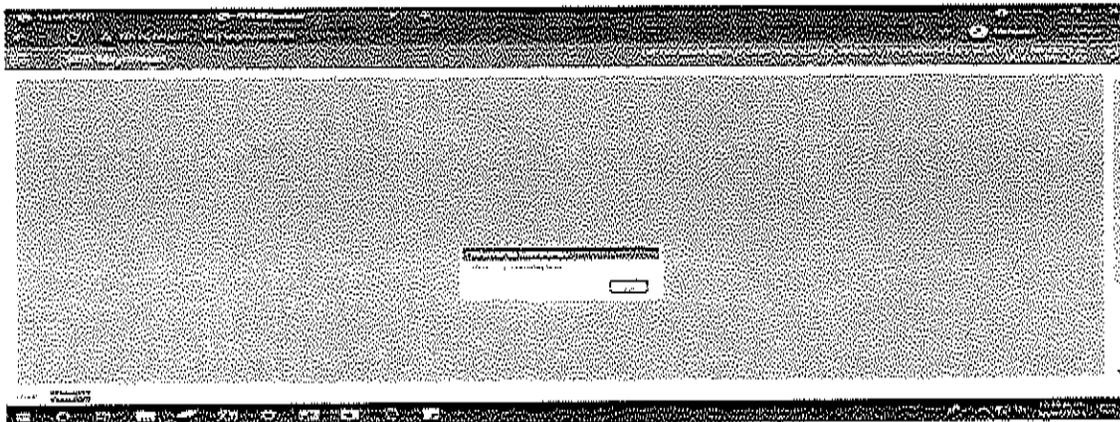


Figura 6.10: Mensajes de error en el SEG tras ajustes y actualizaciones [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Además, se presenta la siguiente Figura 6.11, donde se observa el número de reportes levantado al MAS desde el año 2018 a causa de la inoperancia actual del SEG. Como se ha mencionado anteriormente, esto ha inhibido significativamente su uso por parte de los CS y atenta contra el uso del SEG dispuesto por las Ofertas de Referencia.

Año	Total
2018	798
2019	672
2020	609
2021	264
Total general	2343

Figura 6.11: Reportes levantados al MAS entre 2018 y 2021 [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

► **Ausencia de certeza sobre la veracidad de la información en el SEG**

En la OREDA DM vigente, Capítulo 3 – Información relacionada con los servicios, se establece lo siguiente:

“La información con la que cuenta Telmex/Telnor se pone a disposición de los CS a través de una interfaz en el sitio de Internet en el que la Telmex/Telnor publica su OREDA, o a través del SEG, la cual debe cumplir con lo establecido en el Acuerdo de Separación Funcional respecto a su independencia. Todos los CS, incluyendo a las operaciones minoristas del del AEP, contarán con los mismos sistemas y herramientas de consulta e información.

Dicha información corresponde a aquella con la que Telmex/Telnor cuenta para su propia operación tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y refleja la misma precisión en los datos que se usa en la operación de Telmex/Telnor, en el entendido de que la información es modificada derivado de la operación diaria y está sujeta a

la variabilidad propia del levantamiento de información. En el SEG, tanto Telmex/Telnor como los CS tendrán acceso a la misma información con el mismo grado de variabilidad, ya que Telmex/Telnor usa el propio SEG para acceder a la información.

La información que se pone a disposición de los CS para la elaboración de sus planes básicos de negocio que les permita determinar su interés en los servicios de desagregación, se clasifica en 2 tipos:

Información tipo "a"

Información tipo "b"

La información tipo "a" y tipo "b" se pone a disposición de los CS a través de la interfaz que se ha habilitado en la página de Internet donde se publica la OREDA, para lo cual se asignarán usuarios y contraseñas a solicitud de los CS. Los CS también pueden acceder a la información a través del SEG. Tanto en el SEG como en las bases de datos aquí clasificadas como de tipo "a" y "b" los CS tienen acceso en los mismos términos y condiciones a la información a la que Telmex/Telnor tiene acceso sobre la infraestructura necesaria para brindar los servicios de desagregación, con las mismas herramientas, sistemas, procedimientos, etc.

Durante los últimos años en los que se han realizado procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha consistentemente identificado que la información consignada en las bases de datos del SEG no concuerdan con la infraestructura disponible o desplegada en campo del AEPT.

El IFT ya ha impuesto multas por este mismo actuar, por ejemplo, en enero de 2020 impuso una multa al AEPT en enero de 2020, relacionada con la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva fija ("ORCI") ya que el AEPT no cumplía con la obligación regulatoria de tener el 60% de su infraestructura de postes y ductos actualizada en el SEG al 30 de septiembre de 2017¹⁰. La decisión es una de las primeras acciones disuasorias implementadas por parte del IFT para obligar al AEPT a cumplir sus obligaciones regulatorias, proceso que le tomó más de 28 meses para sancionar al AEPT por sus malas prácticas.

GTV ha evidenciado que en múltiples ocasiones el AEPT objeta las solicitudes de altas de servicio de los CS por causas ajenas a su operación y no brinda ningún tipo de solución

¹⁰ IFT - <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-pleno-del-ift-impone-multa-telnor-por-incumplir-con-una-medida-relativa-la-comparticion-de-su>



para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. En la Sección 1.4 – Motivos de Objeción de la OREDA DM bajo consulta se establece lo siguiente:

“Cuando se objetan las solicitudes por razones técnicas, Telmex/Telnor pondrá en paro de reloj dicha solicitud para la contabilización del plazo de cumplimiento y la EM iniciará un proceso de revisión para determinar una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, lo cual será notificado por Telmex/Telnor a través del SEG para su seguimiento por el CS.

La EM informará a Telmex / Telnor si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar al SEG de Telmex/Telnor y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.”

Es comprensible que existan ocasiones donde pueda haber fallas técnicas que impidan la correcta habilitación del servicio, pero lo que se ha evidenciado es una discrepancia continua y sistemática entre lo consignando entre las bases de datos y la existencia del inventario en campo impidiendo dicha habilitación. Además, en la gran mayoría de los casos, se ha evidenciado que este es una problemática directamente imputable al actuar del AEPT y a la falta de consistencia y actualización de sus bases de datos consignadas en el SEG. Como se menciona en la Sección 6.1, si bien el paro de reloj se buscó como una solución a esta problemática, este actualmente es inoperativo y no funciona de manera correcta ya que simplemente otorga más tiempo al AEPT para luego rechazar una solicitud.

Los CS, bajo el principio de buena fe, utilizan el SEG para validar la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad técnica y proceden a establecer un compromiso en firme con sus potenciales clientes. Cuando el AEPT objeta los servicios por causas directamente atribuibles a su accionar, pone en juego la credibilidad y la reputación de los CS dilatando el proceso de habilitación en "el doble del tiempo establecido en la Oferta, siempre y cuando ello no implique la realización de un Trabajo Especial". Es inaceptable que los CS deban aprobar estas condiciones de la OREDA DM, considerando que todo el proceso de solicitud del servicio se hace con la información proveída por el AEPT y, por ende, es una dilatación directamente atribuible al AEPT, donde este mismo se beneficia.

Entonces, GTV ha evidenciado que los CS han utilizado la información consignada en el SEG para realizar el proceso de solicitud, aprovisionamiento y habilitación de los servicios de Reventa con sus clientes. Sin embargo, las cuadrillas técnicas del AEPT utilizan esta situación como causal de objeción del servicio, ya que se resuelve fácilmente al comunicarse con la central para confirmar la habilitación del puerto disponible, procedimiento que no les toma más de 5 minutos ejecutar.

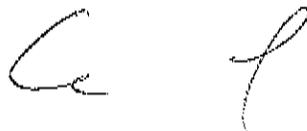


Para GTV es claro que las bases de datos de las que se alimenta el SEG no se actualizan correcta ni constantemente como se estipula en la OREDA DM y que los CS no tienen acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso el AEPT bajo los mismos términos y condiciones que aplica a su operación minorista. El AEPT está violando la equivalencia de insumos y está entregando condiciones más favorables a la operación de la División Mayorista.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con el SEG, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG:** Toda la información registrada en el SEG deberá de ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para el caso en el que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.



6.6 Conclusiones

Retomando lo expuesto anteriormente, es necesario que se establezcan en la OREDA DM los apartados necesarios para evitar que el AEPT impida la correcta provisión de los servicios mayoristas y afecte negativamente las operaciones de los CS:

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como “distancia o bajante mayor a la permitida” y “mal distritados”, los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA DM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.
 - se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.
- **Acotar de manera clara en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos los “casos fortuitos o de fuerza mayor”:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta



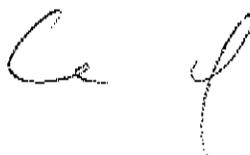
adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT objete las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.

- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de "casos fortuitos y de fuerza mayor" para justificar la no presencia de sus técnicos. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEPT puede imputar a un CS:** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA DM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas que actualmente tiene GTV. Dicho KPI deberá indicar el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT podrá tener para con los CS. Este, deberá ser vigilado por el IFT y su incorrecto seguimiento deberá acarrear penalidades para el AEPT. En caso de que la DM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la DM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la DM hacia los demás concesionarios solicitantes
- **Integrar a la OREDA DM los servicios proporcionados por terceros, considerando que estos deben ser parte integral de la prestación de los servicios a los CS.** Estos servicios (p. ej. Disney+, Netflix) representan en la actualidad una parte muy importante en el consumo de los usuarios. Esto disminuiría los costos para los CS, aumentando su rentabilidad y ayudándolos a posicionarse en el mercado.
- **Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales:** Con el fin de que el AEPT no utilice de manera excesiva los trabajos especiales, y que estos sean más transparentes, se sugiere al IFT establecer sanciones y multas claras. Estas deberán ser imputadas rigurosamente y estar acompañadas de un proceso de fiscalización por parte del Instituto para controlar su correcto uso y justos cobros.

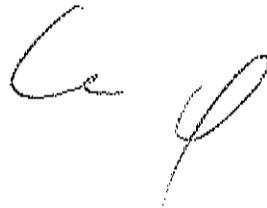


- **Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un “Trabajo Especial”:** Con el fin de evitar confusiones sobre el amplio espectro del término “trabajos especiales” y los elevados costos de estos, GTV sugiere al IFT que delimite claramente en el cuerpo de la Oferta las características y eventos en donde el AEPT puede considerar una acción como un trabajo especial. Además, estos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.
- **Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales:** Los mencionados eventos que caben dentro del espectro de trabajos especiales deben estar acompañados de tarifas límite que se ajusten a la realidad y naturaleza de la Oferta. Se considera que si bien estas tarifas, en algunos casos, dependen de factores ajenos al AEPT, se debe incluir un rango de precios unitarios justos para cada uno de los trabajos especiales de acuerdo con factores tales como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial:** Con el fin de fomentar la transparencia de la OREDA DM y garantizar un servicio de alta calidad y precio justo que se acomode a la realidad de los CS, GTV considera que el Instituto debe ser más estricto en cuanto a las cotizaciones de los trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.
- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto por lo que GTV considera que se deben incluir sanciones económicas en el Anexo A para así incentivar que las reuniones y acuerdos establecidos se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al diálogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.

- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la DM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA DM que puedan ser implementados en un futuro cercano.
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.
- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica y simplicidad de los procesos:** Se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.
- **Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG:** Toda la información registrada en el SEG deberá de ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para el caso en el que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar



la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'L' followed by a cursive 'P'.

7 Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

La Separación Funcional es fundamental para la correcta implementación y la manifestación de los impactos deseados de la OREDA sobre la competitividad del mercado de telecomunicaciones mexicano. Es indispensable garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la que se enfatiza en las Medidas de Preponderancia, pues es a través de estos dos mecanismos donde se podrá observar y cuantificar el impacto deseado. El bajo nivel de conexiones que se ha dado históricamente a través de la desagregación del bucle, alrededor del 0.021%, es un reflejo de las limitaciones de la OREDA, limitaciones que los CS han tenido que atravesar para habilitar sus servicios correctamente por medio del AEPT, quien a pesar de haber hecho la separación entre la EM y DM, sigue actuando como un mismo ente que vela por unos objetivos en común y obstaculiza el acceso de los demás jugadores de mercado, afectando la competitividad del mercado y libre concurrencia que se buscan mejorar por medio de la normatividad.

Es fundamental que el Instituto tome como referencias prácticas internacionales que han generado cambios sustanciales en los mercados para poder hacer una Separación Funcional que no sólo separe al AEPT, sino que también separe los intereses y objetivos que cada uno de ellos persigue. Dicho esto, la adopción e implementación actual de la Separación Funcional no solo atenta directamente contra la competitividad del mercado por la priorización de servicios y la "doble ventanilla", sino que también afecta negativamente la transparencia de la OREDA, pues la imposibilidad de garantizar la separación de intereses entre las dos empresas crea conflictos de intereses que afectan la credibilidad de la normatividad y limitan el impacto deseado.

En la siguiente sección se argumenta que la Separación Funcional actual tiene fallas producto de la interdependencia entre la EM y DM y que éstas afectan la oportunidad de los CS de contratar y habilitar servicios a través del AEPT de forma correcta. El resultado de esto ha sido una afectación negativa sobre la competencia del mercado gracias a los distintos obstáculos que surgen producto de la "doble ventanilla".

7.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

Descripción de la problemática y evidencia

La Separación Funcional ha sido implementada por múltiples reguladores en diversos países con el fin de ofrecer mayor transparencia en las relaciones, y límites, entre divisiones mayoristas y minoristas de un grupo de interés económico con Poder Significativo de Mercado ("PSM"). La transparencia que suscita la implementación de este proceso facilita

el descubrimiento y la observación de casos potenciales de discriminación competitiva entre operadores, eliminando en gran medida los incentivos de llevar a cabo estas prácticas. Además, acarrea múltiples otros efectos positivos ya que se observan mejoras en términos de entrega, calidad y precios de los servicios.

Si bien la implementación de Separación Funcional llevada a cabo en México se asemeja a los procesos implementados en otros países, especialmente en términos de la división del preponderante entre la EM y DM, existen diferencias notables. Estas diferencias se dan, entre otras, en las ventanillas de acceso definidas por el IFT que surge como resultado de la interdependencia entre EM y DM.

Los procesos de Separación Funcional implementados en otros países tienen como común denominador que las entidades mayoristas siempre retienen los principales servicios mayoristas para evitar incentivos perversos en la prestación de los servicios a sus filiales minoristas.

El Reino Unido fue el pionero en la implementación de la Separación Funcional, estableciéndola en el 2006 a raíz de la declaración de British Telecom (BT) como agente con poder significativo de mercado por parte del regulador, OFCOM. Las motivaciones tras esta decisión fueron los repetidos casos de discriminación, donde BT divulgaba información preferencial sobre competidores minoristas y asignaba costos reducidos a sus propias divisiones minoristas. La Separación Funcional en Reino Unido encargó a *Openreach* – subsidiaria de BT – como la entidad encargada de proveer los servicios mayoristas, garantizando una única ventanilla de acceso e implementando procesos de auditoría con el fin de evitar casos potenciales de discriminación competitiva.

Entonces, la interdependencia entre EM y DM constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria de telecomunicaciones mexicana y omite las mejores prácticas basadas en casos de éxito a nivel internacional. Además, la definición actual del proceso de separación por parte del IFT supone un gran riesgo para la operatividad, la provisión de servicios a los CS y la competencia en el sector. Algunos servicios, son fácilmente asociables a un prestador en particular. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran involucrar ambos prestadores debido a que la estructura de la red no permite tener una división determinante de la misma para que cada entidad gestione su parte correspondiente.

El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra), durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios a los CS. En otras palabras, las dos

empresas han encontrado formas de escudarse una en la otra al atribuir entre ellas las responsabilidades de fallas, demoras y problemas, dilatando aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limitando así la correcta desagregación del bucle. Esta mayor cantidad de obstáculos impuestos puede evidenciarse en la siguiente Figura 7.1, donde se observa el incremento radical en el número de incidencias reportadas a la empresa Izzzi de GTV tras la implementación de la separación funcional.

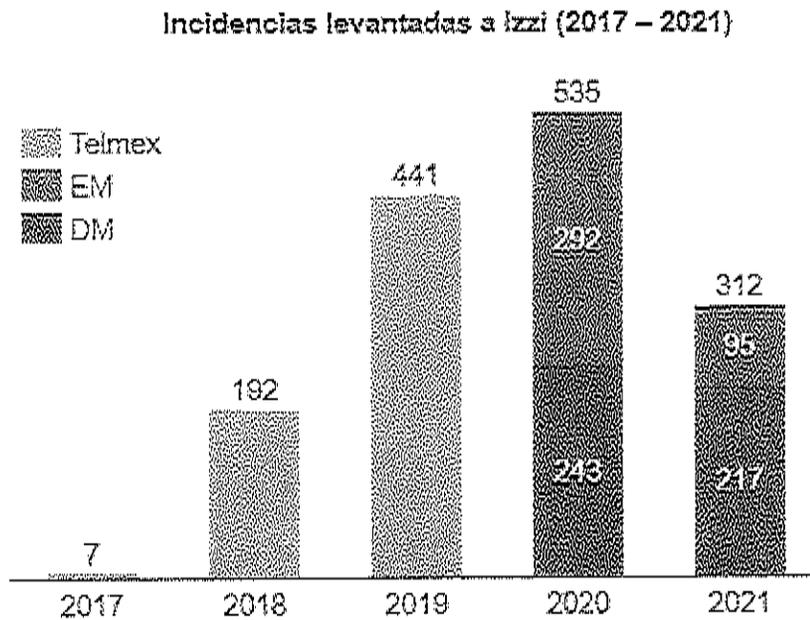


Figura 7.1: Incidencias levantadas a Izzzi (2017-2021) [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

Por otro lado, la dilatación del proceso de contratación es uno de los principales problemas de la OREDA actual y de sus antecesores. Esta problemática consiste en la utilización de los plazos máximos establecidos por el IFT para cada uno de los procesos que debe atravesar el CS para contratar un servicio del AEPT como plazos estándar.

El proceso de entrega de servicios no se puede agilizar dado que no se puede empezar una etapa sin haber cerrado la anterior. El AEPT, entonces, recurre a los plazos máximos para cualquier servicio entregado a los CS mientras que cuando se trata de un servicio entregado entre las empresas del AEPT este recurre a los plazos mínimos. Se estima que el usuario final del CS, si los plazos se respetan por parte del AEPT, debería poder habilitar su servicio contratado en un plazo entre 11-12 días. Sin embargo, la denominada "doble ventanilla" en donde cada empresa resultante de la Separación Funcional se escuda detrás de la otra, hace factible la imposición de plazos máximos como plazos estándar, haciendo que este proceso pueda llegar a durar hasta 15 días hábiles para un servicio entregado a los CS. Esto es, si es que no se ha cancelado la solicitud o se ha tenido que volver a iniciar la misma. Sin embargo, cuando se trata de habilitar un servicio de la misma EM, este

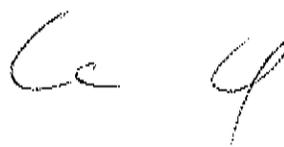
proceso no tiene ninguna demora ni cancelación y se hace en el menor tiempo posible, ateniéndose a plazos significativamente menores al plazo máximo establecido en la normatividad. Esta falta de equivalencia de insumos y de procesos entre los servicios contratados por la EM y aquellos solicitados por los CS crea inequidades en el mercado y atenta contra la naturaleza y objetivo de la OREDA DM.

GTV considera que, si bien existen sinergias entre las dos empresas resultantes de la Separación Funcional, cualquier responsabilidad compartida entre ellas debe ser transparente para los CS con el fin de evitar conflictos de intereses y sesgo por parte de la EM o DM o, de lo contrario, ser eliminada. Es necesario tener en cuenta las prácticas internacionales para crear una normatividad que garantice la separación e independencia de las dos empresas con el fin de generar situaciones de mercado justos para todos los jugadores y así garantizar un mayor impacto de la OREDA DM sobre la competitividad del mercado.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo final de garantizar transparencia en la Separación Funcional entre la EM y DM y así crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en la desagregación del bucle por medio del AEPT, GTV considera que se deben hacer las siguientes modificaciones a la normatividad:

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.
- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para operación minorista del AEPT. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios.



Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

Handwritten signature or initials in black ink, consisting of a cursive 'L' followed by a 'P'.

8 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

El objetivo la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local presentada por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (OREDA DM del AEPT) para el año 2022 y la OREDA DM vigente para 2021.

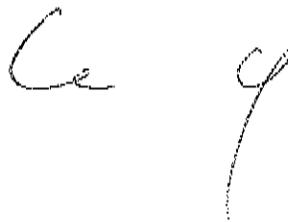
Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la División Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes ("CS"). Asimismo, se resaltan aquellos cambios en pro de solicitudes hechas con anterioridad, es decir, mejoras que hayan solucionado problemas previamente resaltados.

El ejercicio de comparativa se estructura con base al impacto y prioridad de dicha modificación (Alta, Media y Baja) y se presenta de la siguiente manera:

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- tema y/o capítulo de la Oferta en donde están los cambios y su respectiva página en la OREDA bajo consulta
- texto en la OREDA vigente
- texto en la OREDA bajo consulta

Se utilizan los siguientes códigos de colores para identificar las modificaciones y los cambios propuestos por el AEPT:

- los textos resaltados en AZUL representan lo que fue agregado a la oferta;
- los textos resaltados en ROJO representan fragmentos que han sido eliminados
- los textos resaltados en VERDE representan fragmentos que han sido cambiado



8.1 Modificaciones "Prioridad Alta"

#	Tema	Apartado de la OREDA DM 2021	Apartado de la OREDA DM 2022	Impacto/Sugerencia
1.	1.3 Situación de la Acometida del usuario final. Pag. 12	En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio se incluirá la instalación de la misma, así como el DIT, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir: Para acometida de cobre: • Bajante • DIT • <u>Roseta</u> Para acometida de fibra: • Bajante óptico • <u>Roseta óptica</u>	En los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio se incluirá la instalación de la misma, así como el DIT, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir: Para acometida de cobre: • Bajante • DIT Para acometida de fibra: • Bajante óptico	Se ha producido un empecoramiento de las condiciones respecto a la OREDA DM vigente al eliminar las rosetas en los servicios de instalación y acometida de cobre y fibra. Al eliminar dicho servicio, se obstaculiza la habilitación del servicio por parte de los CS al tener que incluir un proceso nuevo en la última milla. Además, se considera que al eliminar el apartado, se cae en la inequidad de insumos, afectando así la competencia del mercado.
2.	1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios	No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial: • Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG.	No es causal de negación de servicio o condicionamiento de un Trabajo Especial: • Cualquier evento derivado de error, omisión o falta de actualización de la información contenida en el SEG <u>relacionada con la infraestructura o</u>	GTV solicita al Instituto se restituya todos los apartados eliminados en la propuesta de OREDA DM 2022 En la sección: "1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios". Han añadido algunos cambios.

- Cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos de red por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. Telmex / Telnor deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

- Cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o de recursos de red de un usuario existente. Solo aplica entre servicios de la misma clase ya sea de voz, datos y/o paquetes, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de Telmex / Telnor, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia.

líneas telefónicas disponibles en central, información que depende directamente de Telmex/Telnor.

- Cualquier actividad o razón que se derive de una cuestión de falta de mantenimiento o de recuperación de recursos relacionada con la infraestructura o líneas telefónicas disponibles en central por motivo de cancelaciones que liberan los mismos. Telmex / Telnor deberá registrar en el SEG el retiro o liberación de la infraestructura o recursos de red derivados de bajas de servicios con el objetivo de que los CS puedan identificar los servicios donde ya no tendrán que requerir Trabajos Especiales.

- Cualquier razón que se derive de una cuestión de saturación o falta de capacidad en las centrales y su equipamiento o infraestructura o líneas telefónicas disponibles en central de un usuario existente. Solo aplica entre servicios de la misma clase ya sea de voz, datos y/o paquetes, siempre y cuando los CS entreguen los pronósticos correspondientes para integrar dicha infraestructura a los planes de inversión de Telmex / Telnor, y siempre que no corresponda a infraestructura en obsolescencia.

1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios
Pag. 16

Para los casos en que el SEG permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifica una objeción por falta de algún recurso de red, errores en la información del SEG o alguna razón no justificada en la OREDA, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento y la EM iniciará un proceso de revisión para determinar una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG para

Motivos de objeción

Para los casos en que el SEG permita contratar y agendar servicios y en alguna etapa subsecuente del proceso de instalación se notifica una objeción técnica por alguna razón no justificada o prevista en la OREDA y consecuentemente fuera del control de Telmex/Telnor, la EM indicará detalladamente a Telmex/Telnor la causa de la objeción y la naturaleza del imprevisto, para que Telmex/Telnor a su vez informe lo conducente al CS.

GTV solicita al Instituto que elimine las interdependencias para que se mantengan como dos ofertas realmente independientes.

En lo que respecta a la sección: "1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios" En la propuesta OREDA DM 2022 se han identificado interdependencias entre la OREDA DM y la OREDA EM.

su seguimiento por el CS. El plazo para notificar la alternativa de solución no deberá superar 2 (dos) días hábiles a partir de la notificación del CS.

Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, Telmex/Telnor pondrá en paró de reloj dicha solicitud para la contabilización del plazo de cumplimiento y la EM iniciará un proceso de revisión para determinar una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio, lo cual será notificado por Telmex/Telnor a través del SEG para su seguimiento por el CS.

La EM informará a Telmex / Telnor si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar al SEG de Telmex/Telnor y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.

El plazo límite para que Telmex/Telnor notifique al CS la alternativa de solución será de [] días hábiles, es decir, a más tardar al día hábil siguiente al plazo otorgado a la EM.

Cuando en definitiva no sea posible entregar el servicio solicitado por el CS a Telmex/Telnor debido a la falta de recursos de red de la EM, y ésta se vea obligada a elaborar y cobrar a Telmex/Telnor un Trabajo Especial, Telmex/Telnor estará legitimada a cobrar a su vez al CS el costo de dicho Trabajo Especial.

Cuando no sea posible entregar el servicio en sitio por algún caso fortuito o de fuerza mayor, Telmex/Telnor notificará vía SEG al CS sobre dicha circunstancia. No será causal de suspensión o cancelación del servicio cualquier condición resultado de eventos imprevistos ajenos a la EM y al CS que no permita la habilitación y aprovisionamiento del servicio en la fecha programada de habilitación. Telmex/Telnor notificará vía SEG al CS dentro de las 24

Además, se ha suprimido un párrafo del reglamento OREDA DM vigente.

GTV solicita al Instituto que elimine las interdependencias para que se mantengan como dos ofertas realmente independientes.

Además, GTV solicita al Instituto de no permitir la eliminación de los plazos para notificar la alternativa de solución, y de dejar el apartado como en la OREDA DM vigente.

(veinticuatro) horas siguientes la causa y naturaliza del imprevisto y reprogramarán en conjunto una nueva fecha para la instalación del servicio.

4. **Condiciones generales para la prestación de los servicios.** Pag. 20

En la sección: "2. Condiciones generales para la prestación de los servicios" GTV solicita al Instituto de Revisar la postura sobre Cargos por servicios proporcionados por terceros, tales como Netflix y Disney+

5. **Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso** Pag.28

En la sección: "3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso" en el apartado BASE 1 han sido eliminados dos puntos. GTV solicita al Instituto para que no se debe eliminar esta información.

6. **Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso** Pag.32

En la propuesta de OREDA DM 2022 se han identificado interdependencias entre la OREDA DM y la OREDA EM en lo que respecta el párrafo "3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso"

	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de equipo de acceso asociado a la unidad básica (relacionable con la lista de especificaciones). • Tecnología de acceso (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL, VDSL2, entre otras) asociados a la unidad básica. • Lista con las especificaciones de los tipos de equipos de acceso en la red de cobre (consultables en el SEG). <p><i>Nota: La información resaltada en negritas en las bases de datos anteriores, corresponde a información exclusivamente a cargo de la EM, por lo que Telmex/Telnor no otorgan garantía alguna en relación con su exactitud o idoneidad, y se hace disponible en la presente Oferta de Referencia para facilitar la consulta de información de los CS.</i></p>	<p>GTV solicita al Instituto que elimine las interdependencias para que se mantengan como ofertas realmente independientes.</p>
<p>7. 3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso pag.34</p>	<p>Información relacionada a una dirección. El CS proporcionará en la interfaz la entidad federativa, municipio, localidad, código postal, colonia, calle y número para poder consultar la información correspondiente a este tipo de Bases de Datos. Para ello Telmex / Telnor proporcionará la misma secuencia y mecanismo de búsqueda que emplea para la gestión de sus propias operaciones. En caso de que la infraestructura con la que cuenta el AEP para brindar servicios de telecomunicaciones en la dirección consultada sea cobre, se accederá a la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código identificador de la terminal principal que puede atender la ubicación ingresada O Porcentaje de uso crítico de la terminal; O Porcentaje de uso actual de la terminal; O Pares ocupados de la terminal; O Pares libres de la terminal; 	<p>En la propuesta de OREDA DM 2022 se han identificado interdependencias entre la OREDA DM y la OREDA EM en lo que respecta el párrafo "3.3 Descripción de las bases de datos, documentos e información a la que se tiene acceso"</p> <p>GTV solicita al Instituto que elimine las interdependencias para que se mantengan como ofertas realmente independientes.</p>

o Distancia en metros de la terminal a la central;
o Facilidades de línea telefónica;
o Facilidades de dispositivos;
o Facilidades de red;
o Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
o Facilidades de red secundaria (en caso de existir facilidades, deberán mostrarse para la red secundaria todos los campos establecidos para la red principal en la interfaz);
• Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal;

• Código Identificador del Distrito que atiende la terminal;

• Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el distrito relacionado con la terminal;

• Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;

• Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso DSLAM;

Nota: La información resaltada en negritas en las bases de datos anteriores, corresponde a información exclusivamente a cargo de la EM, por la que Telmex/Telnet no otorgan garantía alguna en relación con su exactitud o idoneidad, y se hace disponible en la presente Oferta de Referencia para facilitar la consulta de información de los CS.

o Distancia en metros de la terminal a la central;
o Facilidades de línea telefónica;
o Facilidades de dispositivos;
o Facilidades de red;
o Facilidades de internet (velocidad máxima soportada según la calificación del Bucle Local);
o Facilidades de red secundaria (en caso de existir facilidades, deberán mostrarse para la red secundaria todos los campos establecidos para la red principal en la interfaz);
• Código Identificador de Centrales Telefónicas o Instalaciones Equivalentes que pueden atender a la terminal;

• Código Identificador del Distrito que atiende la terminal;

• Código identificador del equipo de acceso DSLAM que atiende el distrito relacionado con la terminal;

• Marca/fabricante, modelo del equipo de acceso DSLAM;

• Código Identificador del Nodo de Conexión de Acceso Indirecto (NCAI) asociado al equipo de acceso DSLAM;

Con respecto a los servicios de reventa de Internet, se ha producido un empeoramiento de las condiciones en las que los CS pueden competir a

4.2 Servicio de Reventa de Internet
El Servicio de Reventa de Internet (SRI) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de Internet que el AEP tiene registrado ante el Instituto, ofrece, aplique o comercialice a usuarios

8. 4.2 Servicio de Reventa de Internet de Internet Pag. 42

residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios. Para ello, publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG. En este servicio Telmex / Telnor realizará el aprovisionamiento del SRI, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación del cableado hasta el PCT.

residenciales y comerciales en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios. Para ello, publicará y pondrá en operación las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto en el SEG. En relación con lo anterior, Telmex/Telnor deberá hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el SRI, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la OREDA.

Por lo que, si un determinado paquete base ya se encuentra disponible en el SEG y al eliminar los servicios de terceros de otros paquetes autorizados por el Instituto a Telmex /Telnor resulta en que estos paquetes sean idénticos al paquete base ya disponible, Telmex/Telnor cumplirá con sus obligaciones en materia de replicabilidad haciendo disponible sólo el paquete base en el SEG, para lo cual deberá informar en el propio SEG a los CS los nombres de los otros paquetes que resulten ser idénticos al paquete base.

En este servicio Telmex / Telnor realizará el aprovisionamiento del SRI, tal como provee el servicio de Internet a sus usuarios comerciales o residenciales, incluyendo la instalación del cableado hasta el PCT.

4.3 Servicio de Reventa de Paquetes de Paquetes
Pag. 43

4.3 Servicio de Reventa de Paquetes

El Servicio de Reventa de Paquetes (SRP) permite a los CS la reventa o comercialización del servicio de línea telefónica junto con Internet, en la modalidad de paquetes, tanto para líneas residenciales como para líneas comerciales. En este servicio Telmex / Telnor realiza la provisión de los paquetes que el AEP tiene autorizados y registrados ante el Instituto, ofrece o comercializa

través de dichos servicios a través de la DM.

El párrafo incluido dentro del apartado limita gravemente la forma en la que los CS podrían acceder a servicios que si pueden comercializar el AEP.T. Estos paquetes que si se incluyen dentro de la oferta de servicios del AEP.T no deberían ser exclusivos dado que a través de los mismos es que se afecta la competitividad del mercado y se ofrece un mejor servicio teniendo en cuenta que se hace a través de la misma infraestructura.

Dicho esto, GTV considera que el párrafo incluido en la OREDA 2022 debería eliminarse y, por el contrario, mantener el numeral 4.2 igual a como se tiene en la OREDA vigente.

Con respecto a los servicios de reventa de Internet, se ha producido un empeoramiento de las condiciones en las que los CS pueden competir a través de dichos servicios a través de la DM.

actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de Paquetes de Internet una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, Telmex / Telnor publicará y pondrá en operación en el SEG las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

Las modalidades disponibles para el SRP que el AEP ofrece como parte de su oferta comercial serán las que se encuentran vigentes autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A Tarifas y Telmex / Telnor deberá publicarlas en su totalidad en el SEG.

actualmente, bajo las mismas condiciones comerciales que ofrece para sus usuarios, en los mismos términos y condiciones que ofrece a sus usuarios finales. El AEP ofrecerá a los CS las nuevas ofertas comerciales de Paquetes de Internet una vez que se las autorice el Instituto. Para ello, Telmex / Telnor publicará y pondrá en operación en el SEG las nuevas ofertas comerciales autorizadas por el Instituto a más tardar cinco días hábiles posteriores a su autorización.

En relación con lo anterior, Telmex/Telnor deberá hacer disponibles todas y cada una de las ofertas comerciales que le sean autorizadas por el Instituto para el SRP, en el entendido de que los servicios de terceros no forman parte de la OREDA.

Por lo que, si un determinado paquete base ya se encuentra disponible en el SEG y al eliminar los servicios de terceros de otros paquetes autorizados por el Instituto a Telmex / Telnor resulta en que estos paquetes sean idénticos al paquete base ya disponible, Telmex/Telnor cumplirá con sus obligaciones en materia de replicabilidad haciendo disponible sólo el paquete base en el SEG, para lo cual deberá informar en el propio SEG a los CS los nombres de los otros paquetes que resulten ser idénticos al paquete base.

Las modalidades disponibles para el SRP que el AEP ofrece como parte de su oferta comercial serán las que se encuentran vigentes autorizadas por el Instituto, las cuales se verán reflejadas en el Anexo A Tarifas y Telmex / Telnor deberá publicarlas en su totalidad en el SEG.

El párrafo incluido dentro del apartado limita gravemente la forma en la que los CS podrían acceder a servicios que si pueden comercializar el AEP. Estos paquetes que si se incluyen dentro de la oferta de servicios del AEP no deberían ser exclusivos dado que a través de los mismos es que se afecta la competitividad del mercado y se ofrece un mejor servicio teniendo en cuenta que se hace a través de la misma infraestructura.

Dicho esto, GTV considera que el párrafo incluido en la OREDA 2022 debería eliminarse y, por el contrario, mantener el numeral 4.2 igual a como se tiene en la OREDA vigente.

Figura 8.1: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Alta [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Tema	Aparato de la OREDA DM 2021	Aparato de la OREDA DM 2022	Impacto/Sugerencia
1.	3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG	3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG	3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG	En la propuesta de OREDA DM 2022 se han identificado un cambio con respecto al OREDA DM vigente en el párrafo “3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG” en el cual se debe solicitar un nuevo usuario con altos privilegios y un usuario operativo.
	de acceso a la información contenida en el SEG	La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que Telmex / Telnor utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.	La información consultada a través del SEG debe ser la misma que la establecida en la interfaz, la cual es proporcionada con las mismas características con las que Telmex / Telnor utiliza dicha información para sus propias operaciones, así como de sus filiales y subsidiarias.	GTV solicita al Instituto de dejar el procedimiento como en la OREDA DM vigente.
	3.5 Procedimiento de acceso a la información contenida en el SEG	En específico para acceder a la información contenida en el SEG, el procedimiento será el siguiente:	En específico para acceder a la información contenida en el SEG, el procedimiento será el siguiente:	
	1) El CS deberá ingresar al SEG con su usuario y contraseña asignados por parte de Telmex/Telnor	1) El CS deberá ingresar al SEG con el usuario y contraseña asignados por parte de Telmex/Telnor	1) El CS deberá ingresar al SEG con el usuario de altos privilegios proporcionado por Telmex/Telnor para la creación y gestión de usuarios operativos.	
	2) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción de Consulta de Información OREDA	2) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción de Consulta de Información OREDA	2) El CS ingresará al SEG con un usuario operativo con el nombre de usuario y contraseña que haya determinado.	
	a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles	a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles	3) Para consultar información el CS deberá ingresar al módulo Documentación y en la opción Consulta de Información OREDA	
	b. El CS seleccionará la categoría de interés	b. El CS seleccionará la categoría de interés	a. Se desplegarán las distintas categorías de información disponibles	
	3) El sistema proporcionará la información solicitada por el CS	3) El sistema proporcionará la información solicitada por el CS	b. El CS seleccionará la categoría de interés	

2. 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa
Pag. 49

Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP.
Programación de visita.

Telmex / Telnor proporcionará para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.

Tercera visita atribuible a Usuario Final.

Si no fue posible la instalación de la acometida en la tercera visita o durante los días hábiles programados por razones asociadas al usuario, el CS deberá:

- Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.
- Cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.

En caso de visita en falso se registrará en el SEG las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.

Reactivación

En el caso de la reactivación se realizará en un plazo máximo de dos horas a más tardar al día hábil siguiente a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el

4) El Sistema proporcionará la información solicitada por el CS

Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP.
Programación de visita.

Telmex / Telnor proporcionará fecha y rango de horario para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.

Reactivación

En el caso de la reactivación se a más tardar al día hábil siguiente a partir de la solicitud, atendándose las mismas en el estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex / Telnor.

En la sección: "4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa" ha sido añadido un detalle.

GTV solicita al Instituto de eliminar el rango de horario y mantener fecha y hora.

Además, con respecto al párrafo "Tercera visita atribuible a Usuario Final", GTV solicita al Instituto a considerar que no hay nada relacionada a tercera visita atribuible al AEPT.

En el apartado "Reactivación", GTV solicita al Instituto a No permitir el cambio de SLA, de 2 horas a "horas a más tardar al día hábil siguiente", lo cual deja vulnerable al CS, y como consecuencia al Usuario final.

estricto orden en que fueron solicitadas, incluyendo a las propias operaciones de Telmex / Telnor.

3. **6. Trabajos Especiales**
Pag. 90

6. Trabajos Especiales

En caso de que Telmex / Telnor no pueda proporcionar el servicio de Desagregación bajo las condiciones descritas en la sección "Disponibilidad de recursos" de esta OREDA, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder al servicio solicitado.

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

Los servicios que pueden solicitar o requerir la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que, en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el Trabajo Especial.

6. Trabajos Especiales

En caso de que Telmex / Telnor no pueda proporcionar el servicio de Desagregación bajo las condiciones descritas en la sección "Disponibilidad de recursos" de esta OREDA, el CS podrá solicitar a través del SEG la ejecución de Trabajos Especiales, los cuales le permitirán acceder al servicio solicitado.

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

Los servicios que pueden solicitar o requerir la contratación de Trabajos Especiales son aquellos en cuyo procedimiento se establece que, en caso de no existir factibilidad técnica para proporcionar el servicio, a petición de los CS, podría iniciarse el Trabajo Especial, o bien en aquellos casos en los que la EM hubiere objetado la solicitud del servicio en cualquier etapa del procedimiento de contratación y no haya sido posible encontrar una alternativa de solución.

En la propuesta de OREDA DM 2022 se ha identificado un cambio en respecto de la OREDA DM vigente en el párrafo "6. Trabajos Especiales"

Además, los trabajos especiales, si no están regulados los precios, pueden ocasionar un obstáculo a la desagregación, por el riesgo para el CS, de costos excesivos establecidos arbitrariamente por el AEPT.

GTV solicita al Instituto que elimine esta sección adicional.

Figura 8.2: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Media [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

#	Tema	Aparato de la OREDA DM 2021	Aparato de la OREDA DM 2022	Impacto/Sugerencia
1.	1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios Pag. 13	Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, Telmex / Telcel indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio; Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:	Asimismo, cada vez que se nieguen los servicios por la falta de recursos de red, Telmex / Telcel indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio, especificando y distinguiendo aquellos que le habiere notificado la EM, dentro de los motivos autorizados por el Instituto, a efecto de brindar mayor claridad en la información a los CS. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los servicios, incluyendo los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así para poder brindar los servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:	En lo que respecta a la sección: “1.4.1 Recursos de red asociados a los servicios”, GTV resalta positivamente que habrá más claridad en la información a los CS. Sin embargo, GTV solicita al Instituto para que deben de indicar los días que demoraran en brindar una solución, en la versión actual son 2 días hábiles, solicitamos que sea 1

Figura 8.3: Tabla comparativa OREDA DM – Prioridad Baja [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.4 Anexos

8.4.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Tema	Aparato de la OREDA DM 2021		Aparato de la OREDA DM 2022		Impacto/Sugerencia
1.	Anexo “A” 1. Servicio de reventa / Cobros no recurrentes					En termino generales la sección: “Servicio de reventa”, ha sufrido un incremento de las tarifas. Respecto a los cobros no recurrentes han crecido los precios. Los gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP han subido del 93%, el cambio de domicilio ha subido del 293%. De toda forma, el precio del cambio de numero ha subido un decrecimiento del 17%. La supervisión Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor ha subido un crecimiento del 52%. Además, se ha eliminado el servicio de “Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas” Se solicita al Instituto que se reintegren los precios
		2021	2022	2021	2022	
		Concepto	Contraprestación (por evento)	Concepto	Contraprestación (por evento)	
		Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$277.3394	Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	\$536.2000	
		Cambio de domicilio	\$156.7570	Cambio de domicilio	\$617.5000	
		Cambio de número	\$19.7698	Cambio de número	\$16.4000	
		Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$110.9358	Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante*	\$168.7400	
		Habilitación de bloqueo y desbloqueo de llamadas	\$50.5577			

incluidos en la OREDA DM vigente.

Aparato telefónico (Tarifa Usuario Final)	Dependerá del aparato	NA
Aparato telefónico (Tarifa Usuario Final)	Dependerá del aparato	NA

2. Anexo "A"
Servicio de
Reventa de
Línea
Telefónica
(SRLT)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación	Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Línea residencial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$103.7504	Línea residencial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$132.0000
Línea comercial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$133.2133	Línea comercial	Renta mensual (por Usuario Final)	\$207.0500

En término generales la sección: "Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)", ha sufrido un incremento de las tarifas. Los precios de Línea residencial y Línea comercial han crecido respectivamente del 21%.

Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluídos en la OREDA DM vigente.

3. Anexo "A"
Planes y
paquetes
adicionales
asociados al
SRLT

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)

En términos generales, la sección: "Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT", ha sufrido un

Llamada de Servicio Medido adicional, 030, 040, 07X	Por llamada	\$0.9938	Llamada de Servicio Medido adicional, 030, 040, 07X	Por llamada	\$1.2500
Mínuto de celular	Por minuto	\$0.2296	Mínuto de celular	Por minuto	\$0.2900
Llamada 020 - 090	Por llamada	Conforme a registro	Llamada 020 - 090	Por llamada	Conforme a registro
Llamada 031	Por llamada	\$3.5588	Llamada 031	Por llamada	\$4.4700
Llamada a números de emergencia	Por llamada	\$0.0000	Llamada a números de emergencia	Por llamada	\$0.0000
Llamada 800, 900	Por llamada	Conforme a registro	Llamada 800, 900	Por llamada	Conforme a registro
Baja temporal de la línea telefónica comercial	Por evento	\$55.6378	Baja temporal de la línea telefónica comercial	Por evento	\$69.9100
Baja temporal de la línea telefónica residencial	Por evento	\$55.6378	Baja temporal de la línea telefónica residencial	Por evento	\$69.9100
Larga Distancia Internacional (Canadá)	Por minuto	\$6.3252	Larga Distancia Internacional (Canadá)	Por minuto	\$7.9500
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Norte)	Por minuto	\$4.6533	Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Norte)	Por minuto	\$5.8500
Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Sur)	Por minuto	\$5.6000	Larga Distancia Internacional a EUA (Banda Sur)	Por minuto	\$7.0400
Larga Distancia Mundial Centroamérica	Por minuto	\$4.2235	Larga Distancia Mundial Centroamérica	Por minuto	\$5.3100

incremento en las tarifas cobradas a los CS.

La mayoría de los servicios experimentaron un aumento de precios del 26%.

Sin embargo, la tarifa única Sudamericana se incrementó en un 183%. El plan por segundo (banda norte) se incrementó en un 28%. Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA DM vigente.

Además, se han eliminado los siguientes servicios: Línea Hogar 200 y 400.

Larga Distancia Mundial Europa	Por minuto	\$8.7895	Larga Distancia Mundial Europa	Por minuto	\$11.0400
Larga Distancia Mundial Resto del Mundo	Por minuto	\$9.9579	Larga Distancia Mundial Resto del Mundo	Por minuto	\$12.5100
Larga Distancia Mundial Sudamérica	Por minuto	\$9.1588	Larga Distancia Mundial Sudamérica	Por minuto	\$11.5100
Larga Distancia Internacional a EUA (Frontera)	Por minuto	\$1.3429	Larga Distancia Internacional a EUA (Frontera)	Por minuto	\$1.6900
Plan Por Segundo (Banda Norte)	Por segundo	\$0.0940	Plan Por Segundo (Banda Norte)	Por segundo	\$0.1200
Plan Por Segundo (Banda Sur)	Por segundo	\$0.1074	Plan Por Segundo (Banda Sur)	Por segundo	\$0.1300
Plan Por Segundo (EQLLP 044)	Por segundo	\$0.0084	Plan Por Segundo (EQLLP 044)	Por segundo	\$0.0100
Plan Por Segundo (Frontera)	Por segundo	\$0.0269	Plan Por Segundo (Frontera)	Por segundo	\$0.0300
Plan Por Segundo (Resto del Mundo)	Por segundo	\$0.1813	Plan Por Segundo (Resto del Mundo)	Por segundo	\$0.2300
Plan Por Segundo (Canadá)	Por segundo	\$0.1209	Plan Por Segundo (Canadá)	Por segundo	\$0.1500
Plan Por Segundo (Centroamérica)	Por segundo	\$0.0806	Plan Por Segundo (Centroamérica)	Por segundo	\$0.1000
Plan Por Segundo (Europa)	Por segundo	\$0.1612	Plan Por Segundo (Europa)	Por segundo	\$0.2000

Cg

Plan Por Segundo (Sudamérica)	Por segundo	\$0.1679	\$0.2100
Servicio Medido Residencial	Por llamada	\$0.9938	\$1.2500
Servicio Medido Comercial	Por llamada	\$0.9938	\$1.2500
Lada Frontera Negocios (Banda Norte)	Por minuto	\$1.3429	\$1.6900
Lada Frontera Negocios (Frontera)	Por minuto	\$0.6715	\$0.8400
Línea Negocio 1000	Renta mensual	\$804.4184	\$1.010.7500
Línea Negocio 200	Renta mensual	\$302.1605	\$379.6700
Línea Negocio 500	Renta mensual	\$535.8313	\$673.2700
Minutos Flex Negocio 200	Renta mensual	\$134.2936	\$168.7400
Minutos Flex Negocio 500	Renta mensual	\$335.7339	\$421.8500
Red Multiflínea	Renta mensual	\$100.0487	\$125.7100
Tarifa Única (Banda Norte a EUA)	Por minuto	\$3.0686	\$3.8600
Tarifa Única (Banda Sur a EUA)	Por minuto	\$3.0686	\$3.8600
Tarifa Única (Canadá)	Por minuto	\$3.8341	\$4.8200
Tarifa Única (Centroamérica)	Por minuto	\$5.3717	\$3.3700

Tarifa Única (Europa)	Por minuto	\$6.0432	Tarifa Única (Europa)	Por minuto	\$0.7500
Tarifa Única (Frontera EUA)	Por minuto	\$0.9938	Tarifa Única (Frontera EUA)	Por minuto	\$1.2500
Tarifa Única (Resto del Mundo)	Por minuto	\$6.7147	Tarifa Única (Resto del Mundo)	Por minuto	\$8.4400
Tarifa Única (Sudamérica)	Por minuto	\$2.6869	Tarifa Única (Sudamérica)	Por minuto	\$7.5900
Tarifa por Activación por SD o en Paquete	Por evento	\$13.4294	Tarifa por Activación por SD o en Paquete	Por evento	\$16.8700
Renta mensual por Servicios Digitales (SD)	Renta mensual	\$16.7867	Renta mensual por Servicios Digitales (SD)	Renta mensual	\$21.0900
Renta Mensual por 3 Servicios Digitales	Renta mensual	\$33.5734	Renta Mensual por 3 Servicios Digitales	Renta mensual	\$42.1900
Renta Mensual por 4 Servicios Digitales	Renta mensual	\$43.6454	Renta Mensual por 4 Servicios Digitales	Renta mensual	\$54.8400
Renta Mensual por 5 Servicios Digitales	Renta mensual	\$53.7174	Renta Mensual por 5 Servicios Digitales	Renta mensual	\$67.5000
Linea Hogar 200		\$194.7257			
Linea Hogar 400		\$362.5926			

4. Anexo "A"
Servicio de
Reventa de
Internet
(SRI)

En términos generales, la sección: "Servicio de Reventa de Internet (SRI)", ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los CS.

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Infinitem 20 Mb	Renta mensual	\$195.5812

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Infinitem 20 Mb	Renta mensual	\$253.84

Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA DM vigente.

Infinitem 30 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$225.0732	Infinitem 30 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$290.21
Infinitem 150 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$313.6099	Infinitem 150 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$399.31
Infinitem 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$520.3672	Infinitem 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$653.87
Infinitem Negocio 20 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$206.3130	Infinitem Negocio 20 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$253.84
Infinitem Negocio 30 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$235.8755	Infinitem Negocio 30 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$290.21
Infinitem Negocio 150 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$324.5491	Infinitem Negocio 150 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$399.31
Infinitem Negocio 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$531.4518	Infinitem Negocio 200 Mb	(por Usuario Final) Renta mensual (por Usuario Final)	\$653.87
Infinitem Negocio	Renta mensual	\$239.3248			

(Renta mensual IP Dinámica)	(por Usuario Final)	
Infinitem Negocio Red (Renta mensual IP Dinámica)	(por Usuario Final)	\$417.4057
Infinitem Negocio Premium (Renta mensual IP Dinámica)	(por Usuario Final)	\$714.9570

Infinitem Negocio (Renta mensual IP Dinámica)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$294.45
Infinitem Negocio Red (Renta mensual IP Dinámica)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$513.55
Infinitem Negocio Premium (Renta mensual IP Dinámica)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$879.64

5. Anexo "A" Servicios de reventa de paquetes (SRP)



En términos generales, la sección: "Servicios de reventa de paquetes (SRP)", ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los C.S.

Además, ha sufrido un decremento el porcentaje de descuento de la OREDA DM vigente. Ahora de 15.63% y antes de 27.2566%

Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA DM vigente.

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Paquete 249	Renta mensual (por Usuario Final)	\$177.0004
Paquete 289	Renta mensual (por Usuario Final)	\$200.1491
Paquete 389	Renta mensual (por Usuario Final)	\$264.5174

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Paquete 249	Renta mensual (por Usuario Final)	\$177.38
Paquete 289	Renta mensual (por Usuario Final)	\$205.87
Paquete 389	Renta mensual (por Usuario Final)	\$277.10

Paquete 435	Renta mensual (por Usuario Final)	\$297.2477	Paquete 435	Renta mensual (por Usuario Final)	\$309.88
Paquete 499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$343.6730	Paquete 499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$355.47
Paquete 599	Renta mensual (por Usuario Final)	\$390.7219	Paquete 599	Renta mensual (por Usuario Final)	\$426.71
Paquete Conectos Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$276.6881	Paquete Conectos Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$284.24
Paquete 1499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$874.6747	Paquete 1499	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,071.82
Paquete 333	Renta mensual (por Usuario Final)	\$233.7558	Paquete 333	Renta mensual (por Usuario Final)	\$237.19
Paquete Mi Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$379.6792	Paquete Mi Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$391.10
Paquete Super Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$525.1870	Paquete Super Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$569.19

Paquete 999	Renta mensual (por Usuario Final)	\$681,4964
Telmex Negocio Sin Límites 1	Renta mensual (por Usuario Final)	\$351,0940
Telmex Negocio Sin Límites 2	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,047,9642
Telmex Negocio Sin Límites 3	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,429,4273

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRP que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, costos evitados y cuyo valor es 27.2566%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

Paquete 999	Renta mensual (por Usuario Final)	\$711.66
Telmex Negocio Sin Límites 1	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,098.18
Telmex Negocio Sin Límites 2	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,304.77
Telmex Negocio Sin Límites 3	Renta mensual (por Usuario Final)	\$1,660.95

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRP que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, costos evitados y cuyo valor es 15.63%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

En términos generales, la sección: "Servicio de **Reventa Mayorista de Línea Telefónica**", ha sufrido un incremento en las tarifas cobradas a los C.S.
 En respecto de los cobros no recurrentes, los precios de los servicios de: gastos de habilitación del SRMLT y gastos de configuración de la solución SRMLT en central* han aumentado respectivamente de 93% y 4%.

Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA DM vigente.

6. Anexo "A"
 Servicio de **Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)**
Cobros no recurrentes

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación	Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Gastos de habilitación del SRMLT	Por evento	\$277.3394	Gastos de habilitación del SRMLT	Por evento	\$536.20
Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,581.7479	Gastos de configuración de la solución SRMLT en central*	Por solicitud de un Concesionario (Autorizado) Solicitante en una central	\$2,695.07

7. Anexo "A"
 Servicio de **Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)**
Cobros recurrentes

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación	Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de línea residencial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$104.3062	Renta mensual de línea residencial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$132.08
Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$147.0622	Renta mensual de línea comercial**	Renta mensual (por Usuario Final)	\$167.05

Se solicita al Instituto que se reintegren los precios incluidos en la OREDA DM vigente.

Figura 8.4: Tabla comparativa Anexos OREDA DM – Prioridad Alta [Fuente: Grupo Televisa, 2021]

8.4.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Tema	Apartado de la OREDA DM (2021)	Apartado de la OREDA DM (2022)	Impacto/Sugerencia
1.	Anexo “A” Las Tarifas presentadas en este Anexo son sin impuestos, en Pesos Mexicanos, salvo que se indique lo contrario.	La División Mayorista se obliga a ofrecer a los Concesionarios Solicitantes las tarifas para los servicios materia de la Oferta de referencia en términos u condiciones no menos favorables a las que aplica a sus propias operaciones		En respecto a la sección: “Las Tarifas presentadas en este Anexo son sin impuestos, en pesos mexicanos, salvo que se indique lo contrario” ha sido eliminado un párrafo. GTV solicita al Instituto que se reintegre el párrafo eliminado.

2. Anexo “A”

Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Velocidad	Renta	
Simétrica	mensual	
Conectos	(por Usuario Final)	\$59,1180
Negocio		

En términos generales, la sección: “Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique” todos los servicios pertenecientes a este apartado han sido suprimidos.

Al eliminar la sección del Anexo A, se genera un empeoramiento de las condiciones de competencia a las que pueden acceder los CS ya que se elimina la posibilidad de

Velocidad Simétrica Mi Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$118.2292
Velocidad Simétrica Super Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$177.3540
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 1	Renta mensual (por Usuario Final)	\$236.4652
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 2	Renta mensual (por Usuario Final)	\$266.0276
Velocidad Telmex Negocios Sin Límites 3	Renta mensual (por Usuario Final)	\$295.5784

contratar velocidades simétricas para los servicios contratados por el usuario final. Dicho esto, la EM podrá, como lo ha venido haciendo antes, acceder a estas velocidades y ofreciendo una mejor calidad de servicio al usuario final. Al eliminar este apartado del Anexo A, se puede caer en una inequidad de insamos, afectando así la competitividad general del mercado a favor del AEPT.

A raíz de lo mencionado anteriormente, GTV solicita al Instituto que se vuelvan a incluir los cobros por concepto de velocidad simétrica en el apartado del Anexo A que se tiene vigente en la actual OREDA.

3. Anexo C 4.7 Cierre de Incidencias

El CS contará con un plazo de 24 horas a partir de la hora en que le fue notificada la solución de la incidencia y la restauración del servicio para otorgar su visto bueno para cierre

En respecto al apartado: "4.7 Cierre de Incidencias" ha sido añadido un nuevo párrafo en la propuesta de OREDA DM 2022. GTV solicita al instituto para que el debiera poder indicar mediante SEG si acepta el cierre de la incidencia a partir de la notificación por parte del AEP, los tiempos de la operación de la DM no es el mismo que el del CS por lo que los casos pueden ser cerrados de forma arbitraria (clientes sin servicio con casos abiertos que no permiten modificar la incidencia)

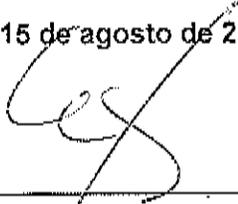
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

ÚNICO.- Tenerme por presentado con la personalidad que ostento, emitiendo comentarios dentro del procedimiento de consulta pública referido en el presente escrito.

**Por OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V.,
CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN
RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.,
MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV
CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V.,**

**Asunto: Se emiten comentarios dentro
de la "Consulta pública respecto a las
propuestas de Ofertas de Referencia
de Desagregación presentadas por
Teléfonos de México y Teléfonos del
Noroeste".**

Ciudad de México, 15 de agosto de 2021



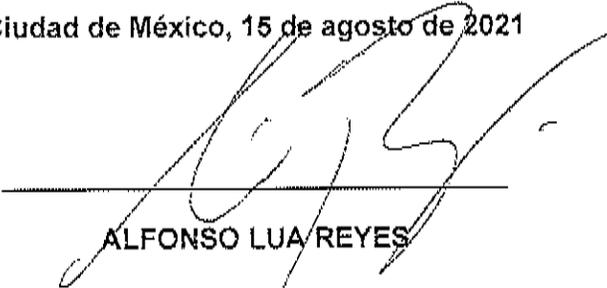
GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal

Por CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R. L.
DE C.V.,

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la
"Consulta pública respecto a las propuestas de
Ofertas de Referencia de Desagregación
presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos
del Noroeste"

Ciudad de México, 15 de agosto de 2021



ALFONSO LUI REYES

Representante legal

