

043607

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones



2018 SEP 12 AM 11 27

*con 10 escrituras
en copia simple*

OFICIALÍA DE PARTES

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la Consulta Pública de la “Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante”, relativa al año 2019.

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la “Ley” o “LFTR”), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios respecto de la Consulta Pública de la “Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante”, relativa al año 2019, presentada para aprobación de ese Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo el “IFT” o “IFT”), lo que hago en los siguientes términos:

EIFT18-44165

Índice de contenidos

1	Posicionamiento general y antecedentes	4
1.1	Antecedentes	4
1.2	Estructura del informe	4
2	Asuntos generales	6
2.1	Vinculación de la Oferta de Referencia al Convenio	6
2.2	Utilización del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)	8
2.3	Modificaciones a la Cláusula Primera del Convenio	10
2.4	Modificaciones a la Cláusula Décima Octava del Convenio.....	12
2.5	Inclusión de reserva de derechos y amparos contra preponderancia	14
2.6	Tratamiento y manejo adecuado de datos personales.....	15
2.7	Ley anticorrupción	16
2.8	Requerimientos del IFT	17
2.9	Original de la póliza de seguro tomada por el CS	18
2.10	Sección añadida a la Cláusula Décimo Quinta.....	19
3	Obligaciones y responsabilidades del AEP	20
3.1	Interferencias en la red del AEP	20
3.2	Tiempo de inscripción y registro de la OR firmada ante el IFT.....	21
4	Obligaciones y responsabilidades del Concesionario	23
4.1	Instalación de equipos y uso de tecnologías o métodos de operación que puedan afectar a la operación del AEP	23
4.2	Responsabilidad hacia los usuarios finales	24
5	Asuntos relacionados con servicios	27
5.1	Mapas de cobertura.....	27
5.2	Interrupción de servicio en caso de negociación de tarifas	28
5.3	Suspensión temporal de servicios	30
5.4	Cesión de prestación de servicios	30
5.5	Procedimiento de atención de emergencias	32
5.6	Aplicaciones para servicios de datos	32
5.7	Reglas de redireccionamiento de tráfico a la red del CS	34
5.8	Exceso de consumo de los servicios de la oferta por parte del Concesionario	35
5.9	Modificaciones al Anexo IX – Procedimiento de solicitud de servicios.....	36

6	Tarifas y estructura de precios.....	38
6.1	Servicios adicionales	38
6.2	Interconexión.....	39
6.3	Negociación de tarifas	40
6.4	Renovación de tarifas	41
6.5	Vigencia de tarifas y prórroga del Convenio	42
7	Condiciones de pago	43
7.1	Suspensión o rescisión por incumplimiento de pago	43
7.2	Realización de pago.....	45
7.3	Implementación de garantías	45
7.4	Condiciones de pago en caso de objeción de factura.....	48
7.5	Intereses moratorios.....	52
7.6	Prestación de servicio bajo el esquema de pago anticipado.....	53
7.7	Eliminación de las plantillas de facturación y de objeción	54
8	Procesos y tiempos de aprovisionamiento, mantenimiento e incidencias	56
8.1	Ausencia de un proceso formal de implementación.....	56
8.2	Modificación del tope de usuarios para fallas críticas	58
8.3	Modificación de las notificaciones de las ventanas de mantenimiento.....	59
9	Calidad de servicio: definición, medición y niveles.....	60
9.1	Proceso de pruebas	60
9.2	Calidad de los elementos solicitados	62
9.3	Falta de acuerdos de nivel de servicio.....	63
9.4	Procedimiento de atención de emergencias	65
9.5	Alta y baja de cobertura.....	65
9.6	Límites al dimensionamiento de polígonos de capacidad por tecnología.....	67
10	Condiciones de terminación y rescisión del Convenio	68
10.1	Terminación anticipada por terminación de concesiones del AEP	68
10.2	Terminación anticipada por resolución de preponderancia.....	69
10.3	Notificación de terminación anticipada por parte del Concesionario	72
10.4	Rescisión por entrega de información falsa	72

1 Posicionamiento general y antecedentes

Mis representadas presentan a continuación el detalle de su respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante (UV) presentada por el Agente Económico Preponderante (AEP) en el sector de telecomunicaciones y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) el 13 de agosto de 2018.

1.1 Antecedentes

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

Posteriormente, y con fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante resolución de fecha 6 de marzo de 2014." (en lo sucesivo la "Resolución Bienal"), en la cual se suprimieron, modificaron y se adicionaron conceptos adicionales a las Medidas de Preponderancia

1.2 Estructura del informe

Para facilitar la lectura de este informe por parte del IFT, hemos clasificado y agrupado los asuntos detallados bajo los siguientes epígrafes:

- asuntos generales
- obligaciones y responsabilidades del AEP
- obligaciones y responsabilidades del Concesionario solicitante
- asuntos relacionados con servicios
- tarifas y estructuras de precios
- condiciones de pago
- procesos y tiempos de aprovisionamiento, mantenimiento e incidencias

- calidad de servicio: definición, medición y niveles
- condiciones de terminación y rescisión del Convenio

A no ser que se especifique de otra manera, todas las referencias a páginas, secciones, y párrafos se refieren al documento en formato .doc 'ofertadereferenciauv', el cual fue publicado por el IFT el 13 de agosto de 2018. Cuando sea relevante haremos referencia a la versión de la OR vigente que se encuentra publicada por el AEP en su página web ('OR vigente')¹.

¹ URL - <http://www.telcel.com/oferta-de-servicios-mayoristas/oferta-prestacion-del-servicio>



2 Asuntos generales

Esta sección cubre los puntos de carácter más genérico identificados en la Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de Usuario Visitante elaborada por Telcel que pueden limitar la libre comercialización de productos y servicios por parte de operadores interesados en utilizar los servicios de dicha Oferta de Referencia.

En particular, se han identificado varios puntos que ponen en riesgo el buen funcionamiento de una Oferta de Referencia y que difieren de forma sustancial de las mejores prácticas observadas en Europa y en otras partes del mundo. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- vinculación de la Oferta de Referencia al Convenio
- utilización del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)
- modificaciones a la Cláusula Primera del Convenio
- modificaciones a la Cláusula Décimo Octava del Convenio
- inclusión de reserva de derechos y amparos contra preponderancia
- tratamiento y manejo adecuado de datos personales
- ley anticorrupción.
- requerimientos del IFT
- original de la póliza de seguro tomada por el CS
- sección añadida a la Cláusula Décimo Quinta

2.1 Vinculación de la Oferta de Referencia al Convenio

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, en el Numeral 4 – Convenio, se establece lo siguiente:

“La Oferta y el Convenio son documentos integrales, por lo cual todo solicitante de los Servicios deberá considerar sus términos y condiciones en su conjunto, por lo que, salvo por acuerdo expreso entre las Partes, los Concesionarios no podrán solicitar cambios o modificaciones a los Servicios, términos y condiciones señalados en la Oferta de Referencia, incluyendo, sin limitar, la aplicación de términos y condiciones especiales o diversos a los establecidos en el Convenio.”



Problema y razones para sugerir cambios

Los documentos de las Ofertas de Referencia para la prestación de servicios mayoristas regulados deben estar estructurados de tal forma que la Oferta, junto a sus Anexos, provean el manual técnico y tarifario a los Concesionarios Solicitantes (CS) y el Convenio Marco cumpla sus funciones de contrato de adhesión mercantil. Tal y como está diseñado el borrador de la Oferta de Referencia para la prestación del servicio mayorista de Usuario Visitante, se presentan a la Oferta y al Convenio como documentos integrales donde los Concesionarios Solicitantes deberán considerar sus términos y condiciones en su conjunto y no podrán solicitar cambios o modificaciones.

Por lo tanto, encontramos que la estructura actual de la Oferta de Referencia de Telmex no permite de manera fácil y totalmente transparente una aplicación de los mejores términos y condiciones a todos los concesionarios y liga de manera confusa el Convenio a la Oferta de Referencia, llegando a vincular la duración de aplicación del Convenio a la de la Oferta de Referencia.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Existen ejemplos claros de cómo deben estructurarse este tipo de documentos en servicios de naturaleza equivalente a la del UV como puede ser el roaming internacional. El más evidente es el acuerdo de referencia del servicio de roaming internacional publicado por Telcel en la GSMA. En dicho acuerdo se publica el acuerdo marco, sin embargo, las condiciones y tarifas se acuerdan comercialmente.

Algunas Ofertas de Referencia pueden incorporar una plantilla de contrato que sirve como primer borrador con el objetivo de orientar y facilitar la negociación entre las partes implicadas, pero en ningún caso el CS está obligado a aceptar el contrato de manera incondicional, sin reserva alguna.

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



Esta forma de operar, generalmente establecida en los países de la Unión Europea, supone, entre otras, varias ventajas:

- se separan los procesos de revisión de las condiciones técnicas y tarifarias de las Ofertas de Referencia de los asuntos civiles y mercantiles. De esta manera las partes de las Ofertas de Referencia que tocan las partes técnicas y tarifarias relevantes pueden ser actualizadas y refinadas en los procesos de revisión sin necesidad de renovar o volver a firmar contratos que podrían estar sujetos a negociación
- se permite rescindir los contratos en casos graves mientras se preserva la obligación de los operadores con PSM de prestar los servicios mientras detenten PSM

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se recomienda separar la Oferta de Referencia del Convenio, ya que ambos documentos tienen objetivos diferentes. Sugerimos que el IFT lleve a cabo un proceso de revisión minucioso del Convenio y modifique o elimine aquellas partes que puedan dar al AEP la posibilidad de aplicar condiciones diferentes a diferentes Concesionarios Solicitantes o una puerta de salida para no cumplir con sus obligaciones como AEP, p.ej. si pudiera dar por terminado el contrato de manera unilateral con un simple aviso.

La Oferta de Referencia ha de plasmar los términos y condiciones que se hayan acordado y/o definido con el regulador, mientras que el Convenio es un contrato privado entre dos empresas que se rige por las leyes mexicanas de derecho mercantil y civil e incorpora, además de las condiciones generales de la Oferta de Referencia, las condiciones específicas acordadas entre el AEP y el futuro CS. En ningún caso las condiciones del Convenio pueden suponer una puerta de salida para que el AEP termine de manera anticipada sus obligaciones como agente económico preponderante.

Las condiciones recogidas en el Convenio están sujetas a cambios y actualizaciones cada vez que se publique una nueva OR y/o se hayan acordado nuevos términos entre el AEP y alguna de las partes interesadas que cambien estructuralmente las condiciones aceptadas por el mercado, de conformidad con las reglas de no discriminación a las que debe adherirse el AEP.

2.2 Utilización del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)

Identificación y referencia del asunto

Hemos observado a lo largo de la Oferta de Referencia bajo consulta, el Convenio y sus Anexos múltiples menciones a que las interacciones entre el CS y el AEP se efectuarán vía



canales alternativos al SEG, como por ejemplo en el Convenio Marco, Cláusula Decima Séptima – Avisos y notificaciones, Numeral 17.2:

“El uso de medios electrónicos está permitido solamente en los casos en los que expresamente el Convenio haga alusión a ellos y en la forma y términos establecidos al efecto, o que las Partes acuerden expresamente por escrito. Por lo anterior, el resto de las notificaciones por escrito, se entenderán realizadas mediante documento en papel en el domicilio señalado en el inciso 17.1 anterior”

Problema y razones para sugerir cambios

Estamos de acuerdo con que existan otros canales de interacción entre el AEP y los Concesionarios Solicitantes que se empleen como vías alternativas de comunicación en caso de fallas con el SEG.

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

Por otra parte, vale la pena aclarar que todas las interacciones que se efectúen entre el AEP y sus CS deben quedar debidamente registradas en el SEG. Esto con vistas a que la Autoridad pueda auditar que el AEP no le está ofreciendo condiciones preferenciales a su operación minorista, y en dado caso que esta situación esté ocurriendo, esas puedan ser inmediatamente replicadas por los CS. Si el IFT identifica que el AEP está ofreciendo mejores condiciones a sus facciones minoristas, se le debe aplicar inmediatamente una penalización al proveedor de servicios mayoristas por no estar ofreciendo un trato equitativo a todos su los CS.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que el SEG debe ser el único sistema donde converja toda la información, con el fin de que la Autoridad o terceros autorizados sean capaces de extraer toda la información y los datos relacionados con la provisión de los Servicios Mayoristas de Usuario Visitante para ser auditados. En la Oferta y el Convenio debe quedar explícito que el SEG debe ser el único medio de información y plataforma de gestión para todos los operadores incluyendo las propias operaciones minoristas del AEP.



Consideramos que es útil y práctico mantener otros medios de comunicación abiertos en caso de fallas o inexactitudes del SEG, pero al corregirse las fallas en el sistema, todas las interacciones realizadas por fuera del sistema deben ser actualizadas en el mismo, con el fin de garantizar la transparencia, el trato equitativo y no discriminatorio por parte del AEP con sus CS.

2.3 Modificaciones a la Cláusula Primera del Convenio

Identificación y referencia del asunto en la OR original

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Sección de Declaraciones, se establece lo siguiente:

"I. Declara Telcel que: (...)

d) No se encuentra pendiente, ni, hasta donde tiene conocimiento, se pretende presentar en su contra, ante tribunal judicial, administrativo o de otra índole, dependencia gubernamental o arbitro alguno, acción o procedimiento que afecte o pueda afectar la legalidad, validez o exigibilidad de este Convenio;

(...)

f) Mediante resolución P/IFT/EXT/060314/76 notificada a Telcel el 7 de marzo de 2014, por la que se determinó a Telcel como Agente Económico Preponderante: y la resolución P/IFT/EXT/270217/119, de fecha 27 de febrero de 2017, notificada a Telcel el 8 de marzo de 2017, 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 la resolución P/IFT/EXT/060314/76 (ambas referidas conjuntamente como la "Resolución de Preponderancia"), y por las cuales se le establecieron ciertas medidas regulatorias particulares a Telcel (las "Medidas"):

*g) Con fecha 1° de abril de 2014, **Telcel interpuso juicio de amparo indirecto en contra de la resolución P/IFT/EXT/060314/76, mismo que quedó radicado ante el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones**, con residencia en la Ciudad de México y jurisdicción en toda la República y se encuentra pendiente de resolución a esta fecha. Asimismo, con fecha 3 de abril de 2017, Telcel promovió juicio de amparo en contra de la resolución P/IFT/EXT/270217/119, el Cual quedo radicado ante él mismo juzgado mencionado en la presente declaración.*



(...)

II. Declara el Concesionario que: (...)

d) No se encuentra pendiente, ni, hasta donde tiene conocimiento, se pretende presentar en su contra, ante tribunal judicial, administrativo o de otra índole, dependencia gubernamental o arbitro alguno, acción o procedimiento que afecte o pueda afectar la legalidad, validez o exigibilidad de este Convenio

(...)

III. Ambas Partes declaran y convienen que:

a) Garantizan que su operación en sí misma es lícita y, por lo tanto, los recursos con los que financian la misma y aquellos con los que harán el pago de las Contraprestaciones previstas en el presente Convenio son de procedencia lícita. Deberán cumplir con la legislación aplicable y proporcionar a la otra Parte toda aquella información que la ley le requiera para dar cumplimiento a la misma (...)"

Problema y razones para sugerir cambios

En aras a mantener la reciprocidad en las diferentes Ofertas de Referencia reguladas por el IFT, se reitera que estas Cláusulas ponen en riesgo el correcto funcionamiento de la Oferta, en tanto hace se referencia a condiciones ajenas al objeto de la Oferta, cuyas consecuencias no deben afectar a la contraparte en virtud de la presenta oferta, ni tampoco alterar la interacción entre los dos operadores.

Esto es así porque la presente Oferta se establece solamente como una forma de regular la prestación de un servicio a cambio de una contraprestación. Esto no implica que una de las partes tenga que respaldar a la otra, en asuntos que no sean causados por el intercambio de servicios enmarcados en la Oferta. Por todo lo anterior, las declaraciones que el AEP pretende como condición para el desarrollo de la Oferta, resultan inapropiadas e irrelevantes.

Puntualmente, el AEP debe acatar las disposiciones regulatorias impuestas por el IFT, incluyendo las estipuladas en los acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119. En efecto, una Oferta de Referencia es un manual técnico y tarifario de prestación de servicios complementado por un contrato de adhesión mercantil. No tiene relevancia alguna que el AEP resalte en el Convenio Marco que ha impugnado resoluciones o mandatos de Ley, ya que éstas no afectan la prestación de los servicios mayoristas.



Adicionalmente, la declaración 'd' en las declaraciones exigidas al CS no puede ser aceptada bajo ninguna circunstancia. Esta constituye una obligación desproporcional que pretende implementar el AEP en perjuicio de la correcta operación de la Oferta de Referencia, y bajo las cuales pretende atribuir responsabilidad al CS sin límite alguno.

Por último, frente a la declaración 'a' en las declaraciones exigidas a ambas partes, se aclara lo siguiente: las leyes respectivas son claras con relación a quién o quiénes son los beneficiarios de sus postulados. Parece que el AEP quiere hacer ver una violación de dichas leyes que en principio darían paso a una acción por parte del afectado, también le irrogue beneficio de alguna manera al establecer el régimen de responsabilidad aquí indicado.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se sugiere eliminar las Cláusulas señaladas en la presente sección.

2.4 Modificaciones a la Cláusula Décima Octava del Convenio

Identificación y referencia del asunto en la OR original

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Décima Octava – Modificaciones, se establece lo siguiente:

*“Ninguna modificación a los términos y condiciones de la Oferta de Referencia, sus Anexos y este Convenio, y ningún consentimiento, renuncia o dispensa en relación con cualquiera de dichos términos o condiciones, tendrán efecto en caso alguno, a menos que conste por escrito y **esté suscrito por ambas Partes y aún entonces dicha modificación, renuncia, dispensa o consentimiento sólo tendrá efecto para los cuales fue otorgada.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Como lo hemos mencionado en la Sección 2.1, el Convenio es meramente un contrato marco que formaliza la relación comercial y mercantil entre el AEP y un CS. Por tanto, no es el documento adecuado para hacer cambios en los términos y condiciones que lo rigen.

Teniendo claro lo anterior, las modificaciones a los términos y condiciones del Convenio no deberían estar sujetas a un proceso de negociación entre el AEP y el CS ya que el AEP carece de incentivos para acordar condiciones más favorables al CS (como puede ser el caso de tarifas más favorables para el CS).

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

De conformidad con las mejores prácticas internacionales, cualquier modificación a los términos y condiciones que rigen los contratos de prestación de servicios regulados debería reflejarse en la Oferta de Referencia y ser de aplicación para todos los Concesionarios Solicitantes que hayan firmado el correspondiente convenio.

Además, es el ente regulador quien debe vigilar la efectividad de la aplicación de la Oferta en el mercado y actuar en caso de observar fallas de mercado, así como considerar las sugerencias de cambio recibidas por parte de los operadores si son razonables. Adicionalmente, puede decidir implementar adecuaciones en los términos de la Oferta para mejorar la operatividad de misma y su aceptación por parte de los operadores.

En el marco regulatorio común de los países de la Unión Europea, son las ARNs las encargadas de mediar en los desacuerdos de carácter técnico que surjan entre los operadores con PSM y los solicitantes de acceso. La posición común del BEREC (*Body of European Regulators for Electronic Communications*) sobre mejores prácticas en remedios para el mercado de acceso mayorista de infraestructura en una ubicación fija² (BoR (12) 127), – el cual utilizaremos como guía para sacar conclusiones generales y estructurales sobre las mejores prácticas en la aplicación y utilización de las Ofertas de Referencia que sean extrapolables a todas las ofertas de referencia – estipula en su BP26C³ que las ARNs deben requerir a los operadores con PSM la actualización para reflejar cambios relevantes en línea con los mercados, tecnologías y/o cambios en precios, términos y condiciones para servicios existentes o características técnicas y operacionales.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se sugiere eliminar la Cláusula Décima Octava del Convenio dado que cualquier tipo de modificación a los términos y condiciones que rigen la prestación de un servicio regulado debería reflejarse en la Oferta de Referencia y debería estar intermediado por la Autoridad competente.

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

³ BoR (12) 127, BEREC - Common position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Página 13

2.5 Inclusión de reserva de derechos y amparos contra preponderancia

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Numeral 5 – Reservas de Derechos, se menciona lo siguiente:

“Ninguna de las manifestaciones vertidas en este documento implica o puede interpretarse como consentimiento o reconocimiento, expreso o tácito, sobre la constitucionalidad, validez, legalidad o procedencia de la Resolución de Preponderancia, ni de cualquier norma, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad, presente o futuro, ni sobre cualquier otra ley, resolución, plan, lineamiento general, acuerdo o cualquier otro acto de autoridad que pudiera resultar de los términos y condiciones ofrecidos por Telcel en el presente documento.”

Por otra parte, en el Convenio Marco, Declaraciones, Apartado g), el AEP también ha incluido lo siguiente:

“g) Con fecha 1º de abril de 2014, Telcel interpuso juicio de amparo indirecto en contra de la resolución P/IFT/EXT/060314/76, mismo que quedó radicado ante el Juzgado Segundo de Distrito en Materia Administrativa Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, con residencia en la Ciudad de México y jurisdicción en toda la República y se encuentra pendiente de resolución a esta fecha. Asimismo, con fecha 3 de abril de 2017, Telcel promovió juicio de amparo en contra de la resolución P/IFT/EXT/270217/119, el cual quedo radicado ante el mismo juzgado mencionado en la presente declaración.”

Problemas y razones para sugerir cambios

Los documentos de las Ofertas de Referencia para la prestación de servicios mayoristas regulados están estructurados de tal forma que la Oferta, junto a sus anexos, provean el manual técnico y tarifario a los Concesionarios Solicitantes (CS) y el Convenio Marco cumpla sus funciones de contrato de adhesión mercantil. No tiene relevancia alguna que el AEP resalte en la Oferta de Referencia o en el Convenio que ninguna de las manifestaciones vertidas en este documento implica o pueden interpretarse como consentimiento o reconocimiento, expreso o tácito, sobre la constitucionalidad, validez, legalidad o procedencia de la Resolución de Preponderancia, Acuerdos, Leyes, etc., o que ha presentado amparos en contra de las Resoluciones de Preponderancia.

Sugerencia de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Consideramos que este tipo afirmaciones están fuera del ámbito de la OR o del Convenio. El reconocimiento o el consentimiento de las Medidas de Preponderancia no deberían hacer parte de las consideraciones de la Oferta de Referencia.

Sugerimos eliminar el texto mencionado sobre la reserva de derechos de la OR.

2.6 Tratamiento y manejo adecuado de datos personales

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Vigésima Primera, Numeral 21.12 – Datos personales, se establece lo siguiente:

“El CONCESIONARIO es responsable del tratamiento y manejo adecuado de los datos personales que obtenga con motivo de su operación, cumpliendo al efecto con la legislación aplicable y su aviso de privacidad en cumplimiento con la Ley de Datos Personales y su Reglamento.

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

En caso de reclamo relacionado con el tratamiento de datos personales conforme al cumplimiento de este contrato, el Concesionario deberá indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a Telcel de cualquier monto que este último tenga que pagar por multas y/o indemnizaciones o por cualquier otro concepto, derivadas de procesos administrativos, civiles o transacciones que resuelvan el o los reclamos correspondientes. Esta responsabilidad de indemnizar, defender y sacar en paz y a salvo a Telcel la otorga el Concesionario sin limite alguno.”

Problema y razones para sugerir cambios

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



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

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo expuesto arriba, la cláusula completa sobre el tratamiento de datos personales debe eliminarse.

2.7 Ley anticorrupción

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Vigésima Primera, Numeral 21.13 – Anticorrupción, se establece lo siguiente:

“Las partes declaran en este acto lo siguiente:

- i) Nadie de su personal ha violado las Leyes Anticorrupción a su leal saber y entender.*
- ii) Se obligan a tomar todas las medidas necesarias para garantizar que su personal cumpla plenamente con las Leyes Anticorrupción.*
- iii) Llevarán a cabo todos los actos necesarios para prevenir que, en la ejecución del presente Convenio, sus directores, representantes, empleados y agentes paguen, se comprometan a pagar, ofrezcan, autoricen o ratifiquen pagos en circulante, regalos y, en general, cualquier artículo de valor a cualquier: a) Servidor Público/Agente Gubernamental; y/o b) Persona o entidad, a sabiendas o bajo la presunción fundada de que la totalidad o parte del pago se entregará a un Servidor Público/Agente Gubernamental o agencia gubernamental.*

Lo anterior resultará aplicable en caso de que el pago se efectúe para efectos de obtener o garantizar algún negocio, cualquiera que sea su naturaleza, a favor de cualesquiera de las Partes o de cualquier tercero; para asegurar cualquier beneficio indebido (por ejemplo, la obtención de una disminución en la tasa impositiva establecida por la ley fiscal que resulte aplicable), sin perjuicio de que cualquiera de las Partes, sobre bases razonables, proveer entretenimiento y entregar regalos con valor simbólico a sus contrapartes, ajeno en todo momento a cualquier tipo de soborno.



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

Problema y razones para sugerir cambios

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

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

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo expuesto arriba, la cláusula completa sobre anticorrupción debe eliminarse.

2.8 Requerimientos del IFT

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Quinta, Numeral 5.3.4 – Responsabilidad de las partes; se establece lo siguiente:

“5.3.4 La Parte que reciba un requerimiento del IFT para presentar información relacionada con el Convenio y/o la Oferta de Referencia, deberá enviar la solicitud a la otra Parte al correo ofertamuv@telcel.com o al correo del Concesionario [@] en la que señale lo siguiente; (a) la información requerida por el IFT para dar cumplimiento al requerimiento; (b) el fundamento para solicitarla y el uso que dará a la misma; (c) el plazo para enviar la información, será máximo de 5 (cinco) días hábiles y (iv) enviar copia electrónica del requerimiento del IFT. En el entendido de que cada una de las Partes de generar, procesar y entregar la información al IFT.”

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien este apartado no parece representar mayores problemas para los CS, el uso del correo electrónico no parece ser la herramienta más adecuada, si se tiene en cuenta que existen alternativas más acordes para este propósito, como lo es el SEG.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo expuesto arriba, se sugiere modificar la cláusula número 5.3.4 del Convenio Marco, cambiando como medio de intercambio de información, el correo electrónico por el SEG.

2.9 Original de la póliza de seguro tomada por el CS

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Décima – Seguros, se establece lo siguiente:

“El Concesionario deberá entregar a Telcel el original de la renovación del Seguro dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes a la expiración de la vigencia del mismo.”

Problema y razones para sugerir cambios

El CS debe colocar al AEP como único beneficiario, y el mismo CS es el ‘usuario’ del seguro – entendiendo que es él quien debe contactar al seguro en caso de causar daños, por esta razón, no resulta coherente que sea el AEP quien deba poseer el original. Pese a esto, no se elimina la posibilidad de que cuente con una copia, pero no hay razón evidente que les exija contar con la póliza original.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo expuesto anteriormente, se sugiere eliminar el último párrafo de la Cláusula 10, o alterarlo de manera que el AEP no sea el tenedor de la póliza original del seguro tomado por el CS.

2.10 Sección añadida a la Cláusula Décimo Quinta

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Décimo Quinta – Rescisión, se añadió el siguiente texto:

“15.9 POR INCUMPLIMIENTO DE ENTREGA O ACTUALIZACIÓN DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL.

En el supuesto de que el Concesionario no entregue el original de la póliza de responsabilidad civil dentro de los 5 (cinco) días previos a la firma de la Oferta de Referencia, plazo previsto en la Cláusula Décima Seguros del Convenio o no entregue la renovación de la misma dentro del plazo de 5 (cinco) días naturales previstos en la cláusula mencionada.”

Problema y razones para sugerir cambios

En concordancia con lo establecido en la sección 2.9 de este documento, se percibe como una medida abusiva obligar al CS a entregar la póliza original de los seguros a cargo del CS.

Además, la medida de rescindir el contrato por la no entrega de esos originales resulta desproporcionada e injustificada de parte del AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Por lo mencionado anteriormente, se sugieren remover el Numeral 15.9 de la Cláusula Décimo quinta



3 Obligaciones y responsabilidades del AEP

Esta sección trata los asuntos detallados referidos a las obligaciones del AEP incluidas en el Convenio. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- interferencias en la red del AEP
- tiempo de inscripción y registro de la OR firmada ante el IFT

3.1 Interferencias en la red del AEP

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Quinta, Numeral 5.1.6 – Responsabilidad de Telcel se establece lo siguiente:

“En caso que Telcel detecte alguna señal proveniente de un equipo o sistemas propiedad, posesión o uso del Concesionario, que interfiera de cualquier forma o afecte adversamente la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel notificará al Concesionario por medio del SEG para que elimine en su totalidad la interferencia en un plazo no mayor de 48 (cuarenta y ocho) horas. El Concesionario asume en su integridad cualquier responsabilidad que surgiera por ese motivo.”

Problema y razones para sugerir cambios

En primer lugar, el Numeral 5.1.6 citado en el párrafo anterior, tal y como está redactado, no impone una obligación o responsabilidad al AEP, sino que le otorga amplia discrecionalidad a la hora de intervenir en las operaciones del CS, potencialmente sin causa justificada y sin la obligación de probarla.

En segundo lugar, se debería incorporar en el numeral previamente citado un proceso de verificación que involucre a ambas partes, donde se genere un diagnóstico para determinar que efectivamente la interferencia está siendo provocada por los equipos del CS. Con la certeza del resultado y teniendo claridad que efectivamente son los equipos del CS los que están generando las adversidades sobre la red del AEP, el proveedor de servicios deberá subir la incidencia al SEG, para que inmediatamente se dé inicio a un proceso de resolución por parte del CS.

En tercer lugar, aparte de las posibles interferencias en la red del AEP que pudieran generarse por el uso de teléfonos no autorizados, no vemos qué otros sistemas del CS podrían interferir en el correcto funcionamiento de la red del AEP. Además, a fin de evitar

la aparición de interferencias, es responsabilidad del regulador o del ente público pertinente de obtener los certificados de homologación de los terminales móviles que los operadores vayan a ofrecer a sus usuarios finales.

En cualquier caso, estos aspectos no deberían estar reflejados en el Convenio, sino en el Anexo Técnico donde se define el proceso de resolución de incidencias, las cuales deben ser debidamente resueltas, tanto por parte del CS como del AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Teniendo en cuenta las observaciones detalladas más arriba, no consideramos necesario incluir esta condición en la Oferta de Referencia y, por tanto, se recomienda eliminar el Numeral 5.1.6 del Convenio.

3.2 Tiempo de inscripción y registro de la OR firmada ante el IFT

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Sexta, Numeral 6.11 – Intercambio de información, se establece lo siguiente:

“No obstante lo anterior, las Partes reconocen que la Oferta de Referencia y sus Anexos no deberán ser considerados per se, como Información Confidencial, pues los mismos serán presentados por Telcel para ser inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la celebración del mismo.

Asimismo, Telcel registrará todos los Anexos de la Oferta de Referencia y del Convenio o bien cualquier modificación, actualización o adhesión a la Oferta de Referencia, sus Anexos o al presente Convenio dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la celebración o modificación de los mismos.”

Problemas y razones para sugerir cambios

En aras de fomentar la transparencia en el mercado, la publicación de cualquier Oferta de Referencia firmada entre el AEP y un CS debería estar disponible en la página web del IFT a la mayor brevedad para poder permitir el traspaso de mejoras en las condiciones a los demás CS.



Sugerencias de actualizaciones de la oferta de referencia

Creemos que un plazo de 10 días hábiles es tiempo suficiente para hacer el registro de cualquier acuerdo nuevo entre el AEP y un CS en la página web del IFT.



4 Obligaciones y responsabilidades del Concesionario

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

- instalación de equipos y uso de tecnologías o métodos de operación puedan afectar a la operación del AEP
- responsabilidad hacia los usuarios finales.

4.1 Instalación de equipos y uso de tecnologías o métodos de operación que puedan afectar a la operación del AEP

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Quinta, Numeral 5.2.3 – Responsabilidades del concesionario, se establece lo siguiente:

“El Concesionario se obliga a no emplear equipos, tecnologías o métodos de operación que interfieran de cualquier forma o afecten adversamente la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel. En caso que Telcel detecte la presencia de una interferencia generada por un Equipo Terminal, equipos, tecnologías o métodos de operación un equipo del Concesionario, hará de su conocimiento en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas, con el objeto de que el Concesionario realice los procesos internos para atender ese tipo de afectaciones. El Concesionario acuerda que en un plazo igual notificará a Telcel las acciones implementadas para la solución de la interferencia. Las Partes, de mutuo acuerdo podrán suspender los Servicios de la Oferta al Usuario origen de la interferencia. En caso de incumplimiento el Concesionario responderá por los daños y perjuicios ocasionados por esta acción, conforme a lo previsto en el presente Convenio.”

Problema y razones para sugerir cambios

Cuando un Concesionario quiere utilizar el servicio de UV ofrecido por el AEP desconoce qué equipos de los que tiene instalados pueden ocasionar problemas de interferencia en la red del AEP.



Las redes de la mayoría de los operadores utilizan equipos de varios fabricantes, así como múltiples tecnologías, sin que ello genere graves problemas. Por tanto, creemos que el riesgo de incompatibilidad o malfuncionamiento entre los equipos del Concesionario y del AEP en el largo plazo es muy bajo, especialmente porque antes de que entren en funcionamiento toda la solución (incluyendo las partes del AEP y del Concesionario Solicitante) habrá sido extensa e intensivamente probadas.

A este respecto, consideramos que no es razonable exigir al Concesionario compensación alguna por daños y perjuicios, ya que no existe intencionalidad por parte del mismo de perjudicar las operaciones del AEP con la presencia de equipos que puedan generar algún tipo de incompatibilidad con los equipos del AEP.

En cualquier caso, si se detectara algún problema, se debe resolver a través de un proceso de apertura y resolución de incidencias. Este proceso debe determinar quién es el responsable de haber causado el problema. La parte causante, como es lógico, deberá hacerse cargo de los daños directos causados.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Son prácticas comunes en estos casos las siguientes:

- Probar los equipos y soluciones de manera conjunta
- Utilizar un proceso de resolución de incidencias en el que participen ambas partes.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Se recomienda reformular el Numeral 5.2.3 para incluir una disposición por la cual el Concesionario se compromete a actuar de buena fe y que en caso de que los equipos del Concesionario interfieran de algún modo en la operación de la red del AEP, el AEP y el Concesionario buscarán una solución al problema de manera conjunta en un plazo máximo de 30 días y siguiendo un proceso de resolución de incidencias predeterminado.

4.2 Responsabilidad hacia los usuarios finales

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia bajo consulta, Cláusula Quinta, Numeral 5.2.10 – Responsabilidades del concesionario, se establece lo siguiente:

“El Concesionario deberá sacar en paz y a salvo a Telcel de cualquier reclamación que recibiera de cualquier Usuario Final o tercero e incluyendo sin



limitar proveedores de equipos, sistemas y software o cualquier otro relacionado con los Servicios de la Oferta, por causas que sean directamente imputables al Concesionario así como a indemnizar a Telcel por los gastos, daños y perjuicios del Concesionario que tal reclamo le ocasionare, en el entendido que tomará las medidas necesarias para cumplir las disposiciones de la LFPC, y la NOM 184-SCFI-2012 o la que la sustituya y las demás disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

En la misma Cláusula, Numeral 5.2.12 se establece lo siguiente:

“II. Responder cualquier queja, demanda, juicio o controversia que inicie cualquier persona con motivo del acceso a los Servicios de la Oferta, ya sea que la presente en contra de Telcel o del Concesionario, por lo que este último se obliga, sin límite alguno, a sacar en paz y a salvo y, en su caso, a indemnizar a Telcel de cualquier reclamación, demanda o querrela.”

Problema y razones para sugerir cambios

Es a todas luces obvio que el Concesionario sólo puede hacerse cargo de las reclamaciones presentadas por sus propios usuarios y no de aquellas presentadas por los usuarios finales del AEP, ni por los usuarios de los demás Concesionarios que utilicen la red del AEP.

Además, el Concesionario podrá responder únicamente por los daños y perjuicios que son directamente imputables al él, y no por los daños causados por, por ejemplo, terceros, el propio AEP, proveedores del AEP, etc. La formulación tan vaga de esta Cláusula nos lleva a pensar que su aplicación práctica podría cargar al Concesionario con toda la responsabilidad en caso de problemas sin necesidad de probar que es el culpable.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica común que, si bien el Concesionario se compromete a no perjudicar la operación de la red del operador que le presta el servicio, el Concesionario no es responsable de las reclamaciones presentadas por los usuarios finales del operador *host*. Sólo se hace responsable de las reclamaciones de sus propios usuarios.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

De conformidad con las mejores prácticas adoptadas a nivel internacional, se recomienda limitar las responsabilidades del Concesionario con respecto a las reclamaciones presentadas por sus propios usuarios finales, y no por cualquier otro usuario final en la red del AEP.

En lo que respecta a los posibles daños y perjuicios ocasionados, el Concesionario será responsable únicamente por los daños y perjuicios causados de manera directa, estando los daños consecuenciales explícitamente excluidos.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'C' followed by a lowercase 'e'.

5 Asuntos relacionados con servicios

Esta sección contiene una lista de asuntos relacionados con la definición y prestación práctica de los servicios incluidos en la Oferta. Los asuntos incluidos son los siguientes:

- mapas de cobertura
- interrupción de servicio en caso de negociación de tarifas
- suspensión temporal de servicios
- cesión de prestación de servicios
- procedimiento de atención de emergencias
- aplicaciones para servicio de datos
- reglas de redireccionamiento de tráfico a la red del CS
- exceso de consumo de los servicios de la oferta por parte del concesionario
- modificaciones al Anexo IX – Procedimiento de solicitud de servicios

5.1 Mapas de cobertura

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Numeral 9 – Acuerdos técnicos respecto de los mapas de cobertura, se menciona lo siguiente:

“Telcel a través del SEG informará y pondrá a disposición del Concesionario: (i) los Mapas de Cobertura Garantizada atendiendo a los Lineamientos de Calidad en formato “.tab” del programa Mapinfo Professional, mismos que deberán mantenerse actualizados trimestralmente y en el entendido de que la Cobertura Garantizada se conformará con la representación geográfica de las áreas en las que Telcel presta el servicio móvil con las tecnologías disponibles, cumpliendo con los índices que se indican en la normatividad aplicable; y (ii) los mapas por Áreas de Servicio (LAC, RAC y TAC) de su Red. Los mapas deberán acompañarse con información que permita al Concesionario Solicitante identificar a que LAC, RAC o TAC, según corresponda, pertenecen las estaciones, radiobases o sitios. A fin de que el Concesionario esté en posibilidad de visualizar las tablas de Cobertura, deberá contar con la licencia del programa Mapinfo Professional última versión disponible u otro equivalente, adicionalmente deberá contar con: (i) las trazas necesarias a fin de tener detalle a nivel de calle; y (ii) la base de datos de población del Instituto Nacional de Estadística y Geografía”



Problema y razones para sugerir cambios

Falta mucha claridad sobre el proceso que el AEP seguirá para poner a disposición su información de cobertura. No está establecido, por ejemplo el detalle que llevará en términos de cobertura para cada tecnología (2G, 2.5G, 3G, 4G y las futuras) y cada servicio (voz y datos), los procesos de actualización, etc.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

De la misma forma que los detalles sobre la disponibilidad de espacio en la infraestructura pasiva fija de los operadores ayudan a un operador alternativo a armar su caso de negocio, en este caso son los mapas de cobertura que forman una pieza fundamental para cualquier Concesionario en contratar el servicio de UV ofrecido por el AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Creemos que es importante que el IFT establezca e imponga unas reglas claras sobre la información que el AEP tiene que poner a disposición con respecto a su actual cobertura y sus planes de expansión, los plazos que tiene para actualizar los datos y la herramienta que tiene que utilizar para garantizar la mayor transparencia hacia el mercado y asegurar la equivalencia de insumos entre los Concesionarios y su propia operación.

5.2 Interrupción de servicio en caso de negociación de tarifas

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.2 – Vigencia de las tarifas, se menciona lo siguiente:

*“Telcel y el Concesionario están de acuerdo y reconocen que la vigencia de las Tarifas será aquella que las Partes convengan para determinado periodo, conforme se establezca en el Anexo A Precios y Tarifas del presente Convenio. En relación con lo anterior, **queda entendido y aceptado que la prestación de los Servicios de la Oferta estará supeditada en todo momento a la existencia de Tarifas vigentes.***

Previamente a la terminación de la vigencia de las Tarifas, Telcel y el Concesionario podrán negociar de buena fe y convenir nuevas Tarifas por la prestación de los Servicios, conforme al siguiente procedimiento (...)



Problema y razones para sugerir cambios

Primero, el Convenio no es el sitio adecuado para plasmar las tarifas. En todo caso en la parte correspondiente a la Oferta de Referencia es donde tienen que estar recogidas las condiciones vigentes, tanto técnicas como económicas, y el IFT es el último responsable para determinar la necesidad de actualizarlas o no (y no el AEP y el Concesionario que sería el caso para cambios en el Convenio).

Segundo, la continuidad del servicio de UV al Concesionario no puede verse afectada aunque no haya acuerdo sobre las tarifas entre ambas partes. En cualquier caso, bajo el esquema donde es el ente regulador quien vigila la revisión y la implementación de las tarifas, no debería existir un escenario donde no hay tarifas vigentes. Si hubiera algún desacuerdo entre el AEP y el Concesionario, la ARN debería establecer cuáles son las tarifas de aplicación.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica habitual internacional, como ya hemos señalado, que las ARNs decidan los cambios a efectuar en las tarifas. En ningún caso se acepta por parte de las ARNs que cualquier supuesto desacuerdo en materia de tarifas suponga una cesación total o parcial de los servicios a los concesionarios solicitantes y sus usuarios finales.

En el marco regulatorio común de los países de la Unión Europea, son las ARNs las encargadas de mediar en los desacuerdos de carácter técnico que surjan entre los operadores con PSM y los solicitantes de acceso. La posición común del BEREC sobre mejores prácticas en remedios para el mercado de acceso mayorista de infraestructura en una ubicación fija (BoR (12) 127), – el cual podemos utilizar como guía para extraer conclusiones generales y estructurales para todas las Ofertas de Referencia en consulta – estipula en su BP26c que las ARNs deben requerir a los operadores con PSM la actualización para reflejar cambios relevantes en línea con los mercados, tecnologías y/o cambios en precios, términos y condiciones para servicios existentes o características técnicas y operacionales.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

No es una buena práctica supeditar la prestación de los servicios a la existencia de tarifas, sobre todo bajo la premisa de que el IFT es la autoridad competente y por ende el encargado de determinarlas.

En vista a los dos problemas señalados en la Cláusula, sugerimos eliminar el texto del párrafo arriba por completo.

5.3 Suspensión temporal de servicios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Séptima, Numeral 7.2 – Suspensión temporal, se menciona lo siguiente:

“(…) La imposibilidad de Telcel para prestar los Servicios de la Oferta, debido a intervención gubernamental o acciones realizadas por terceros, ocasionará que cesen temporalmente los efectos del presente Convenio, total o parcialmente, según sea el caso, sin responsabilidad alguna para Telcel.”

Problema y razones para sugerir cambios

El término de “acciones realizadas por terceros” resulta muy amplio y vago y puede dar pie al AEP a interferir indebidamente en la operación del Concesionario bajo el pretexto de adecuaciones o mantenimiento de la red.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Como se puede observar en las Ofertas de Referencia de cualquier operador con PSM europeo, dichas ofertas de referencia no hacen responsable al operador con PSM, de daños causados por terceros, pero sí le obligan a restablecer el servicio lo más rápido posible.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Para evitar demasiada discrecionalidad por parte del AEP recomendamos acotar las acciones realizadas por terceros a casos fortuitos o de fuerza mayor sin más.

Sin embargo, si son terceros trabajando para el AEP, él mismo se tiene que hacer cargo por el incumplimiento o la suspensión del servicio y por lo tanto será responsable por cualquier daño directo e indirecto.

5.4 Cesión de prestación de servicios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Octava, Numeral 8.1 – Cesión, se menciona lo siguiente:

“Las Partes convienen que los derechos (incluyendo los derechos económicos) y las obligaciones derivados de la Oferta de Referencia no podrán ser cedidos o transmitidos en todo o en parte en forma alguna, sin la autorización previa y por escrito de la otra Parte, misma que no será negada sin razón justificada.”

En la misma Cláusula, Numeral 8.2 del se establece lo siguiente:

“No obstante lo dispuesto en el numeral anterior, Telcel, podrá ceder libremente a sus Filiales el Convenio y/o sus derechos y/o obligaciones siempre que continúe obligada conforme a este Convenio.”

Problema y razones para sugerir cambios

La cesión de sus derechos y/o obligaciones a sus filiales puede afectar las condiciones técnicas (p.ej. cobertura, calidad, etc.) y/o económicas acordadas entre ambas partes.

Además, la imposición de obligaciones de prestación del servicio de UV por parte del IFT a Telcel forma justamente parte de sus condiciones de AEP para introducir medidas más competitivas en el mercado. Telcel no puede unilateralmente deshacerse de estas obligaciones o transferirlas a una de sus filiales (que posiblemente no esté sujeta a las mismas condiciones restrictivas que el AEP).

Sin embargo, y bajo el supuesto de que la cesión ocurriera, el Cláusula 8.2 genera incertidumbre al resto de CS en la forma que sería gestionada la relación contractual entre el AEP con sus filiales. En todo caso, debería ser el IFT quien tomara la decisión y pusiera las condiciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica habitual en las ofertas de referencia de cualquier servicio regulado de operadores con PSM europeos que las obligaciones de dicho operador con PSM no se puedan ceder ni transmitir de manera total o parcial. Baste como ejemplo ilustrativo la siguiente cláusula de la Oferta MARCo de Telefónica⁴:

“Trigésimo Novena.- Cesión del Contrato

39.1 Ninguna de las Partes podrá ceder ni transmitir total o parcialmente a terceros los derechos y obligaciones dimanantes del presente Contrato, sin la previa autorización escrita de la otra Parte.

⁴ OR MARCo 2018 – Anexo III Contrato Tipo – Cláusula Trigésimo Novena: Cesión del contrato

En caso de conflicto en la emisión de la autorización a la que se refiere la presente estipulación, el mismo se someterá a resolución vinculante de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.”

La CNMC es la encargada a la hora de decidir en caso de conflicto.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Opinamos que esta Cláusula se debe eliminar ya que la transferencia de sus derechos y obligaciones hacia los Concesionarios no puede ser una decisión tomada por el AEP. En cualquier caso se debe acotar la cesión a la previa aprobación del IFT.

5.5 Procedimiento de atención de emergencias

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VII, numeral 7 - Reporte y Atención de Emergencias, se ha eliminado el reporte por *Problemas de aprovisionamiento hacia algún elemento de la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.*

Problema y razones para sugerir cambios

Desconocemos la razón por la cual se ha eliminado este tipo de reporte en caso de una emergencia. Consideramos que el reporte de aprovisionamiento puede ser útil para los CS en caso de observar fallas en el funcionamiento de alguna parte de la red de Telcel.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se vuelva a incluir este tipo de reporte, tal y como se encontraba en la OR vigente durante el 2017.

5.6 Aplicaciones para servicios de datos

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, numeral 10 - Funcionalidades o aplicaciones para servicios de datos, se definen los *“Nuevos Servicios”* haciendo alusión al IoT y a M2M. Los servicios son definidos de la siguiente forma:

“Las Partes reconocen que las funcionalidades o aplicaciones para servicios de datos como IoT y M2M deberán apejarse, de manera no limitativa, a los estándares

y recomendaciones de la GSMA para el balance de compensar a la red visitada por estos servicios de valor agregado ofrecidos por el Concesionario, por lo que las Partes acordarán las tarifas que el Concesionario deberá pagar a Telcel por: uso de red (señalización), usuario activo, y/o volumen diario/mensual, garantizando cubrir los costos y un margen razonable. En caso de no llegar a algún acuerdo cualquiera de las partes podrá solicitar al instituto resuelva el desacuerdo de dichas tarifas”

Problema y razones para sugerir cambios

Hemos encontrado varias complicaciones con la forma en la que han sido incluidos estos “Nuevos Servicios” en la Oferta de Referencia.

Primero, tenemos claridad que son productos que aun hoy en día no tienen la misma dinámica y dispersión que los otros servicios incluidos en la Oferta, pero consideramos prudente que se vaya creando un ambiente regulatorio para garantizar su crecimiento y aprobación por parte de los usuarios finales. Con base en lo anterior consideramos necesario que se incluyan definiciones separadas para cada uno de los servicios y la manera en que estos interactúan con la red del AEP.

Segundo, a lo largo de toda la Oferta de Referencia y sus Anexos, los servicios de IoT y M2M solo son nombrados superficialmente en la sección de Definiciones, mientras que lo esperado por los CS sería que se hubieran incluido de forma más explícita en los diferentes Anexos.

Tercero, es evidente que ambos servicios requieren de una extensiva utilización de las redes desplegadas de telecomunicaciones para poder aprovechar sus funcionalidades, motivo por el cual el AEP ha incluido en su definición la aclaración que las partes se apegarán a los estándares y recomendaciones de la GSMA y acordarán unas tarifas que les permitan garantizar cubrir los costos y dejar un margen razonable. El AEP insiste en plantear instancias donde pueda negociar las tarifas directamente con el CS, cuando estas deben ser determinadas por el IFT por medio de un modelo de costos que les permita recuperar costos y obtener un margen razonable por la prestación del servicio mayorista.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que las tarifas sean determinadas por el IFT en caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, y que estas se determinan con un modelo enfocado a costos. Además de incluir la definición de nuevos servicios, también es necesario que se incluyan los detalles en la Oferta de Referencia y el convenio.



5.7 Reglas de redireccionamiento de tráfico a la red del CS

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Numeral 6.1 – Reglas de redireccionamiento de tráfico a la red del concesionario, se establece lo siguiente:

“Telcel realizará las adecuaciones técnicamente factibles para permitir el acceso al Servicio en las LAC, RAC y TAC solicitadas y de restringirlo en las no solicitadas, mediante la aplicación de restricción de LAC, RAC y TAC, sin embargo, en las zonas fronteras o donde no es técnicamente evitable el traslape, el Concesionario deberá contar con la capacidad de redireccionar el Tráfico de sus Usuarios Finales conforme a sus intereses. Así también, previo acuerdo entre las Partes, el Concesionario deberá cumplir con los estándares y prácticas internacionales para el tratamiento de los errores de "rechazo" validos en los intentos de actualización de localización en la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel.

En caso que Telcel detecte un comportamiento anormal en la señalización derivado del redireccionamiento del Tráfico del Concesionario, Telcel notificará a través del SEG al Concesionario el comportamiento anormal; para que realice las modificaciones a sus reglas de redireccionamiento, a fin de afectar en lo mínimo posible los Servicios de la Oferta”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que este numeral no compromete al AEP a realizar efectivamente lo necesario para redireccionar el tráfico a los usuarios visitantes, y por lo tanto permite que potencialmente estos se queden indefinidamente en la red del AEP. Únicamente determina realizar adecuaciones factibles, sin implementar una medida más estricta. Consideramos que esta redacción es demasiado ambigua y permite confusiones y malos manejos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de referencia

Sugerimos un cambio de redacción y que comprometa al AEP a realizar lo necesario para que el Usuario visitante sea redireccionado efectivamente al salir de las zonas de Roaming.

Como medida complementaria, sería de gran utilidad incluir una definición clara en la OR del significado de *técnicamente factible* para evitar que el AEP se escude en esta excusa para demorar o no entregar los servicios a los CS. Vale la pena incluir en este apartado, la Medida de Preponderancia Undécima:



5.8 Exceso de consumo de los servicios de la oferta por parte del Concesionario

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VI, Numeral 3 – Proyecciones de demanda y sus implicaciones en la calidad del servicio, se establece lo siguiente:

*“Si con motivo del exceso del consumo de los Servicios de la Oferta por parte del Concesionario respecto de la proyección de demanda a que se refiere el párrafo inmediato anterior, se llegare a ocasionar cualquier daño y/o perjuicio a la Red Pública de Telecomunicaciones de Telcel, a la continuidad de la prestación de los Servicios de la Oferta o a la calidad con la que son prestados los servicios a sus propios Usuarios, Telcel tendrá la potestad de tomar las medidas técnicas necesarias para asegurar la prestación de los servicios, así como los parámetros de calidad, **por lo que podrá suspender de manera parcial o total la prestación de los Servicios de la Oferta**, situación que se notificará al Concesionario a través del SEG. siempre y cuando dichas medidas no afecten de manera negativa la calidad del servicio de los Usuarios Finales del Concesionario en relación con los Usuarios finales de Telcel.*

Las Partes acuerdan trabajar en conjunto para identificar las causas que hayan generado el exceso de consumo de los Servicios por parte del Concesionario, a fin de que Telcel pueda restablecer la prestación del Servicio de la Oferta.”

Problemas y razones para sugerir cambios

Es entendible que el AEP gestione la calidad y la continuidad de los servicios a sus propios usuarios, pero esto no debe implicar suspender de manera parcial o total la prestación de los servicios de la Oferta a los CS. Esta actuación por parte del AEP iría en contra de los principios de no discriminación y trato equitativo establecidos en la LFTR

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de referencia

Solicitamos se elimine del Anexo VI la suspensión de los servicios de manera parcial o total a los CS, y se incluya un procedimiento conjunto de gestión de usuarios y tráfico, basados en los principios establecidos en la Ley.

5.9 Modificaciones al Anexo IX – Procedimiento de solicitud de servicios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Anexo IX – Procedimiento de solicitud de servicios, numeral 3, el AEP alteró el texto, como se muestra a continuación:

“3. Procedimiento y plazos para el Alta de LAC, RAO y TAC y para la entrega de los Servicios de la Oferta.

(...)

4. Si la solicitud es Completa, Telcel procederá a realizar los trabajos de implementación en un plazo de 20 (veinte) días hábiles contados a partir de que termine el plazo señalado en el numeral 3. anterior; siempre y cuando no afecte los trabajos solicitados por otro Concesionario; en el caso de que así sea, Telcel informará al Concesionario que tramitará su solicitud como Parcial. Una vez determinada la fecha de liberación comercial, las Partes firmarán el Anexo.V-B correspondiente que incluye información de Sitio, Ubicación y Celdas de cada una de las LAC, RAC y TAC solicitadas. Telcel ~~tendrá un plazo de 7 (siete) días naturales poro lo entrego de los Mapas de Cobertura liberada,~~ proporcionará los mapas en términos del numeral "6 Entrega de los mapas de cobertura liberada".

(...)

*6. El Concesionario tendrá ~~15 (quince)~~ **10 (diez)** días hábiles para indicar si la división realizada es aceptada y notificará a Telcel las LAC, RAC y TAC a solicitar y el Servicio se proporcionará previo acuerdo entre las Partes.*

*7. Telcel tendrá un plazo de ~~10 (diez)~~ **15 (quince)** días hábiles a partir de que finalice el plazo señalado en el numeral 6 anterior, para la partición de dichas LAC, RAC y TAC. Terminado ese plazo Telcel tendrá 20 (veinte) días hábiles para la apertura de los Servicios de la Oferta en las áreas acordadas. Establecida la fecha de liberación comercial, las Partes firmarán el Anexo V-B correspondiente que incluye información de Sitio, Ubicación y Celdas de cada una de las LAC, RAC y TAC solicitadas. Telcel proporcionará los mapas en términos del numeral '6 Entrega de los mapas de cobertura liberada'*

(...)

6. Entrega de los mapas de cobertura liberada.



Telcel proporcionará al Concesionario, el día 10 de los meses de enero, abril, julio y octubre, los mapas de cobertura liberada, en términos del Anexo II Acuerdos Técnicos, numeral 9, con excepción de aquellos periodos en donde el Concesionario haya solicitado Servicios de conformidad con el presente numeral; en este caso, los mapas serán entregados en el siguiente trimestre en términos del Anexo H Acuerdos Técnicos mencionado.”

Problema y razones para sugerir cambios

Los cambios introducidos representan una desmejora injustificada en las condiciones brindadas a los CS, por parte del AEP, de la forma como se describe a continuación:

En el numeral 3.4 se elimina injustificadamente el plazo con que cuenta Telcel para la entrega de los mapas de cobertura liberada. Esto puede habilitar al AEP a dilatar la entrega de estos mapas al CS, retrasando sus operaciones dependientes de este insumo.

En el numeral 3.6 se reduce injustificadamente el plazo con que cuenta el CS para indicarle al AEP si la división realizada es aceptada. Esto resta tiempo valioso en la evaluación de la división de las LAC, RAC y TAC.

En el numeral 3.7 se incrementa injustificadamente el plazo con que cuenta el AEP para la partición de las LAC, RAC y TAC solicitadas por el CS. Esto representa una demora adicional innecesaria para el CS, sin ser este el causante de ese plazo extendido.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se restablezca la redacción de los numerales mencionados, en el numeral 3 del Procedimiento de solicitud de servicios.



6 Tarifas y estructura de precios

Esta sección ofrece un listado de los principales puntos que se han identificado en relación con la estructura de precios especificada en el Convenio:

- servicios adicionales
- interconexión
- negociación de tarifas
- renovación de tarifas
- vigencia de tarifas y prórroga del Convenio.

Tratamos a continuación cada uno de estos puntos en detalle.

6.1 Servicios adicionales

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.1 – Tarifas, se establece lo siguiente:

*“Las Tarifas aplicables a los Servicios Adicionales a la Oferta que Telcel preste al Concesionario; **serán aquellas que resulten del promedio de las tarifas nominales contenidas en la oferta comercial vigente de prepago de Telcel, misma que se calculará de manera semestral**, las cuales estarán sujetas a los términos establecidos en la presente cláusula Cuarta Contraprestaciones.”*

En la Oferta de Referencia, Numeral 2 se define a los Servicios Adicionales a la Oferta como:

“Servicios que Telcel presta al Concesionario: (i) en la zona donde el Concesionario cuenta con infraestructura o presta el servicio móvil; (ii) cualquier otro servicio distinto a los contemplados en la Oferta de Referencia.”

Problema y razones para sugerir cambios

A pesar de que a lo largo de toda la Oferta y el Convenio hacen mención a los “Servicios Adicionales”, no hay ninguna claridad ni definición que estipule que tipo de servicios incorpora la expresión ni las características asociadas a los mismos.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que se incluya una definición clara y una lista exhaustiva de los servicios considerados como servicios adicionales. Una vez conozcamos su naturaleza estaremos en posición de comentar sobre su tarificación.

6.2 Interconexión

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Numeral 1.1 – Conexión indirecta, se menciona lo siguiente:

“Telcel pone a disposición del Concesionario la opción de intercambiar el Tráfico con la Red Pública de Telecomunicaciones de destino, como si se tratase de Tráfico originado por un Usuario final de Telcel. Para tal efecto, el Concesionario deberá sufragar los costos adicionales de interconexión y tránsito que se generen. Telcel realizará la facturación, conforme a estándares internacionales establecidos por la GSMA”

Problema y razones para sugerir cambios

El AEP indica que el CS deberá sufragar los costos adicionales de interconexión y tránsito que se generen. Las tarifas que el AEP cobre y se acuerden con el CS o resuelva el IFT no pueden generar costos adicionales como lo señala el AEP.

Los únicos costos que debe cubrir el CS son los de terminación y tránsito, si fuera necesario. Adicionalmente, el AEP tiene que asegurar, y probar debidamente, que cuando se le solicite este servicio encamine el tráfico por la ruta de menor costo para el concesionario solicitante.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos que el IFT obligue al AEP a que, cuando se le solicite la prestación de este servicio, encamine el tráfico por la ruta de menor costo y que no genere costos añadidos a la terminación de la llamada y el tránsito si fuera necesario.



6.3 Negociación de tarifas

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.2 – Vigencia de las tarifas, se ha determinado lo siguiente:

*“Previamente a la terminación de la vigencia de las Tarifas, **Telcel y el Concesionario podrán negociar de buena fe y convenir nuevas Tarifas por la prestación de los Servicios**, conforme al siguiente procedimiento:*

*Transcurrida la mitad de la vigencia del Convenio (6 (seis) meses), las Partes, iniciarán el **periodo de negociación de Tarifas a fin de determinar aquellas que serán aplicables al término de la Oferta** (“Nuevas Tarifas”). Si transcurridos 60 (sesenta) días naturales, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, las Partes no hubieren llegado a un acuerdo respecto de las Nuevas Tarifas, cualquiera de ellas podrá solicitar al Instituto que determine las mismas. Si concluida la vigencia del Convenio no existiere acuerdo entre las Partes o resolución emitida, Telcel continuará prestando los Servicios de la Oferta siempre y cuando el Concesionario le solicite por escrito en términos del Anexo B Formato de Prórroga del Convenio”*

Problemas y razones para sugerir cambios

Recordamos que Telcel como AEP no debería estar en posición de negociar para determinar las tarifas del servicio de Usuario Visitante con cada parte interesada. Es la responsabilidad del IFT revisar la idoneidad de las condiciones vigentes y en caso de existir problemas de competencia en el mercado definir los cambios necesarios para superar dichos problemas.

Además de la revisión periódica que pueda llevarse a cabo por parte del IFT, si el AEP llegase a acordar condiciones más favorables con algún operador, el IFT tiene que ser informado de las nuevas tarifas para imponerlas también en los contratos con otros Concesionarios o establecer que todo mejor término y condición aplicado por el AEP a un concesionario solicitante sea inmediatamente aplicado a todos los demás concesionarios solicitantes.

Por último, no es correcto decir que la revisión prevista a mitad del contrato se hace de acuerdo a la normatividad vigente. La normatividad vigente no estipula esta eventualidad en ningún caso.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Opinamos que tiene que ser el mismo IFT quien imponga las tarifas y que no puede existir un proceso de negociación entre el AEP y el Concesionario a no ser que las tarifas que quiera ofrecer el AEP sean más bajas que las vigentes en el mercado actualmente, por ejemplo, en caso de descuento por compromiso de permanencia o por volumen de tráfico cursado. En todo caso, estos descuentos han de ser transparentes y no discriminatorios, pudiendo todo concesionarios solicitante disfrutar de ellos.

En todo caso, la actualización de las tarifas se tiene que hacer de forma no discriminatoria para todos los Concesionarios cada vez que se acuerden nuevas condiciones.

6.4 Renovación de tarifas

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.2 – Vigencia de las tarifas, se ha determinado lo siguiente:

*“(...) En caso de que el Instituto determine mediante resolución las Nuevas tarifas, **dentro de algún periodo de duración de las prórrogas**, las Partes se registrarán por éstas al momento que surta efectos la resolución.”*

Problema y razones para sugerir cambios

Es evidente a todas luces que los cambios de tarifa no solo deben aplicar durante las prórrogas sino también durante la vigencia inicial del Convenio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Dado que las nuevas condiciones impuestas por el IFT en la Oferta de Referencia deben reemplazar automáticamente a aquellas del Convenio entre operadores y que las revisiones de tarifas se pueden dar cuando el IFT lo estime más oportuno, creemos que es conveniente eliminar el siguiente texto del párrafo señalado arriba: “*dentro de algún periodo de duración de las prórrogas*”.



6.5 Vigencia de tarifas y prórroga del Convenio

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.2 – Vigencia de las tarifas, se ha determinado lo siguiente:

“Las Tarifas que hubiesen estado en vigor el día inmediato anterior a la fecha en que formalmente hubiese terminado la vigencia que las Partes convinieron mediante el Anexo A Precios y Tarifas del presente Convenio, serán aquellas que subsistirán durante la prórroga solicitada por el Concesionario en términos del Anexo B Formato de Prórroga del Convenio y tendrán una vigencia de 60 (sesenta) días naturales, prorrogables por el número de veces que el Concesionario lo requiera por escrito en los mismos términos.”

Problema y razones para sugerir cambios

Las tarifas de la prórroga son las que se encuentren vigentes en ese momento en el mercado. Estas pueden ser las que se acordaron durante la vigencia del contrato, pero también pueden ser diferentes si se hubiera llevado a cabo alguna actualización por parte del IFT o, tal y como se recoge en la misma Oferta de Referencia, por acuerdo entre las partes.

Como venimos manteniendo a lo largo de este documento, no tiene sentido ligar la validez de tarifas, condiciones técnicas, etc. a la validez de un convenio firmado entre el Concesionario y el AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar el párrafo de la Cláusula 4.1.2 mencionado anteriormente dado que no se debería dar pie a que las tarifas dejaran de estar vigentes, ya que el AEP sigue teniendo obligaciones de prestar el servicio por su propia naturaleza de preponderante.



7 Condiciones de pago

Esta sección presenta los principales problemas que hemos identificado en relación con las condiciones de pago impuestas por el AEP:

- suspensión o rescisión por incumplimiento de pago
- realización de pago
- implementación de garantías
- condiciones de pago en caso de objeción de factura
- intereses moratorios
- prestación de servicio bajo el esquema de pago anticipado.
- eliminación de las plantillas de facturación y de objeción

7.1 Suspensión o rescisión por incumplimiento de pago

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.1.3 – Incumplimiento de pago, se establece lo siguiente:

“Telcel estará debidamente facultado para: (i) suspender, sin responsabilidad alguna, la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en los incisos 4.5 previa notificación al Concesionario y 7.3 Suspensión del Servicio por Falta de Pago en el esquema de Pospago, previa notificación al Concesionario y al Instituto o; (ii) rescindir el presente Convenio en observancia a lo dispuesto en la Cláusula Décima Quinta.”

Por otra parte, en la Cláusula Séptima, Numeral 7.3 – Suspensión de los servicios de la oferta por falta de pago, se establece lo siguiente:

*“En caso que el Concesionario, incumpla con el pago de las Contraprestaciones en términos de la Cláusula Cuarta Contraprestaciones del Convenio en el Esquema de Pospago, **operará la suspensión inmediata de los Servicios de la Oferta sin necesidad de notificación judicial o administrativa alguna**, previo aviso al Instituto en el SEG hasta en tanto el Concesionario realice el pago total del monto de las cantidades adeudadas más los Intereses Moratorios, para lo cual se tomarán en cuenta los supuestos siguientes:*



- (i) *En caso que el Concesionario incurra en el presente supuesto en 2 (dos) ocasiones consecutivas o no, las Partes observarán lo establecido en la Cláusula Décima Quinta Rescisión; y*
- (ii) *Se haya notificado al Instituto y al Concesionario de conformidad con la cláusula 4.1.3 y el inciso 4.4.2.4 del Convenio."*

Problema y razones para sugerir cambios

El incumplimiento en el pago no puede dar lugar inmediatamente en una rescisión del Convenio. La suspensión del convenio por falta de pago debería ser posible solamente por incumplimiento reiterado, por ejemplo, que se produzca en varias ocasiones consecutivas sin causa justificativa y por los montos de toda la factura. Esto permitiría que el AEP no pudiera terminar el convenio por falta de pago de un solo servicio, o por cantidades muy bajas, o por servicios cuya facturación estuviera en disputa.

Adicionalmente es de anotar que el CS está obligado a contratar una garantía que puede utilizarse por parte del AEP para ejecutar el cobro de algún pago incumplido y por lo tanto opinamos que es una acción demasiado drástica.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

La prestación de los servicios no puede suspenderse de manera inmediata por falta de pago. Existe la figura de la objeción de facturas, la cual implica un proceso de resolución, por lo que en algunas ocasiones no se paga una parte o la totalidad de la factura porque la factura se objeta y en determinado tiempo se resuelve si la objeción fue o no procedente.

En materia de incumplimiento de pagos existen acciones legales que el AEP podría ejercer en contra del que incumple. Sin embargo, esto no significa que por falta de pago, se podrán suspender los servicios. En primer lugar, el AEP deberá de agotar las acciones legales correspondientes y una vez obtenida una sentencia firme o ejecutoriada se deberá de pedir la autorización para poder suspender los servicios.

En la prestación de servicios de telecomunicaciones, no se puede de manera unilateral dar por terminado algún contrato tratándose de servicios concesionados. Para ello se requiere de autorización expresa del IFT, por lo que aún con la solicitud de terminación subsistirán en términos de ley aquellas obligaciones que por su naturaleza deban permanecer vigentes aún después de ocurridas la terminación o rescisión.

Los servicios concesionados de telecomunicaciones resultan esenciales para la debida prestación de los servicios que les fueron concesionados, por lo que se debe obligan al AEP a realizar sus mejores esfuerzos para evitar en todo momento su interrupción.



Solicitamos que las cláusulas relevantes del Convenio sean revisadas para reflejar los puntos manifestados arriba.

7.2 Realización de pago

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia, Cláusula Cuarta, Numeral 4.2 – Lugar y forma de pago, se establece lo siguiente:

*“Todo pago que lleve a cabo el Concesionario, **se tendrá por realizado en el día hábil bancario en que Telcel reciba el mismo**, para lo cual el Concesionario deberá incluir las referencias que al efecto indique Telcel para los conceptos de que se trate”*

Problema y razones para sugerir cambios

En general el día de pago es aquel que el Concesionario hace el pago en el banco. Como la recepción de este pago por parte del AEP puede estar sujeta a factores exógenos que dependen del banco emisor o el banco del beneficiario, el comprobante pago típicamente sirve como prueba de cumplimiento con las condiciones de pago acordadas entre empresas.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos cambiar la redacción de la cláusula señalada arriba para reflejar como acto de realización de pago el giro bancario por parte del Concesionario.

7.3 Implementación de garantías

Identificación y referencia del asunto

En el Anexo XI de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.3.1.1 – Garantías aplicables al esquema de pospago, se establece lo siguiente:

“Una vez que Telcel notifique al Concesionario el monto ajustado de la Garantía, éste último deberá entregar a Telcel la Garantía en original en un plazo no mayor de ~~10 (diez)~~ 5 (cinco) días naturales contados a partir de la notificación por parte de Telcel al correo señalado en el Anexo A Precios y Tarifas, del monto ajustado de la Garantía.



~~En caso de que el Concesionario haya objetado la Factura del último mes en el que presente el consumo excedente, la Garantía deberá ajustarse conforme al consumo de los 3 (tres) últimos meses facturados~~

~~En caso de que la objeción planteada por el Concesionario no sea procedente, deberá ajustar la Garantía considerando la Factura del mes objetado junto con los 2 (dos) meses”~~

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien el uso de una garantía es una práctica común a nivel internacional, creemos que su implementación en el acuerdo entre el AEP y el Concesionario es poco práctica por varias razones:

- La actualización del monto bloqueado a través de la garantía parece estar atada a cambios en el consumo del Concesionario (si hay una fluctuación mayor a 10% hacia arriba o abajo) y no a su facturación
- Si existe alguna necesidad de aumentar o añadir fondos a la garantía, el Concesionario solo tiene un plazo de 5 días para hacerlo, que de hecho era de 10 días en la versión vigente de la Oferta.
- Parecería como si el Concesionario tuviera hacer la reposición de fondos de motu proprio sin ninguna notificación oficial por parte del AEP.

Sumado a la impertinencia de la garantía en el presenta acuerdo, el AEP ha alterado el texto como se mostró previamente. Primero, empeoró los plazos para el ajuste de la garantía cuando el pronóstico de demanda exceda el 10% sobre la demanda establecida inicialmente. Segundo, Eliminó la indicación de cómo ajustar la garantía cuando una factura es objetada, y se excede el pronóstico de demanda.

Estas modificaciones plantean inconvenientes de manera injustificada para los CS, que ya deben lidiar con otros obstáculos operacionales cuando la demanda excede sus propios pronósticos.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

En Brasil, Vivo⁵ exige una garantía inicial a sus OMVs que puede ser utilizada para cubrir alguna factura. En caso de hacerlo, Vivo notificará sobre el retiro de los fondos en un plazo

⁵ Vivo 2016 - Contrato De Compartilhamento de Uso De Rede Para MVNO, Seção 6.4 – Garantía, publicada el 15 de enero de 2013

de 10 días después de los cuales el OMV tiene 75 días para recomponer la garantía a su valor original.

En Chipre, CYTA⁶ pide a cualquier operador interesado presentar una garantía bancaria por un importe de 10% de los cargos que espera incurrir en el primer año para proporcionar los servicios solicitados por el OMV. El monto será revisado anualmente de acuerdo con la tarifa total facturada por la otra Parte para el año y las últimas previsiones para el año siguiente.

En Austria, el importe que el OMV tiene que asegurar a través de una garantía es equivalente al promedio mensual, que determinará con base en los pronósticos para los próximos doce meses proporcionados por el operador, multiplicado por un factor de 3. El monto se recalcula cada vez que el operador actualiza su pronóstico. El OMV tiene un periodo de 30 días después de la notificación por parte de H3G⁷ para recomponer el monto de la garantía.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Entendemos la intención por parte del AEP de pedir una garantía al CS con el fin de cubrirse contra impagos del mismo. Sin embargo, creemos que algunas condiciones se pueden cambiar para facilitar el proceso:

- Ligar la revisión del monto de la garantía a la facturación generada por el CS, no a su consumo. Además, recomendamos hacer dicha actualización de forma anual para evitar que el CS tenga que incurrir en gastos innecesarios y dedicar tiempo demasiado a menudo en gestionar la renovación de las condiciones de la garantía.
- En línea con las prácticas internacionales parece más oportuno ampliar el plazo para aumentar o añadir fondos a la garantía a un mínimo de 30 días.
- También sugerimos que sea el AEP quien supervisa el mantenimiento de la garantía y envía una notificación oficial al CS para solicitar la reposición de fondos si necesario.
- Finalmente, si es consideración del Instituto que, tras revisar toda la argumentación provista en esta sección, se deba mantener el proceso de garantías en su forma actual, solicitamos se mantenga la redacción incluida en la Oferta vigente, de manera que no se complique innecesariamente la gestión de los CS.

⁶ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΑΤΗΚ, publicada el 9 de marzo de 2017

⁷ Hutchison 3G Austria Holdings GmbH & Orange Austria Telecommunications GmbH 2012 - Commitments To The European Commission publicada el 12 de diciembre de 2012

7.4 Condiciones de pago en caso de objeción de factura

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.4.1 – Lugar y forma de pago de las facturas, se establece lo siguiente:

“(...) En caso de que el Concesionario objete la(s) Factura(s) puesta(s) a su disposición, éste deberá pagar a su elección ya sea el total del monto facturado o el equivalente al promedio pagado de los últimos 3 (tres) meses facturados, sin importar los montos objetados (...)”

Problema y razones para sugerir cambios

Se han identificado varios problemas con respecto al procedimiento en caso de objeción de factura.

Primero, no existe ningún proceso de reconciliación mensual de facturas entre el AEP y el CS que podría permitir llegar a un consenso antes de objetar cualquier factura total o parcialmente, así como evitar discrecionalidad por el AEP aplicando cargos sin que el CS tenga otra opción que pagarlos antes de comprobar su justificación o resolver su disputa.

Segundo, no es razonable tener que pagar el monto completo de la factura a pesar de estar en desacuerdo con parte o la totalidad de la factura.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Es práctica común en Oferta de Referencias que exista un proceso de cotejo y/o reconciliación de facturas con una frecuencia consistente con el periodo de facturación. Adicionalmente, existen procesos de resolución de disputas en lo que respecta a las facturas y los correspondientes pagos se ajustan de manera acorde.

Si bien, las referencias a este proceso en ofertas son limitadas, encontramos experiencias útiles en ofertas de referencia de otros servicios regulados. En efecto, podemos citar el ejemplo de las cláusulas 23 y 24 del Contrato Tipo de la Oferta de Referencia MARCO de Telefónica, de las cuales destacamos lo siguiente:⁸

“Vigésimo Tercera.- Condiciones Económicas: Precio, Facturación y Pago

⁸ OR MARCO 2018 – Anexo III Contrato Tipo – Cláusula Vigésimotercera: Condiciones Económicas: Precio, Facturación y Pago & Cláusula Vigésima Cuarta: Impago de Facturas



OPERADOR AUTORIZADO abonará el precio del Servicio, conforme a las condiciones económicas, de facturación y pago que figuran en el Anexo VI.

Vigésimo Cuarta.- Impago de facturas

24.1 La falta de pago puntual de alguna cantidad debida por parte de OPERADOR AUTORIZADO, facultará a TELEFÓNICA DE ESPAÑA previo requerimiento de pago al efecto, a exigir a OPERADOR AUTORIZADO el abono de las cantidades adeudadas, así como de los intereses de demora correspondientes, según lo establecido a continuación.

Las cantidades objeto de discrepancia entre las Partes, una vez reconocida la procedencia del cobro, devengarán intereses de demora desde el momento en que debieron ser pagadas hasta la fecha efectiva de su pago, calculándose dichos intereses sobre la cantidad que finalmente resulte.

En caso de que el OPERADOR AUTORIZADO discrepase de las cantidades facturadas por TELEFÓNICA DE ESPAÑA, se lo notificará en un plazo máximo de tres días hábiles desde la recepción de la factura correspondiente, expresando la cuantía y las razones que fundamentan la discrepancia. En tal caso, el pago se producirá en la cantidad no controvertida, remitiéndose la cantidad en litigio a la correspondiente revisión y acuerdo entre las partes para su liquidación final.”

Efectivamente, en el caso de la Oferta de Referencia MARCo de Telefónica podemos comprobar que:

- existe un proceso de verificación de las facturas emitidas y de resolución de posibles discrepancias en las mismas, y se constituye un comité de cierre de facturación o de consolidación (ver en párrafos subsiguientes con respecto a lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia MARCo).
- en caso de disputas en la facturación, el pago sólo se produce por aquellas cantidades que no están en disputa.

Si además nos fijamos en lo contenido en el Anexo VI de la Oferta de Referencia MARCo comprobamos que, por reciprocidad, el proceso de conciliación también se aplica a las facturaciones por posibles penalidades:⁹:

“De conformidad con lo establecido en la Resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones de 2 de julio de 2009 (MTZ 2008/120), la liquidación de penalizaciones se realizará de conformidad con el siguiente procedimiento:

⁹ OR MARCo 2018 – Cláusula 5 de la Sección 4: Precios y Condiciones de Facturación

[...]

2. Liquidación.

Comités de cierre de facturación o de consolidación

Se crea un Comité de cierre de facturación o de consolidación. Estos Comités tendrán como objeto principal la resolución de las discrepancias que surjan en torno de la facturación y, en concreto, sobre las cantidades pendientes por penalizaciones.

(i) Telefónica deberá abonar las penalizaciones antes del vencimiento de la factura.

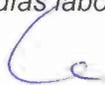
(ii) Podrá mostrar su disconformidad con la liquidación practicada en el plazo de 8 días laborables siguientes a su notificación.

Para ello, Telefónica podrá remitir, junto con la oposición, una liquidación alternativa de penalizaciones, mención expresa del método de cálculo utilizado, información de MARCO que acredite los días de retraso y cualquier otra información que apoye su liquidación. El operador alternativo dispondrá de un plazo de 8 días laborables para revisar la citada liquidación remitida por Telefónica junto con la documentación acreditativa.

Al término de dicho plazo, en el caso de que el operador se muestre conforme con la liquidación alternativa deberá notificar a Telefónica su aceptación para que esta última proceda al abono de la factura con carácter inmediato. En caso de que el operador se mostrase disconforme con la liquidación alternativa deberá ponerlo en conocimiento del Comité antes del término de dicho plazo que deberá pronunciarse en otro plazo de 5 días.

Transcurrido el plazo en el que el Comité se tiene que pronunciar sin que haya alcanzado un acuerdo o sin que exista pronunciamiento expreso, cualquiera de los dos operadores podrá solicitar la intervención de esta Comisión. La Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones concretará los días de retraso incurridos y determinará con carácter ejecutivo la cantidad a satisfacer.

Si el operador alternativo, transcurrido el plazo de 5 días laborables, no procediese ni a la aceptación expresa ni al rechazo de la liquidación alternativa, Telefónica deberá entender aceptada tácitamente dicha liquidación alternativa, esto es, por silencio positivo. En consecuencia, Telefónica deberá proceder al abono de dicha cantidad en un plazo máximo de 2 días laborables.



Telefónica podrá mostrar su rechazo con la liquidación practicada por el operador alternativo instando directamente al Comité sin necesidad de practicar una liquidación alternativa. En este caso, el Comité dispondrá de un plazo de 10 días para emitir su decisión. Transcurrido dicho plazo sin que se adopte una decisión por parte del Comité o sin que lleguen a algún acuerdo, cualquiera de los dos operadores podrá acudir a la CNMC en los términos anteriores.

(iii) Transcurrido el plazo de 8 días laborables para la verificación de la liquidación por parte de Telefónica sin que ésta se pronuncie, el operador alternativo deberá entender su liquidación aceptada (silencio positivo). Esto significa que Telefónica deberá abonar el resultado de la liquidación en un plazo máximo de 2 días laborables.”

De acuerdo con el procedimiento descrito, el operador alternativo será el sujeto activo del proceso de liquidación de penalizaciones al ser el emisor de la factura de penalizaciones, siguiendo el procedimiento establecido.”

Además de lo ya mencionado sobre la existencia de un proceso de reconciliación de disputas en facturación, merece la pena reseñar los siguientes puntos:

- el comité de conciliación es también competente para reconciliar disputas en lo respectivo a las penalidades aplicables
- si no existe acuerdo, en última instancia se recurre a la ARN, en este caso la CNMC, quien debe resolver la disputa

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos la introducción de un proceso de reconciliación mensual de facturas entre el AEP y el CS.

Adicionalmente, con respecto al monto a pagar de factura en objeción, sugerimos el siguiente proceso:

- si la diferencia de importe facturado es de menos de 1%, el CS tiene que pagar la totalidad de la factura
- si la objeción representa una diferencia mayor a 1% pero está vinculada a uno o pocos servicios, el CS puede proceder con el pago de los servicios sobre los cuales ambas partes están de acuerdo mientras se busque una solución para el importe en disputa.



7.5 Intereses moratorios

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.4.2.2 – intereses moratorios, se menciona lo siguiente:

“Con independencia de lo dispuesto en la Cláusula Séptima Continuidad y Suspensión de los Servicios de la Oferta, en caso de incumplimiento por parte del Concesionario de cualesquiera de sus obligaciones de pago contenidas en la Oferta de Referencia y el presente Convenio, deberá pagar, en adición a las cantidades adeudadas, y desde la fecha de vencimiento de su obligación de pago hasta la fecha en que queden totalmente pagadas, intereses moratorios sobre saldos insolutos a una tasa anual que será igual a la TIE a plazo de 28 (veintiocho) días más reciente en relación con la fecha en que ocurra el incumplimiento de pago, multiplicada por 2 (dos), sobre bases de cálculos mensuales.”

Problema y razones para sugerir cambios

Las Ofertas de Referencia del AEP manejan condiciones diferentes en lo que respecta al cálculo de los intereses moratorios de los servicios. Por ejemplo, la Oferta de Referencia vigente de Arrendamiento de Enlaces Dedicados establece lo siguiente:

*“(…) intereses moratorios sobre saldos insolutos a una tasa anual que será igual a la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIE) vigente a plaza de 28 (veintiocho) días más reciente en relación con la fecha en que ocurra el incumplimiento de pago, **multiplicada a razón de 1 (una) vez, sobre bases de cálculos mensuales.**”*

Por otra parte, el cobro por intereses moratorios equivalentes a 2 veces la tasa a plazo de 28 días vigente en el mercado en ese momento nos parece desproporcionada y muy por encima de las tasas encontradas en otras ofertas públicas.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

La oferta de CYTA¹⁰ estipula que si el OMV no paga su factura dentro del plazo especificado, que se cobrarán, además del importe devengado, intereses sobre el importe restante a una tasa igual a 3% por encima de la tasa base vigente según en el Banco Central de Chipre.

¹⁰ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΦΟΡΑΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΚΙΝΗΤΟ ΔΙΚΤΥΟ ΤΗΣ ΑΤΗΚ, publicada el 9 de marzo de 2017



En Brasil, Vivo¹¹ está autorizado a descontar el importe debido de la factura directamente de la garantía si hay retrasos en el pago por parte del OMV. Además del cargo no pagado, el operador también aplica los siguientes gastos financieros:

- una multa de mora de 2% sobre el valor del saldo total, aplicables una única vez el día después de vencimiento del plazo de pago
- pago de intereses moratorios sobre el valor del pago atrasado, equivalentes al 1% al mes y prorrateados por día de retraso contado a partir del vencimiento del plazo de pago hasta el día de la liquidación del cargo

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Recomendamos la revisión de la Cláusula citada considerando las condiciones habituales que aplican en los acuerdos comerciales entre concesionarios en México y con tasas en línea con las otras ORs de México.

7.6 Prestación de servicio bajo el esquema de pago anticipado

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta en consulta, Cláusula Cuarta, Numeral 4.5 – Esquema de pago anticipado, se considera una modalidad de pago anticipado, aparte de la forma tradicional de cobro con un esquema pospago. En ella se establece lo siguiente:

“En caso que la proyección de demanda determinada en el Anexo III Dimensionamiento de la Oferta sea excedida por las Contraprestaciones de los Servicios de la Oferta en cualquier trimestre en un porcentaje igual o superior al 10% (diez por ciento), el Concesionario deberá ajustar la Bolsa Revolvente en observancia al consumo efectivo de los Servicios, a fin de que la Bolsa Revolvente refleje el valor real de las Contraprestaciones. El Concesionario deberá notificar a Telcel el ajuste de la Bolsa Revolvente al correo de la Oferta en términos de la Cláusula Décima Séptima. Avisos y Notificaciones, numeral 17.2.2., en un plazo de 10 (diez) días hábiles, contados a partir de la recepción del último estado de cuenta del trimestre en el que presente el consumo excedente.

*Las Contraprestaciones generadas por la utilización de los Servicios de la Oferta y cualquier otro servicio prestado por Telcel al Concesionario, **serán devengados por Telcel del saldo de la Bolsa Revolvente**, con la periodicidad que permitan los*

¹¹ CONTRATO DE COMPARTILHAMENTO DE USO DE REDE PARA MVNO, Seção 6.4 - Garantia publicada el 15 de enero de 2013

sistemas informáticos correspondientes, todo lo cual será debidamente informado al Concesionario.”

Problema y razones para sugerir cambios

No es práctica habitual que se tengan que realizar pagos por adelantado para la prestación de un servicio. No vemos la diferencia entre este y otros servicios prestados por parte del AEP, por lo cual, creemos que la manera de facturar este servicio es dentro de la factura mensual por los servicios prestados por el AEP al Concesionario.

El pago por adelantado es especialmente problemático ya que se podría dar el caso de que se cobrara por servicios que se den de baja durante en el mes corriente, especialmente en ausencia de un proceso conjunto de reconciliación y disputa de facturas que pudiera servir para subsanar estos errores.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Considerando la capacidad financiera de los operadores en el mercado mexicano, no vemos la razón de existencia de este tipo de modalidades de pago.

Sugerimos excluir esta modalidad de pago de la Oferta de Referencia ya que se pone a disposición del CS la modalidad postpago o por mes vencido, que es la manera más habitual de pagar en contratos comerciales.

Además, creemos que es conveniente ampliar el plazo de pago en la modalidad postpago dado que en las ofertas que hemos encontrado públicamente siempre se le da al CS 30 días naturales después de la emisión de la factura.

7.7 Eliminación de las plantillas de facturación y de objeción

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, a lo largo de todo el Anexo IV – Acuerdos de sistemas para la facturación, se han eliminado todas las referencias a los *layouts* de facturación y de objeción.

- *layout* general de facturación
- *layout* del detalle de objeción



Problemas y razones para sugerir cambios

Consideramos que los *layout* del anexo IV sirven de guía en la presentación y estructura de la facturación y detalles de objeción. De no existir se puede prestar a confusiones el no tener este tipo de estructuras

Sugerencias de actualizaciones de la oferta de referencia

Sugerimos incluir los *layout* de facturación y de detalle de objeción



8 Procesos y tiempos de aprovisionamiento, mantenimiento e incidencias

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

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

- ausencia de un proceso formal de implementación
- modificación del tope de usuarios para fallas críticas
- modificación de las notificaciones de las ventanas de mantenimiento

8.1 Ausencia de un proceso formal de implementación

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II – Acuerdos Técnicos se plantean los diagramas técnicos, los requerimientos con los que deben contar los CS y una estimación de los días de configuración e implementación, sin embargo, la Oferta de Referencia carece de un proceso formal de implementación de los mismos.

Problema y razones para sugerir cambios

En una situación en la que no hay un proceso formal de implementación, los CS pueden enfrentarse a varios riesgos y problemas:

- la ausencia y falta de claridad en los tiempos de implementación y en los procedimientos ligados al servicio mayorista de Usuario Visitante. Esta información tiene que estar a disposición del CS para que pueda evaluarla dentro de su preparación del caso de negocio
- amplia discrecionalidad del AEP para plantear tiempos perjudiciales en las condiciones para la implementación efectiva y la puesta en marcha de los servicios requeridos por el CS
- impedimento para llegar a un acuerdo con el AEP que no solo obliga a la parte interesada a buscar otros operadores que pueda proporcionar servicios de UV sino que



también le puede afectar en las condiciones económicas y técnicas que está buscando para su operación y retrasar su lanzamiento al mercado

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

Si miramos la oferta de OMV de CYTA, su Anexo 5 incluye una lista de todos los procedimientos relevantes:

- Disposiciones sobre las solicitudes presentadas por el interesado
- Procedimiento para la celebración del acuerdo
- Procedimiento para la provisión de los servicios adicionales
 - solicitud de prestación de servicios de Coubicación en locales de CYTA
 - estudio técnico de capacidad para la Coubicación
 - oferta
 - acuerdo firmado
 - implementación
 - áreas no disponibles para la coubicación
 - solicitud de servicios adicionales de coubicación
 - acuerdos existentes sobre coubicación en locales de CYTA
- Procedimiento para la provisión de los servicios OMV
 - procedimiento de asociación de OMVs a la red móvil de CYTA
 - procesos y servicios para la gestión de usuarios finales del OMV
 - procedimiento de portabilidad numérica
 - procedimiento de actualización de la base de datos de llamadas
 - procedimiento de aviso para la tarjeta SIM
- Procedimiento de gestión técnica de la red virtual del OMV
 - generalidades
 - gestión de desempeño
 - administración de control de tráfico
- Procedimiento de gestión de fallas
- Tareas programadas
- Procedimiento de solución de problemas de servicios OMV
- Responsabilidades de envío de información del OMV
- Gestión de incidencias y daños
- Procedimientos de acceso al espacio de CYTA
- Código de conducta para la recuperación de servicios

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Para evitar demasiada discrecionalidad por parte del AEP y con el objetivo de agilizar el proceso de transparencia y garantizar la equivalencia de insumos entre todos los

operadores (tanto las empresas del AEP como los operadores alternativos), consideramos que el IFT debería exigir y revisar el desarrollo de un anexo describiendo los términos y condiciones de cada uno de los procesos relacionados con aprovisionamiento, mantenimiento e incidencias por ejemplo. Como en Europa, la publicación de los pasos contemplados para cada procedimiento ayudará a entender los plazos de implementación o resolución, realizar sus gestiones en función de ello y monitorear el cumplimiento de los compromisos por parte del AEP.

8.2 Modificación del tope de usuarios para fallas críticas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VII – Procedimientos de la atención de incidencias, numeral 4.1 se modificaron los siguientes topes de usuarios, para la declaración de fallas:

“Críticas:

En caso de presentarse fallas en parte o en la totalidad de la red que hagan imposible la prestación del servicio ofrecido en una LAC, RAC o TAC o a un número estimado de más de ~~2000~~ 10,000 usuarios del Concesionario, en ambos casos durante más de 30 minutos, y que tenga relación con la prestación de los Servicios de la Oferta.

Menores:

Las demás que afecten parcialmente el servicio en una LAC, RAC o TAC o a menos de ~~2000~~ 10,000 Usuarios Finales sin importar el tiempo de afectación.”

Problema y razones para sugerir cambios

Las modificaciones introducidas actúan en detrimento de la atención a las fallas, dado que asume como ‘menores’, fallas que previamente se entendían como ‘críticas’. El aumento de estos topes es injustificado y representa un beneficio únicamente para el AEP, porque les representa una menor cantidad de incidencias ‘críticas’.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Para evitar incurrir en un deterioro en la atención de fallas e incidencias, se sugiere mantener el tope establecido en la Oferta de Referencia vigente, que establecía como tope 2000 usuarios para determinar una falla como ‘crítica’.

8.3 Modificación de las notificaciones de las ventanas de mantenimiento

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VII – Procedimientos de la atención de incidencias, numeral 9, se incluyó la siguiente frase:

*“Telcel notificará al Concesionario a través del SEG las ventanas para la realización de: (i) mantenimientos: (ii) ampliaciones de capacidad, entendiéndose por estas crecimiento, y (iii) nuevas funcionalidades, por lo menos 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la ejecución de las mismas, **siempre y cuando se intervengan nodos de diseño del Servicio.**”*

Problema y razones para sugerir cambios

Las modificaciones introducidas actúan en detrimento de la atención a las fallas, porque implica que el AEP puede demorar las notificaciones y la realización de mantenimientos indefinidamente, en los casos donde no se intervengan los nodos de diseño del servicio. Esto implica demoras innecesarias e injustificadas para el CS, que debe frenar sus operaciones en estos casos, hasta que el AEP decida realizar y/o notificar los mantenimientos necesarios para los elementos de infraestructura donde no se intervengan nodos de diseño del servicio.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Para evitar incurrir en un deterioro en la atención de fallas e incidencias, se sugiere eliminar la frase señalada, de la sección número 9 del Anexo VII.



9 Calidad de servicio: definición, medición y niveles

En la oferta de referencia consideramos hace falta claridad o hay ausencia sobre los parámetros técnicos para garantizar un nivel mínimo de servicio al OMV. En esta sección incluiremos aquellos temas que consideramos pertinentes respecto a la calidad del servicio. Los temas que se tratan en esta sección son los siguientes:

- proceso de pruebas
- calidad de los elementos solicitados
- falta de acuerdos de nivel de servicio
- procedimiento de atención de emergencias
- alta y baja de cobertura
- límites al dimensionamiento de polígonos de capacidad por tecnología

9.1 Proceso de pruebas

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Numeral 3 – Proceso de pruebas, se menciona lo siguiente:

“Se integrará con las certificaciones de las pruebas para lanzamiento comercial. Las Partes acuerdan en intercambiar certificados de terminación de pruebas IREG y TADIG de acuerdo a los documentos permanentes aprobados por la GSMA.”

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VI, Numeral 4 – Calidad del servicio, se menciona lo siguiente:

*“El Concesionario conoce y acepta que la calidad de los diversos sistemas y/o componentes técnicos que solicite a Telcel, serán sometidos a pruebas para verificar la adecuada interacción de los sistemas que cada Parte emplee para la prestación de los Servicios de la Oferta. **Para el caso de que el Concesionario requiera realizar pruebas posteriores** a la entrega de los Servicios de la Oferta, deberá requisitar la solicitud de pruebas adicionales disponible en el SEG, para que Telcel analice el requerimiento, y con base en ello, **se establezcan los tiempos y costos que se llegasen a incurrir por la realización de las mismas**, situación que se le informará al Concesionario por la misma vía.”*

Por último Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Numeral 3 – Proceso de pruebas, se ha modificado el texto de manera que ahora se incluye lo siguiente:



“En caso de que el Concesionario Solicitante requiera la integración de nuevos PLMN Telcel entregará en un plazo de 5 (cinco) días hábiles los costos para completar las pruebas de certificación IREG y TÁDIG, las cuales serán liberadas en un plazo no mayor de 30 (treinta) días hábiles, siempre y cuando utilicen las plataformas ya integradas. El Concesionario Solicitante deberá realizar el pago notificado antes de que Telcel realice la integración.”

Problema y razones para sugerir cambios

No parece razonable contar con una sola prueba para garantizar el buen funcionamiento de la operación y que luego estas sean cobradas por el AEP.

Considerando la inversión implicada y el posible riesgo técnico para la red del AEP, creemos que se tiene que prever un plazo suficientemente largo (pero razonable) para preparar los sistemas de ambas partes adecuadamente e ir afinando la interacción técnica de las plataformas, equipos de red y terminales.

Finalmente, considerando el párrafo añadido a la sección del proceso de pruebas, es de mencionar que no se provee dentro de la Oferta una justificación para determinar el plazo de 5 días hábiles estipulado en este texto, ni tampoco el hecho de que el Concesionario deba realizar el pago antes de que Telcel realice la integración.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

No hemos encontrado ninguna restricción por parte de los operadores con PSM (o sometidos a la obligación de presentar una oferta de referencia) con respecto al número de pruebas que se le otorguen al Concesionario para comprobar la interacción técnica correcta para la prestación de servicios.

Sin embargo, los operadores siempre se obligan a actuar de buena fe y con el objetivo de no entorpecer la operación de la otra parte.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que se defina un procedimiento claro donde se detallan todas las pruebas técnicas y administrativas que hagan falta, así como un compromiso de plazo razonable para garantizar el correcto funcionamiento de la operación y garantizar una ágil interacción entre los equipos del Concesionario y del AEP.

En base a nuestra experiencia creemos que un periodo de un mes es razonable para hacer todas las adecuaciones y ajustes necesarios para la puesta en marcha de la operación del Concesionario.



Por último, respecto de la modificación al numeral de la Oferta referente a las pruebas, sugerimos que se revisen y justifiquen los plazos establecidos.

9.2 Calidad de los elementos solicitados

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia, Anexo VI, Numeral 4 – Calidad de los elementos solicitados por el concesionario a Telcel para el acceso a los servicios de la Oferta, se menciona lo siguiente:

“El Concesionario conoce y acepta que la calidad de los diversos sistemas y/o componentes técnicos que solicite a Telcel, serán sometidos a pruebas conforme a los estándares de la GSMA para verificar la adecuada interacción de los sistemas que cada Parte emplee para la prestación de los Servicios de la Oferta. (...)

La calidad de los Servicios de la Oferta, se encuentran sujetos a una serie de factores que influyen decisivamente en los mismos, normalmente relacionados con la naturaleza de la señal de radio y, en muchas ocasiones, fuera del alcance y control de Telcel. La propagación depende de las condiciones atmosféricas así como los obstáculos que la señal encuentra en el camino desde la estación base hasta el Equipo Terminal, por tanto las condiciones de propagación varían de forma notable, tanto en el tiempo como en el espacio dada la variación temporal y espacial del entorno móvil y el canal de radio, por una serie de efectos como son el desvanecimiento, las interferencias, y las pérdidas por penetración en obstáculos”

Problema y razones para sugerir cambios

Si bien entendemos que existen factores que pueden afectar negativamente a la calidad de la señal en la red, también observamos que por la madurez de las tecnologías móviles los problemas por condiciones atmosféricas adversas o de concentración demográfica cada vez son menores para las inversiones hechas por parte de los operadores móviles con el objetivo de cumplir con sus obligaciones de cobertura y calidad de servicio a sus clientes finales.

Considerando lo anterior, el AEP debe garantizar la capacidad necesaria que permita al Concesionario ofrecer los servicios móviles a sus usuarios finales, en cualquier zona geográfica del país donde Telcel ofrezca sus propios servicios a sus usuarios finales, sin distinción alguna en la calidad.



Esto quiere decir que en cualquier caso, y en línea con el principio de igualdad de condiciones, la calidad ofrecida por el AEP al Concesionario tiene que ser igual a la proporcionada a sus propios usuarios finales y como mínimo tiene que llegar a los niveles exigidos por el IFT como parte de las condiciones de calidad y cobertura cubiertas en sus licencias y otras resoluciones que aplican a todos los operadores en el mercado mexicano.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Solicitamos instaurar un procedimiento de medición para monitorear y analizar internamente la calidad de los usuarios finales del Concesionario y comparar los resultados con los factores de desempeño ofrecidos a los propios clientes del AEP.

No vemos por qué podría (o debería) haber diferencias sustanciales de calidad entre los usuarios finales del Concesionario y del AEP y en todo caso el AEP tiene que garantizar un nivel mínimo de servicio, tanto para el Concesionario como para él, en base a los factores impuestos por el IFT. Dichos parámetros deben estar recopilados en un anexo sobre el acuerdo de nivel de servicio (ANS) de la OR de UV y tienen que estar atados a penalidades predefinidas en caso de incumplimiento por parte del AEP.

9.3 Falta de acuerdos de nivel de servicio

Identificación y referencia del asunto

Si bien la Oferta de Referencia cubre varios puntos relacionados con la calidad, no estipula los niveles de servicio que el AEP presta al Concesionario, ni las penalidades en caso de incumplimiento de estos niveles.

Problema y razones para sugerir cambios

Las condiciones de calidad ofrecidas por el AEP en su Oferta de Referencia no son transparentes y consideramos que avanzar hacia un régimen de equivalencia de insumos efectiva entre todos los operadores (p.ej. tarifas, procedimientos de solicitud e instalación, calidad y penalidades) es un paso imprescindible para lograr los objetivos establecidos por el gobierno mexicano a través de su Ley de Reforma.

Uno de los fundamentos para garantizar la implementación efectiva de las medidas definidas es obligar al AEP a seguir los mismos procesos que los Concesionarios y recibir las mismas condiciones operativas y técnicas a las ofrecidas a los Concesionarios a través del cumplimiento de la Oferta de Referencia.



Especialmente, debería estar obligado a reportar de manera periódica el nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio por operador para los Concesionarios y también para sí mismo. Su nivel de cumplimiento interno y cómo lo ha estimado debería estar vigilado y auditado por el IFT así como debería ser publicado, p.ej. el Sistema Electrónico de Gestión (SEG) debería tener un log auditable de acciones y procesos para cada uno de los Concesionarios y para el propio AEP.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El Anexo 8 de la Oferta de Referencia de CYTA en Chipre por ejemplo es un ANS en el cual se cubren las siguientes secciones:

- obligaciones de las partes
- derechos de las partes
- cláusula de confidencialidad sobre la información intercambiada
- derecho de modificar el ANS
- servicios excluidos del ANS
- servicios cubiertos bajo el ANS
- tiempos de suministro para servicios y nivel de satisfacción
- tiempos de suministro para servicios adicionales y nivel de satisfacción
- tiempos de restauración de daños y porcentaje de resolución
- control de procedimientos
- grabación e intercambio de información entre las partes
- compensación
- objetivos de evaluación de la satisfacción de servicio y tasa de resolución de incidencias.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos que el IFT le solicite al AEP que incluya en la Oferta de Referencia los niveles necesarios para garantizar la calidad de los servicios (y las penalidades correspondientes por incumplimiento).

Adicionalmente, solicitamos al IFT que verifique y audite de manera activa y proactiva los compromisos impuestos al AEP y el cumplimiento equitativo de los acuerdos de nivel de servicio tanto para los Concesionarios como internamente.

El resultado de este ejercicio de verificación y auditoría debería ser imponer nuevas medidas y penalidades que lleven al cumplimiento efectivo de las medidas de equivalencia.



9.4 Procedimiento de atención de emergencias

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo VII, Numeral 11 – Matriz de escalamiento, se ha eliminado en la matriz de escalamiento la columna de tiempo de respuesta, así como los datos previamente contenidos en esta.

Problemas y razones para sugerir cambios

No tiene sentido tener una matriz de escalamientos si esta no contiene información alguna. De hecho, aún llenando los datos en la tabla actualmente incluida en la Oferta, no está claro cuánto tiempo tiene que pasar para que el incidente escale al siguiente nivel.

Sugerencia de actualizaciones de la oferta de referencia

Sugerimos incluir nuevamente los tiempos de respuesta de la matriz de escalamiento de incidencias, y consignar toda la información relevante en dicha matriz, que se encuentra vacía en la versión actual de la Oferta en consulta.

9.5 Alta y baja de cobertura

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Sub-Anexo C, Numeral 1b – Servicio de la oferta, se ha determinado lo siguiente:

“Telcel permitirá el uso de herramientas de steering conforme a los estándares internacionales para que el Concesionario redireccione su tráfico a su Red origen, por lo cual, el Concesionario tomará las medidas necesarias para evitar el uso excesivo en la señalización. Debido a la naturaleza de la restricción del servicio por LAC, RAC y TAC, el Concesionario reconoce, que cualquier direccionamiento de tráfico y/o cambio a cobertura a la propia, involucra la terminación o caída de la sesión de voz y/o datos, por lo cual, Telcel no garantiza la continuidad del servicio en los supuestos mencionados.

Adicionalmente, en la Oferta de Referencia en consulta, Anexo II, Sub-Anexo C, Numeral 2 – Mapas de cobertura por área de servicio, el AEP ha eliminado el siguiente texto, resaltado en negrita:



*“Siendo los LAC, RAC y TAC el mínimo de cobertura disponible. las Partes acuerdan que los sitios y/o celdas que no sean técnicamente factible dividir, podrán considerarse Servicios Adicionales de la Oferta, conforme a la arquitectura y planeación de lo Red Público de Telecomunicaciones de Telcel, Telcel podrá hacer modificaciones a las LAC, RAC y TAC, solicitados y/o operando poro el Concesionario, para lo cual deberá observar el principio de evitar o minimizar los traslapes entre lo cobertura del Concesionario Solicitante y Telcel en los Áreas de Servicio donde yo le presto el servicio al Concesionario Solicitante. **El instituto podrá requerir a Telcel los reportes y/o soportes necesarios que justifiquen el diseño de lo Red que garantice la mejor calidad de los Servicios, incluyendo la justificación de los traslapes de cobertura”***

Por último, el AEP ha cambiado el siguiente testo, en la misma sección del numeral 2 – Mapas de cobertura:

“Modificaciones en los Mapas de Cobertura

*Telcel notificará **vía correo electrónico** de manera inmediata y a través del SEG a los Concesionarios Solicitantes sobre las modificaciones que realice a sus Mapas de Cobertura en los siguientes términos (...)*”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos inaceptable que un usuario al cambiar su área de cobertura implique la caída de la sesión de voz, lo que está en directo detrimento de la calidad del servicio.

Adicionalmente, consideramos inapropiado e injustificado eliminar el texto señalado, dado que este implica restarle poder de regulación al Instituto. Esto deja al AEP con la potestad de establecer la red que más le convenga, en potencial detrimento de los CS, y de la calidad de los servicios que el primero presta a los segundos.

Finalmente, establecer el correo electrónico como vía de comunicación por defecto, en lugar del SEG va en contravía de la Oferta. Esto habilita al AEP a realizar cambios perjudiciales para los CS, sin la posibilidad de un control pertinente de parte del Instituto.

Sugerencias de actualizaciones de la oferta de referencia

Consideramos necesario la continuidad del servicio independientemente de la zona de cobertura, y por lo tanto consideramos que sí debe haber una garantía de la continuidad del servicio.



Adicionalmente sugerimos restablecer el texto eliminado en la versión actual de la Oferta en la sección 2 – Mapas de cobertura.

9.6 Límites al dimensionamiento de polígonos de capacidad por tecnología

Identificación y referencia del asunto

En la Oferta de Referencia, Anexo III, Nota número 2 – Información para el dimensionamiento de capacidad por tecnología, se determinan los siguientes límites:

“2. Cada polígono debe representar el área en que se distribuye el tráfico por tecnología durante la hora pico, acotado a un máximo de 3 Erlangs para voz, 3 Erlangs para datos y 1000 SMS.”

Problemas y razones para sugerir cambios

Es probable que 3 Erlangs no sean suficientes para determinar un polígono. Como ejemplo, 3 Erlangs para voz es equivalente a 5 usuarios que hablen durante 36 minutos cada uno.

Sugerencias de actualizaciones de la oferta de referencia

Solicitamos muy amablemente ampliar la capacidad del dimensionamiento de polígonos de capacidad.



10 Condiciones de terminación y rescisión del Convenio

En esta sección se cubren los problemas identificados con respecto a las condiciones de terminación y rescisión del Convenio. Estos asuntos incluyen los siguientes:

- terminación anticipada por terminación de concesiones del AEP
- terminación por resolución de preponderancia
- notificación de terminación anticipada por parte del Concesionario
- rescisión por entrega de información falsa

10.1 Terminación anticipada por terminación de concesiones del AEP

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Clausula Decima Cuarta, Numeral 14.1 – Causas de terminación anticipada, se menciona lo siguiente:

“Son causas de terminación del presente Convenio: la terminación de cualesquiera de las Concesiones de Telcel:

(...)

i. La terminación de cualesquiera de las concesiones de Telcel: (a) (...)

(b) concesiones de bandas de frecuencia del espectro radioeléctrico vinculadas a la prestación de los Servicios de la Oferta

(...)

viii. En el caso que fuere emitida una orden judicial o administrativa firme por la cual se solicite suspender o dejar prestar los Servicios, Telcel podrá dar por terminado en forma anticipada el presente Convenio”

Problema y razones para sugerir cambios

Consideramos que esta cláusula de terminación es abusiva y que el efecto que tendría su aplicación sería el de terminar de manera injustificada un contrato antes de recuperarse las inversiones hechas, representaría una puerta de escape del AEP para no cumplir con sus obligaciones como agente preponderante.



Invitamos al IFT a que revise esta cláusula así como todas sus sub-cláusulas ya que dan al AEP facultad de terminar el contrato en casos no razonables. En nuestra opinión, los causales de terminación o rescisión del Convenio tienen que ser por comportamientos suficientemente graves. En ningún caso, se debería admitir la terminación del contrato de manera unilateral por parte del AEP con una simple notificación con preaviso, ya que esto significaría que el AEP se libraría de sus obligaciones como preponderante dando el mencionado preaviso.

Por último, y para reforzar nuestra opinión con respecto a la cláusula señalada, la terminación de una concesión de espectro no debería llevar automáticamente a la terminación ya que el AEP puede seguir ofreciendo servicios al Concesionario en las otras bandas de espectro que tiene disponible y que él mismo está utilizando para la prestación de servicio a sus propios usuarios finales.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Recomendamos eliminar cualquier condición que puede dar pie al AEP escaparse de sus obligaciones.

10.2 Terminación anticipada por resolución de preponderancia

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Clausula Decima Cuarta, Numeral 14.1, punto iii – Causas de terminación anticipada, se menciona lo siguiente:

“Que la Resolución de Preponderancia y/o las Medidas que tenga relación con la Comercialización o Reventa de Servicios de Telecomunicaciones materia del presente Convenio queden insubsistentes parcialmente o sean revocadas o modificadas por cuanto a la materia de comercialización o Reventa de Servicios de Telecomunicaciones, por cualquier motivo, incluyendo la emisión de una resolución administrativa o judicial en la que ello se decrete.

En caso de que se actualice el supuesto establecido en el párrafo inmediato anterior, las Partes atenderán a los términos que se desprendan o sean efecto de la causa de la revocación, modificación o insubsistencia parcial. Si fuera el caso, las Partes de buena fe negociarán en un periodo de 60 (sesenta) días los términos y condiciones bajo los cuales se celebrará un convenio comercial para la prestación de los servicios iguales o similares a los que hace referencia el presente convenio. Las Partes podrán acordar prorrogar el periodo de negociación cuantas veces lo consideren necesario.”



Problema y razones para sugerir cambios

El AEP no puede unilateralmente deshacerse de sus obligaciones contractuales con el Concesionario.

En caso de que el AEP cesara de ser tal, se instaurara un proceso de transición tutelado por el IFT que incluyera sus correspondientes características técnicas y comerciales, en el que se garantizara que se tendrían en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP, y cualquier otro factor relevante.

Evidencia internacional si la hubiere y fuera relevante

El marco regulatorio común de las comunicaciones electrónicas de la Unión Europea en lo que respecta al acceso a las redes de comunicaciones y donde se sientan las bases de la intervención regulatoria en caso de que un operador tenga PSM, se basa en lo establecido en la llamada Directiva de Acceso¹². Esta Directiva indica claramente en su artículo 6.3 lo siguiente:

“Cuando, a consecuencia de dicho análisis de mercado, una autoridad nacional de reglamentación encuentre que uno o más operadores no tienen un peso significativo en el mercado en cuestión, dicha autoridad podrá modificar o suprimir las condiciones con respecto a dichos operadores, de conformidad con el procedimiento previsto en los artículos 6 y 7 de la Directiva 2002/21/CE (Directiva marco), sólo en la medida en que:

a) dicha modificación o supresión no incida negativamente en el acceso de los usuarios finales [...] de conformidad con el artículo 31 de la Directiva 2002/22/CE (Directiva servicio universal); y

b) dicha modificación o supresión no incida negativamente en las perspectivas de competencia efectiva [...]

Se concederá un plazo adecuado de notificación a las partes a las que afecte la modificación o supresión de las condiciones.”

Llamamos la atención del IFT sobre el hecho de que, dentro de la Unión Europea, las ARNs deben considerar otros aspectos, más allá de la mera declaración de posesión de PSM, cuando determinen que el operador con PSM deje de tener esta condición, a saber:

¹² Directiva 2002/19/CE del 7 de marzo de 2002



- que se siga garantizando la competencia en los mercados correspondientes y que
- se considere un plazo adecuado para la modificación o supresión de las condiciones anteriormente impuestas, es decir se podría considerar un plan de transición

Como ejemplo de aplicación práctica por parte de una ARN de la Unión Europea, creemos relevante citar el ejemplo del levantamiento por parte de ANACOM (Autoridade Nacional de Comunicações, la ARN de Portugal) de las obligaciones de Portugal Telecom (PT) como operador con PSM en el mercado de banda ancha en las llamadas “zonas C”¹³ en su resolución de enero del año 2009¹⁴. ANACOM encontró que no existían razones para que PT siguiera detentando PSM en dichas zonas. Sin embargo consideró necesario establecer un periodo de transición de 12 meses durante el cual PT mantenía la obligación de seguir publicando una Oferta de Referencia para los servicios regulados (sección 8.4.3 de la resolución), debía seguir prestando los servicios en esas zonas sin cambios en los detalles de los servicios (sección 8.4.1 de la resolución, donde ANACOM cita el ejemplo similar de Ofcom¹⁵) y en condiciones de no discriminación (sección 8.4.2 de la resolución) con respecto a sus propias operaciones.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Sugerimos eliminar la cláusula y reemplazarla por otra que especifique que, en el caso de que el AEP dejara de serlo, el IFT impondrá un plan de transición, con sus correspondientes características técnicas y comerciales, en el que se garantice que se tienen en cuenta las inversiones realizadas y su plazo de recuperación, la existencia de alternativas a la infraestructura del AEP, y la continuada prestación de los servicios a los usuarios finales, etc.

¹³ Un grupo de 126 áreas de centrales de PT donde PT tenía menos del 40% de cuota de mercado. Para mayor detalle ver Definition of product and geographic markets, assessment of SMP and the imposition, maintenance, alteration or removal of regulatory obligations MARKETS FOR THE SUPPLY OF WHOLESale (PHYSICAL) NETWORK INFRASTRUCTURE ACCESS AT A FIXED LOCATION AND WHOLESale BROADBAND ACCESS - ICP-ANACOM January 2009
http://www.anacom.pt/streaming/marketForWholesale_determination14jan09.pdf?contentId=962224&field=ATTACHED_FILE

¹⁴ Definition of product and geographic markets, assessment of SMP and the imposition, maintenance, alteration or removal of regulatory obligations MARKETS FOR THE SUPPLY OF WHOLESale (PHYSICAL) NETWORK INFRASTRUCTURE ACCESS AT A FIXED LOCATION AND WHOLESale BROADBAND ACCESS - ICP-ANACOM January 2009
http://www.anacom.pt/streaming/marketForWholesale_determination14jan09.pdf?contentId=962224&field=ATTACHED_FILE

¹⁵ Definition of product and geographic markets, assessment of SMP and the imposition, maintenance, alteration or removal of regulatory obligations MARKETS FOR THE SUPPLY OF WHOLESale (PHYSICAL) NETWORK INFRASTRUCTURE ACCESS AT A FIXED LOCATION AND WHOLESale BROADBAND ACCESS - ICP-ANACOM January 2009, página 144,

10.3 Notificación de terminación anticipada por parte del Concesionario

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Clausula Decima Cuarta, Numeral 14.1, punto vi. – Causas de terminación anticipada, se menciona lo siguiente:

“La terminación del presente Convenio por parte del Concesionario previa notificación a Telcel con por lo menos 180 (ciento ochenta) días naturales. (...)”

Problema y razones para sugerir cambios

Considerando que el AEP solo ofrece un periodo de 60 días en caso de terminación anticipada para negociar las nuevas condiciones de un acuerdo de prestación de servicios de Concesionario, no nos parece razonable exigir una notificación de 180 días por parte del Concesionario.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Opinamos que las condiciones para los preavisos de notificación y negociación tienen que ser iguales para el AEP como para el Concesionario bajo el principio de reciprocidad y trato equitativo.

Creemos que un plazo de un año daría tiempo a ambos operadores hacer los cambios necesarios para desvincularse.

10.4 Rescisión por entrega de información falsa

Identificación y referencia del asunto

En el Convenio Marco de la Oferta de Referencia en consulta, Clausula Decima Quinta, Numeral 15.6 - Rescisión, se establece que uno de los causales de rescisión del Convenio es la siguiente:

“La falsedad en las declaraciones del Concesionario que hacen parte del presente Convenio; así como la entrega por parte del Concesionario de información falsa previa o posterior a la celebración del mismo.”



Problema y razones para sugerir cambios

Si bien es importante que el AEP disponga de información detallada del Concesionario para poder tramitar adecuadamente los procesos de aprovisionamiento e instalación de los equipos necesarios del concesionario solicitante, hay ciertos datos que el Concesionario no le podrá facilitar al AEP con total precisión, tales como previsiones de tráfico y número de usuarios finales en las zonas que cuentan solo con cobertura del AEP.

Sugerencias de actualizaciones a la Oferta de Referencia

Dado el alcance tan amplio de la Cláusula 15.6, se recomienda especificar en la Oferta de Referencia qué tipo de información puede ser causa de rescisión del contrato en caso de resultar falsa.

Con respecto a las previsiones facilitadas por el Concesionario, se recomienda exigir que este tipo de información sea proporcionada de buena fe y en función de los datos que estén disponibles.

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

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

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

Ciudad de México, 11 de septiembre de 2018

GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal