

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: oferta.desagregacion@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico– copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de Consulta Pública será del 16 de julio al 14 de agosto de 2024 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho período, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Fernando Rojas Castañeda, Director de Análisis Técnico de Acceso y Compartición de Infraestructura, correo electrónico: fernando.rojas@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 4828.

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V., TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. Y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R L DE C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. y ALFONSO LUA REYES, representante legal de la empresa CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R.L. DE C.V.
Documento para la acreditación de la representación: En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA	

Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPPSO"); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos Generales"); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los "Lineamientos de Portabilidad"), numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:

I. Denominación del responsable

Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").

II. Domicilio del responsable

Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles

Los datos personales que el IFT recaba, a través de la Unidad de Política Regulatoria, son los siguientes:

- *Datos de identificación: Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.*
- *Datos de contacto: Dirección de correo electrónico.*
- *Datos laborales: Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.*

Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.

IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento

El IFT, a través de la Unidad de Política Regulatoria, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XI y XII, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

V. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Política Regulatoria, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. <i>Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)</i>	<i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i>
B. <i>Datos de contacto (dirección de correo electrónico)</i>	<i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i> <i>Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.</i>
C. <i>Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)</i>	<i>Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados a través de representante legal.</i>

VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La Unidad de Política Regulatoria no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados, o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

VII. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205,

VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el "INAI").

El procedimiento se regirá por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones¹, de conformidad con lo siguiente:

a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO:

- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección "Protección de Datos Personales" / "Ingresar tu solicitud o denuncia" / "Formatos" / "En el sector público" / "Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público".

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

¹ Disponible para consulta en: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip

IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios. Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IFI para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (*.xlsx)
- b) Texto (*.txt)
- c) Archivo de texto (*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- *Datos de identificación:* Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.
- *Datos de contacto:* Dirección de correo electrónico.

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el formato diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico siguiente:

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico unidad.transparencia@ft.org.mx, o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la "Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones", la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/IGDPPSO/3_Portabilidad/Criterio_4_3_23io.pdf

X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IET.

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de "Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones", del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/proteccion-de-datos-personales/aviso-de-privacidad>

Última actualización: (30/06/2023)

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública

Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.

III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública
Se adjuntan 2 documentos con comentarios respecto de la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".
Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.



Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Buble Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

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

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Buble Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones", lo que hago en los siguientes términos:

Índice de contenidos

1	Glosario.....	1
2	Resumen ejecutivo.....	3
3	Introducción y estructura del documento	24
3.1	Estructura del documento.....	24
4	Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA.....	25
4.1	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA.....	29
5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM	34
5.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM	35
5.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS	40
5.3	Conclusiones.....	41
6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM	44
6.1	Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB	46
6.2	Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales.....	51
6.3	Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS.....	57
6.4	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT.....	62
6.5	Ausencia de un SEG funcional	66
6.6	Conclusiones.....	71
7	Otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM	75
7.1	Aumento de tarifas	75
7.2	Impacto de la libertad tarifaria otorgada al AEPT sobre la competencia del mercado de telecomunicaciones	77
7.3	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista	79
7.4	Conclusiones.....	81
8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM.....	83
8.1	Modificaciones "Prioridad Alta"	84
8.2	Modificaciones "Prioridad Media".....	100
8.3	Modificaciones "Prioridad Baja"	108
9	Anexo A.....	109

1 Glosario

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

Acrónimo	Definición
AEPT/AEP	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. De C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de CV.
API	Una API es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface)
BIT	Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT
BT	British Telecom
CS	Concesionario Solicitante
DM	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
DSL	Digital Subscriber Line (Línea de Suscriptor Digital)
EM	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex (Red Nacional Última Milla, S.A.P.I de C.V.) o Telnor (Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V.) como resultado del proceso de Separación Funcional
FTTH	Fiber to the Home (Fibra Directa al Hogar)
GTV	Grupo Televisa S.A.B.
IFT o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
KPI	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
Medidas de Preponderancia	Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante los acuerdos número P/IFT/EXT/060314/76, P/IFT/EXT/270217/119 y P/IFT/021220/488
NCAI	Nodo de Concentración de Acceso Indirecto
OLT	Optical Line Terminal (Terminal de Línea Óptica)
ONT	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura
ORE	Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OREDA DM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM
OREDA EM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM
PCAI	Puerto de Conexión de Acceso Indirecto
PCT	Punto de Conexión Terminal
PSM	Poder Significativo de Mercado
Resolución de Separación Funcional	Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil

Acrónimo	Definición
Servicios de Reventa	Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de Telmex / Telnor. Ofrecimiento de servicios por parte de los CS, equivalentes a aquellos ofrecidos por el AEPT
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
SCyD	Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico
SDTBL	Desagregación Total del Bucle
SDCBL	Desagregación Compartida del Bucle
SDTSBL	Desagregación Total del Sub Bucle
SDCBL	Desagregación Compartida del Sub Bucle
SDTFO	Desagregación Total de Fibra Óptica
SDVBL	Desagregación Virtual del Bucle Local
SCD	Cubicación para Desagregación
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SIPO	Sistema Integrado para Operadores
Separación Funcional	Proceso regulatorio mediante el cual el Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente: La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución
SLAs	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
SLAs globales	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM
VoIP	Voice over Internet Protocol. Método para entregar servicios de telefonía fija sobre una conexión a Internet

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

Ce

Y

N

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (GTV) presenta este documento como respuesta a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local ("OREDA", "Oferta de Referencia" u "Oferta") 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones (en adelante, "AEPT" o "AEP")" publicada en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 16 de julio de 2024¹. Tras un exhaustivo análisis de las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional (en adelante, "Separación Funcional") y de las Ofertas de Referencia de la Empresa Mayorista (EM) del AEPT, GTV ha desarrollado su respuesta alrededor de las problemáticas evidenciadas en la provisión de los servicios contenidos en la OREDA EM, y solicitando acciones para solucionar estas problemáticas. Al mismo tiempo se ha realizado un análisis sobre el impacto de las modificaciones propuestas por el AEPT a la OREDA EM bajo consulta.

A pesar de los esfuerzos continuos de GTV por participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y buscar oportunidades de colaboración con el AEPT, el IFT y otros CS, GTV ha evidenciado múltiples obstáculos haciendo uso de la Oferta, lo cual ha causado que el impacto de esta sobre la competitividad del mercado sigue siendo nulo debido a los numerosos problemas asociados con su uso. **Los servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (DM+EM) representan aproximadamente el 0.0675% del total de sus conexiones activas en el país²**, porcentaje que en los últimos años ha experimentado una constante disminución. Esta tendencia a la baja se debe a la falta de incentivos para que los CS utilicen la Oferta, lo cual es preocupante considerando que la OREDA ha estado operativa durante una década, periodo en el cual se esperaba observar mejoras en lugar de retrocesos.

Para realizar un análisis adecuado de la OREDA EM, es fundamental entender el propósito de su creación y evaluar si está cumpliendo con los objetivos establecidos. Esto incluye identificar los problemas asociados a su adopción por parte de los CS y cualquier otra incidencia que esté generando repercusiones. Asimismo, es imperativo revisar el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, que propone una división de servicios mayoristas entre la EM (SAIB y Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico, SCyD Nacional, Regional y Local, gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa, gestionada a través del SEG). Este esquema establece más de una ventanilla de acceso, lo cual complica los procesos y se aleja de las mejores prácticas internacionales, perjudicando tanto a los CS como a los usuarios finales.

¹ Consulta pública disponible en: https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=24432

² Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

Ce

d

En primer lugar, como se aborda en la sección 4 de este documento, los remedios regulatorios impuestos al AEPT tenían como objetivo promover la competencia, estableciendo condiciones para evitar que el operador con mayor poder de mercado pudiera incurrir en estrategias y acciones que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores. Sin embargo, estos remedios han sido insuficientes para mitigar el poder de mercado del AEPT. De acuerdo con el IHH, el índice ampliamente utilizado para evaluar la concentración de poder de un mercado, **los segmentos de Internet y telefonía fija de México son mercados altamente concentrados.**

Adicionalmente, el IFT estableció que el acceso efectivo a la red local del AEPT tendría como consecuencia una mayor penetración de los servicios de banda ancha, sin embargo, de acuerdo con los datos más recientes de la OCDE, para 2023 México contaba con 20.2 suscripciones de banda ancha por cada 100 habitantes, posicionándolo como el segundo puesto más bajo entre los 38 países miembros de la OCDE.

En esta respuesta, GTV expone las múltiples problemáticas que ha identificado al hacer uso de la OREDA EM, donde, se presenta evidencia de las distintas prácticas anticompetitivas en las que incurre el AEPT durante la provisión de servicios mayoristas por medio de la Oferta.

Este enfoque busca captar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales impedimentos para una competencia efectiva, lo que fue una de las principales motivaciones para la creación de las Ofertas de Referencia y, por tanto, uno de los objetivos del Instituto. Las problemáticas planteadas son complejas, pues sus causas son variadas y deben ser abordadas de manera integral, inmediata y exhaustiva. Estas problemáticas, su descripción, evidencia y propuesta de solución por parte de GTV, se abordan a lo largo de las secciones 5, 6 y 7 del documento.

Por otro lado, en la sección 8, GTV da respuesta a los cambios propuestos por el AEPT para la OREDA EM 2025, en comparación con la OREDA 2024 vigente. En este caso se resalta que los cambios propuestos no buscan mejorar los procesos y la calidad de los servicios contenidos en la OREDA EM; por el contrario, los cambios propuestos empobrecen la Oferta al enfocarse en eliminar de servicios, aumentar los plazos de procedimientos, y aumentar tarifas de manera desproporcionada e injustificada, entre otros. Lo anterior se contrapone a los objetivos de la OREDA EM y de las obligaciones asimétricas que el IFT le impuso al AEPT.

El presente documento compila las problemáticas identificadas en la OREDA EM durante la operación de GTV. Esta respuesta hace parte de un esfuerzo continuo por parte de GTV, que anualmente expone, además de las problemáticas, propuestas viables para su solución. Pese a esto, las observaciones realizadas en dichas respuestas no han sido incorporadas en las versiones actualizadas de las Ofertas de Referencia del AEPT.



Las principales problemáticas destacadas en esta ocasión, que ya han sido abordadas en respuestas anteriores por GTV, se pueden sintetizar en los siguientes tres puntos:

- ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM (sección 5);
- problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM (sección 6) y;
- otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM (sección 7).

Estos temas impactan considerablemente la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, lo cual resulta en afectaciones en los plazos de entrega, la asignación de equipos y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios finales.

Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM

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

GTV se ha destacado como uno de los principales solicitantes de servicios mayoristas del AEPT, con un total de 9,112 solicitudes a través de la OREDA EM desde 2018 hasta la fecha. Este esfuerzo refleja los esfuerzos realizados por GTV en aras de mejorar la competitividad del mercado de telecomunicaciones en México. Sin embargo, GTV ha experimentado numerosos obstáculos en el uso de la Oferta debido a los reiterados incumplimientos por parte del AEPT. Como resultado de lo anterior, **desde 2017, GTV ha presentado más de 100 denuncias al IFT por incumplimientos de la OREDA.**

Sin embargo, hasta la fecha, las denuncias realizadas por GTV no han recibido la respuesta eficaz por parte del Instituto. El IFT ha desestimado las denuncias de GTV, declarando que las propuestas de mejora a la OREDA presentadas por los CS están fuera del alcance de la consulta pública, lo que ha permitido al AEPT continuar con prácticas anticompetitivas, sin tener repercusiones por ello.

Considerando lo anterior, **la definición y adopción de mecanismos y estrategias para el monitoreo de la adecuada implementación de la OREDA EM por parte del IFT son esenciales. Estos mecanismos deben considerar las sanciones pertinentes por incumplimientos y lo establecido en las Medidas de Preponderancia.** Adicionalmente, el IFT debe revisar y hacer cumplir los puntos de mejora que se pacten en reuniones periódicas entre las partes para, de esta manera, eliminar las barreras que obstaculizan una competencia efectiva en el mercado.

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

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones**

Cc

y

pertinentes: Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT de la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva. Lo anterior, no solo sería un precedente importante en la industria, sino que a su vez desincentivaría y minimizaría cualquier otro posible acto anticompetitivo por parte del AEPT.

- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Es fundamental que luego de 7 años de implementadas estas medidas, el IFT realice un cambio práctico, adoptando nuevas estrategias para abordar de manera efectiva el incumplimiento recurrente de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

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

La OREDA EM establece los estándares y SLAs para garantizar la calidad de los servicios proporcionados por el AEPT a los CS, incluyendo los plazos máximos para cada fase en la contratación de servicios de desagregación. No obstante, el AEPT ha interpretado estos plazos máximos como plazos mínimos o fijos, afectando negativamente la calidad del servicio que los CS ofrecen a sus usuarios finales.

Por ejemplo, la OREDA establece que, cuando el AEPT objeta una solicitud de servicios, cuenta con un plazo máximo de ocho días hábiles para implementar una solución alternativa. Sin embargo, el AEPT se adhiere estrictamente al plazo máximo, generando retrasos en la habilitación de servicios. Otro caso se da en la habilitación de módems. Existe un plazo máximo de 6-8 días hábiles para habilitar un módem, dependiendo de si el equipo es provisto por el CS o por la EM. El AEPT se ciñe de igual manera al máximo plazo posible, lo que causa malestar en los usuarios finales que, en muchos casos, prefieren contratar el servicio directamente con el AEPT debido a los tiempos de espera prolongados.

GTV aclara que esta problemática no se limita a los ejemplos mencionados, sino que se presenta en los plazos de múltiples procesos en la habilitación de los servicios de la OREDA EM. Además, a medida que los plazos máximos han aumentado en la Oferta, así mismo han aumentado los tiempos con los que los CS puede atender a sus usuarios finales. Esta tendencia resulta en la cancelación de servicios por parte de los usuarios finales, quienes optan por contratar directamente con el AEPT, ya que no somete a los usuarios finales a los mismos plazos prolongados. Este comportamiento revela prácticas discriminatorias contra los CS, en contraposición al objetivo de las Ofertas de Referencia y medidas asimétricas, lo cual afecta negativamente la imagen y reputación de los CS, mientras que el AEPT mejora su posicionamiento.

Para asegurar el cumplimiento de los plazos acordados y evitar problemas en la provisión de servicios a los CS que utilizan la OREDA EM del AEPT, GTV solicita:

- **Implementar un sistema de monitoreo claro por parte del IFT, junto con sanciones y multas al AEPT en casos de incumplimiento, para asegurar que los plazos y procesos sean los acordados con los CS:** Es crucial que el IFT supervise los tiempos que el AEPT debe cumplir para prestar servicios a los distintos CS. Al igual que se hizo en Reino Unido e Irlanda, es importante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para disuadirlo de continuar dilatándolos.
- **Reducir los plazos establecidos en la OREDA EM y aplicar KPIs para definir SLAs en la operación de la EM con los CS:** Como GTV ha señalado en respuestas a consultas públicas anteriores, el AEPT habitualmente entrega sus servicios dentro del plazo máximo estipulado en la oferta. Esto afecta significativamente a los CS al prolongar innecesariamente los procesos de entrega a sus clientes finales. Por ello, se solicita al Instituto que **reduzca los plazos estipulados en la OREDA EM para que reflejen los tiempos reales del AEPT en la provisión de servicios (equivalencia de insumos) y se refuercen como obligatorios.** Adicionalmente, para mayor transparencia, solicitamos que el IFT obligue al AEPT a realizar y entregar reportes de la efectividad con la que proporciona los distintos servicios en su propia operación. De esta forma, se podrán calcular KPIs a partir de promedios o tiempos estimados para definir los SLAs con el resto de los CS.
- **Evitar el deterioro de los términos de la OREDA EM en relación con los plazos:** Solicitamos al IFT que, como mínimo, evite que se agraven las condiciones para los CS respecto a la OREDA EM vigente. Como se detalla en la sección 8, el AEPT está proponiendo cambios relacionados con los plazos que afectan a los CS y que evidencian el incumplimiento del AEPT respecto lo establecido en las Medidas de Preponderancia.

En relación con la problemática de la falta de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM, se identifican dos cuestiones principales: ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM, y el incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS.

En lo que respecta al primer tema, es crucial que el IFT implemente un sistema de supervisión riguroso y transparente para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la Oferta de Referencia. Este sistema debe incluir sanciones efectivas para el AEPT, que fomenten la correcta implementación de las normas y optimicen la operatividad para los CS.

En cuanto al incumplimiento de los plazos y procesos acordados, es necesario que los SLAs establecidos sean realistas y reflejen con precisión la realidad operativa de la división minorista del AETP a través de KPIs bien definidos. Además, la OREDA EM propuesta para 2025 por el AEPT muestra un deterioro notable en algunos plazos operativos, lo cual se detalla en la sección 8 del presente documento.

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

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

GTV ha realizado significativas inversiones en hardware, enlaces PCAIs, NCAIs y otros elementos de red, así como un notable esfuerzo operativo y administrativo para acceder a los servicios de desagregación a través del SAIB. Sin embargo, GTV ha enfrentado problemas recurrentes con la objeción de solicitudes. A continuación, se muestra la evolución de las solicitudes objetadas por el AEPT a los CS de GTV, así como de la proporción de objeciones sobre el total de solicitudes SAIB de GTV.

Se evidencia que existe un alto nivel de objeción a las solicitudes hechas por GTV, de hecho, **entre 2019 y 2022, aproximadamente el 47% de las solicitudes SAIB fueron objetadas por el AEPT**. Cabe resaltar que no se reportaron objeciones en 2023 y lo corrido de 2024, dado que no se han realizado solicitudes como consecuencia de las dificultades presentadas en la implementación de la OREDA EM.

Es importante aclarar que para los años en que GTV realizó solicitudes, las objeciones del AEPT a menudo se basaban en justificaciones poco claras y sin proporcionar la evidencia de soporte. El AEPT utilizaba motivos como terminales o domicilios incorrectos, falta de facilidades de red, ausencia de cobertura, o elementos dañados. Estas objeciones frecuentemente se deben a reportes incorrectos o desactualizados en el SEG, donde se han observado inconsistencias entre la información proporcionada por el AEPT en el sistema y la proporcionada en la página web de Telmex.

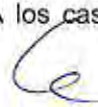
Por otro lado, se ha observado un indebido uso del "Paro de reloj". La OREDA EM estipula que el AEPT debe iniciar un "Paro de reloj" después de objetar una solicitud para buscar soluciones alternativas para prestar el servicio. Sin embargo, el AEPT a menudo prorroga la objeción utilizando el "Paro de reloj", para más adelante utilizar el mismo argumento inicial de objeción sin ofrecer alguna solución alternativa, retrasando aún más la habilitación del servicio. Adicionalmente, el AEPT utiliza a su discreción el concepto de "caso fortuito o fuerza mayor" para justificar la falta de asistencia a citas y evitar sanciones por visitas en falso. Esta práctica permite al AEPT extender los plazos de respuesta sin proporcionar evidencia clara, lo que genera demoras adicionales en la provisión de servicios a los usuarios finales.

Estas demoras prolongadas y las objeciones frecuentes conducen a una mayor insatisfacción entre los usuarios finales, quienes a menudo cancelan sus servicios con los CS y optan por contratar directamente con el AEPT, que no enfrenta las mismas demoras. Esto pone de manifiesto que la Separación Funcional y las Ofertas **no están garantizando un trato equitativo para los CS**, afectando negativamente su reputación y eficiencia operativa.

Lo anterior ha desincentivado el uso de la OREDA EM por parte de los CS, para no generar malestar a sus usuarios finales en consecuencia de los incumplimientos del AEPT. Con el fin de abordar las problemáticas anteriores, GTV solicita:



- **Acotar claramente en la OREDA EM los motivos válidos para la objeción de un servicio por parte del AEPT:** Es crucial especificar los motivos legítimos para la objeción de servicios, eliminando las razones injustificadas. En la OREDA debería impedirse al AEPT utilizar pretextos atribuibles a él para evitar realizar desagregaciones. Esta medida debe acompañarse de la obligación de presentar pruebas válidas de los motivos de objeción acotados dentro de la Oferta.
- **Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS con motivos no establecidos en la OREDA EM:** Se ha observado que el AEPT ha empleado de manera reiterada motivos de objeción tales como "Terminal no corresponde" y "Sin facilidades de red", los cuales no están previstos en la OREDA EM. Este uso inapropiado de objeciones no solo contraviene las disposiciones establecidas en la Oferta, sino que también complica significativamente el proceso de conexión para los CS cuando intentan realizar desagregaciones del bucle local del AEPT. Para evitar estos problemas y asegurar la correcta habilitación de servicios, se sugiere imponer sanciones al AEPT por utilizar razones de objeción no contempladas en la normativa vigente.
- **Exigir al AEPT mantener actualizada la información de su red en el SEG, así como el presentar evidencia concreta para justificar los motivos de objeción:** Es fundamental que el AEPT proporcione la información completa y actualizada de sus facilidades de red y cobertura, así como pruebas claras y verificables en el SEG para justificar los motivos técnicos de objeción que se mencionan en la Oferta de Referencia. Actualmente, los CS se ven obligados a aportar toda la evidencia necesaria para respaldar sus objeciones y denuncias, cuando, en realidad, el AEPT debe ser quien brinde esta información. Se solicita que el IFT inste al AEPT a que aclare en la OREDA EM que la responsabilidad de presentar pruebas debe recaer en el AEPT. Además, el IFT debe exigir al AEPT que suba evidencia fotográfica y diagnóstica al SEG y establecer sanciones en caso de incumplimiento para asegurar que las objeciones se encuentren debidamente soportadas.
- **Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT por demoras en la habilitación de servicios:** El "Paro de Reloj" inicialmente se pensó para beneficiar a los CS, pero en la práctica ha sido una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele solicitudes, prolongando los tiempos de espera para los usuarios finales. Se deben establecer criterios claros para la utilización del "Paro de reloj" para evitar retrasos innecesarios y generar repercusiones al AEPT por la dilatación injustificada de plazos para la habilitación.
- **Auditar al AEPT periódicamente para evitar visitas en falso y asegurar que cuando estas ocurran haya evidencia suficiente y válida de soporte:** Los técnicos del AEPT recurrentemente no cumplen con las citas programadas o se presentan fuera del horario establecido, lo cual impide el cumplimiento de los plazos para la habilitación de servicios. Para evitar que el AEPT eluda penalidades alegando "casos fortuitos y de fuerza mayor", se debe acotar claramente en la OREDA los casos que se pueden considerar como



fortuitos o de fuerza mayor y, de presentarse estos casos, se le debe exigir al AEPT la evidencia suficiente para soportarlo, de lo contrario, el IFT debe imponer las penalizaciones correspondientes. Es esencial que el IFT audite al AEPT de manera periódica para garantizar que se cumplan los horarios y para que se presente la evidencia suficiente que respalde cada visita.

- **Establecer un KPI para limitar el porcentaje de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS en relación con el total de solicitudes:** Es crucial implementar un KPI que defina un porcentaje máximo de objeciones permitidas para el AEPT en relación con el total de solicitudes de servicios. Esto promoverá un trato equitativo y evitará prácticas anticompetitivas por parte del AEPT. De exceder este límite, el Instituto debería imponer sanciones estrictas al AEPT para asegurar la igualdad de condiciones entre todos los operadores. Este KPI también debería aplicarse a otros indicadores relacionados, como trabajos especiales, reasignación de puertos y visitas en falso, con sanciones adecuadas para mantener la transparencia y la equivalencia de insumos en los procesos de habilitación de servicios.

► *Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales*

Los trabajos especiales se introdujeron en la OREDA con el fin de abordar obstáculos técnicos o necesidades específicas para habilitar servicios a los CS. Sin embargo, el amplio alcance y la falta de precisión en la OREDA EM han permitido que el AEPT abuse de estos trabajos especiales.

En primer lugar, **GTV ha experimentado retrasos significativos en los plazos de ejecución de trabajos especiales.** Según la OREDA EM, el plazo desde la solicitud hasta la notificación de inicio debe ser de 11 a 16 días hábiles, con el plazo para la entrega del trabajo dependiendo del tipo de actividades necesarias. Sin embargo, el último trabajo especial realizado por los CS del grupo tomó un total de 114 días, **con tan solo la activación del servicio tomando más de un mes, lo cual se considera desproporcionado e inviable operativamente para los CS y los usuarios finales.**

Por otro lado, la OREDA EM permite al AEPT interpretar ampliamente el alcance de los trabajos especiales, incorporando actividades inicialmente no previstas. Esto ha llevado a que el AEPT cobre por actividades que deberían ser atribuibles a él, como lo es el mantenimiento de su propia red. Por ejemplo, la reparación de puertos de acceso dañados debería ser una responsabilidad del AEPT y no un costo adicional para los CS.

De la mano con lo anterior se encuentra el hecho de que el AEPT aprovecha los trabajos especiales para hacer cobros desproporcionados a los CS por medio de tarifas no reguladas. Los costos de los trabajos especiales a menudo son elevados y no están debidamente desglosados por el AEPT, careciendo de detalle y justificación. Lo anterior se contrapone al principio de transparencia de la OREDA EM, ya que la ausencia de detalle y justificación en los cobros, en conjunto con la falta de tarifas reguladas, lleva a cobros excesivos que los CS

Ce

g

no pueden validar. De hecho, GTV incurrió en ~MXN12,500 para habilitar un único domicilio residencial, lo que demuestra una relación costo-beneficio desfavorable.

Finalmente, GTV ha invertido en trabajos especiales para habilitar servicios, esperando que estas inversiones resulten en la provisión efectiva de servicios para sus clientes. Sin embargo, después de completar un trabajo especial, GTV ha descubierto que el AEPT pone a disposición de otros CS, incluyendo su división minorista, la infraestructura que GTV ha financiado. Este comportamiento es problemático, ya que GTV realiza una inversión inicial y, posteriormente, la misma infraestructura es utilizada por otros CS sin que GTV reciba ningún tipo de compensación o reconocimiento por su inversión.

Los problemas descritos revelan que los trabajos especiales se están utilizando para dilatar plazos y realizar cobros injustificados, lo cual afecta la competencia en el mercado y, en consecuencia, a los usuarios finales. Con el objetivo de crear condiciones justas para la habilitación de servicios contratados y fomentar la transparencia de la OREDA EM, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Aclarar de manera explícita por parte del IFT los servicios que el AEPT podrá incluir como un "Trabajo Especial":** Para evitar malentendidos respecto al amplio alcance del término "trabajos especiales" y los elevados costos asociados, GTV solicita que el IFT en conjunto con el AEPT y la casuística históricamente presentada con esta problemática por los CS, defina claramente en la Oferta las características y situaciones en las que se puede clasificar una acción como un trabajo especial. Además, **estas definiciones deben ser precisas y detalladas para minimizar la posibilidad de discrecionalidad por parte del AEPT**, donde no pueda hacer uso del término "trabajo especial" para actividades de mantenimiento intrínseco de la infraestructura del AEPT.
- **Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial:** Los eventos que se consideren trabajos especiales deben ir acompañados de tarifas límite ajustadas a la realidad y naturaleza de la Oferta. Aunque estas tarifas puedan depender de factores externos al AEPT, es importante que se incluyan precios unitarios justos para cada trabajo especial y donde el concepto de lo que se cobra sea claro, teniendo en cuenta aspectos como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales:** Para prevenir el uso excesivo de trabajos especiales por parte del AEPT y asegurar su transparencia, se recomienda, en primer lugar, establecer en la OREDA las características y tarifas de un trabajo especial. Adicionalmente y mientras se definen tales características, se sugiere al IFT definir e imponer sanciones al AEPT por el uso de trabajos especiales con fines de dilatar plazos y dificultar el acceso a su infraestructura por parte de los CS. Estas sanciones deben ser aplicadas de manera rigurosa y acompañadas de un proceso de supervisión por parte del Instituto para garantizar su adecuado uso y la justicia en los cobros.





- **Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial:** Para promover la transparencia de la OREDA EM y asegurar servicios de alta calidad a precios justos que reflejen la realidad de los CS, GTV considera que el AEPT debe ser más riguroso en cuanto a las cotizaciones de trabajos especiales. Estas cotizaciones deben detallar de forma clara y exhaustiva los elementos incluidos y cobrados en cada trabajo especial, con tarifas realistas ajustadas a la naturaleza del servicio. Esto permitirá a los CS comprender claramente los motivos de los cobros y disponer de puntos de referencia para trabajos especiales similares en el futuro.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión en un trabajo especial para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

► *Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS*

GTV ha identificado múltiples problemáticas relacionadas con el personal técnico del AEPT encargado de habilitar servicios en campo. Estas dificultades se deben en gran parte a que el personal técnico es subarrendado por la DM del AEPT, lo cual contradice los objetivos de la Separación Funcional que buscan garantizar transparencia y evitar conflictos de interés entre los recursos del AEPT y los CS.

En primer lugar, **GTV ha notado que el personal técnico del AEPT da prioridad a los servicios solicitados por la DM**, ofreciendo condiciones de menor calidad a los servicios requeridos por los CS. Esto resulta en dilaciones en la habilitación de servicios y atención de incidencias de los CS, en comparación con el servicio proporcionado a la propia operación del AEPT. En múltiples ocasiones, el personal técnico no llega a las citas en la fecha, hora y lugar establecidos sin repercusión alguna, alegando "casos fortuitos o de fuerza mayor" sin la evidencia pertinente. También se han presentado casos en donde, cuando llega el día de la instalación, el técnico del AEPT alega que el puerto asignado está dañado y no se puede reasignar a otro puerto, pese a existir opciones disponibles para completar la instalación el mismo día. Sin embargo, se ha observado que para el caso de la división minorista del AEPT sí se realizan estas reasignaciones instantáneas cuando el técnico todavía sigue en el domicilio del usuario. Lo anterior genera descontento en el usuario final y repercute negativamente a los CS.

Adicionalmente, se han detectado problemas en los reportes de instalación en el SEG, donde el técnico indica que la instalación está finalizada, pero el servicio no está operativo para el

usuario final o el CS. Ahora bien, aunque la OREDA prevé pruebas de aceptación del servicio y establece tiempos de verificación, el personal técnico del AEPT frecuentemente omite las pruebas *end-to-end* necesarias, limitándose a verificar la sincronía entre el equipo del cliente y la central telefónica. Esta omisión genera situaciones donde el servicio permanece sin habilitarse correctamente, a pesar de ser oficialmente reportado como completado en el SEG. Además, a partir del momento en que el técnico reporta el servicio como liquidado en el SEG, este se le empieza a cobrar al CS. Sin embargo, al no ser un servicio funcional, el CS debe escalar la incidencia para darle seguimiento y poder solventar el problema. **El proceso para escalar incidencias no está definido dentro de la OREDA y puede tomar varios días con la EM, ya que los CS deben contactar a las distintas áreas de ingeniería de la EM para encontrar el origen de la falla y su solución correspondiente.**

La coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y los CS se ve agravada por la ausencia de canales de comunicación efectivos para la programación y el seguimiento de citas. Sin embargo, la OREDA vigente y la propuesta no abordan adecuadamente esta problemática; de hecho, la OREDA propuesta para 2025 busca limitar los canales de comunicación, lo cual empeoraría la situación.

El conflicto de intereses derivado del personal compartido entre la EM y la DM afecta la calidad del servicio que los CS pueden ofrecer a sus usuarios finales. **Los incumplimientos de citas, las objeciones a instalaciones, las instalaciones no finalizadas y la falta de un sistema de reporte claro, son problemas críticos que deben ser abordados.** Por lo anterior, GTV solicita:

- **Imponer sanciones y multas al AEPT por prácticas que violen la equivalencia de insumos en las visitas técnicas para la habilitación de servicios y atención de incidencias:** Para asegurar el cumplimiento riguroso de la normativa vigente y las Medidas de Preponderancia, se solicita que el IFT actúe como supervisor en los procesos de habilitación y atención de los servicios contratados. Esta intervención tiene como objetivo identificar de manera precisa cualquier práctica que pueda contravenir el principio de equivalencia de insumos por parte del AEPT. Es fundamental que el IFT documente las acciones que comprometan la imparcialidad y el trato equitativo estipulado en la normativa, imponiendo sanciones ejemplares al AEPT para fomentar una adecuada implementación de la OREDA EM. Las sanciones deben servir como medida disuasoria para que el AEPT adhiera de manera estricta a las regulaciones y promueva la igualdad de condiciones entre los CS y su división minorista.
- **Crear canales de comunicación alternativos y transparentes entre los técnicos de los CS y del AEPT:** Para evitar reprogramaciones innecesarias y maximizar la eficiencia del tiempo que los equipos técnicos pasan en el campo, es crucial establecer un proceso de comunicación bien definido y bilateral entre los técnicos de los CS y del AEPT. La Oferta debe incluir la creación de un canal de comunicación directo que permita a los técnicos de ambos lados coordinarse eficazmente. Este sistema facilitará que los equipos técnicos de los CS puedan anticipar y gestionar posibles retrasos por parte del técnico del




AEPT, permitiéndoles reorganizarse, atender otros servicios y reprogramar la instalación el mismo día si es necesario. La transparencia en la comunicación entre técnicos es esencial para mejorar la organización y minimizar los inconvenientes asociados a los retrasos o cambios inesperados en los horarios de servicio.

- Implementar un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS, en relación con las visitas técnicas:** Es necesario establecer un KPI claro en la OREDA EM que determine un porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar en relación con el total de solicitudes de servicios enviadas por un CS. Dada la alta proporción de solicitudes objetadas por el AEPT, este KPI es crucial para garantizar la equivalencia de insumos y promover el uso equitativo de los servicios descritos en la Oferta de Referencia. Se solicita que el AEPT incluya este indicador basado en el historial de objeciones que la EM ha tenido con la DM, y que sirva como un límite para las objeciones que la EM puede plantear a otros CS. En caso de que la EM supere este límite, el Instituto debe aplicar sanciones severas para evitar prácticas anticompetitivas y asegurar un trato justo entre todos los operadores. Este KPI es particularmente relevante en el contexto de los objetivos de la Separación Funcional, que buscan establecer una igualdad de trato en el acceso a insumos por parte de todos los CS, incluyendo a la DM. Además, el KPI debería extenderse a otros indicadores relacionados, como trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otros. No obstante, la implementación de este KPI debe ir acompañada de sanciones estrictas y consistentes por parte del IFT para asegurar la transparencia y la equivalencia de insumos según la OREDA.
- Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS:** De acuerdo con las solicitudes hechas para Ofertas anteriores, la OREDA EM debe estipular que un servicio en el domicilio de un cliente final solo se considerará completado cuando tanto el usuario final como el CS confirmen que la instalación ha sido realizada correctamente. Esto incluye la realización de pruebas de velocidad, tanto para cobre como para fibra, para asegurar que el medio de acceso está proporcionando las velocidades contratadas. Este proceso debe llevarse a cabo a través del SEG/SIPO para garantizar transparencia y rapidez. También es necesario que en la OREDA EM se establezca que el AEPT debe acompañar el proceso para confirmar la habilitación del servicio y asegurar que esté completamente operativo desde el momento de la instalación. Para asegurar este acompañamiento, se recomienda implementar penalizaciones para que el AEPT garantice la funcionalidad del servicio. Además, en caso de que el servicio no esté funcionando, no se debe cobrar a los CS hasta que el servicio esté operativo de extremo a extremo, asegurando la activación en el domicilio del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto garantiza que el servicio esté disponible para los CS y su usuario final bajo las condiciones contratadas.
- Establecer claramente que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento gestionado por el AEPT:** El AEPT debe

Ce

d

✓

tener la responsabilidad de escalar las incidencias a sus diversas áreas de ingeniería a medida que avanza la revisión, para identificar el punto en su red donde se encuentra la falla que impide ofrecer el servicio al usuario final del CS. Además, es esencial definir en la OREDA EM los plazos para resolver los servicios que se han iniciado, pero no se han completado. Dado que el AEPT ha mostrado indiferencia hacia lo estipulado en la OREDA EM, GTV solicita establecer penalizaciones por incumplimiento o retrasos injustificados.

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

Una comunicación continua y eficaz entre el IFT, los CS, y el AEPT es fundamental para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo en la competitividad del mercado. Por ello, **es necesario establecer espacios de diálogo para abordar problemas operativos, quejas específicas, y áreas de mejora en interés de todos los involucrados.** Sin embargo, la participación del IFT en estas reuniones es casi nula y no se realiza un seguimiento adecuado al cumplimiento de los compromisos establecidos, lo cual afecta la eficacia de estas discusiones.

El "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (CTD) ha sido el espacio donde los CS y el AEPT pueden discutir inconformidades, pero **el AEPT muestra poca disposición para atender efectivamente las solicitudes de los CS.** Por ejemplo, GTV ha expuesto problemas relacionados con retrasos en la atención a fallas y la falta de comunicación sobre migraciones tecnológicas, pero las respuestas del AEPT suelen ser rígidas y no orientadas a la negociación.

La falta de obligatoriedad de los acuerdos del CTD y la pasividad del IFT en su seguimiento convierten a las reuniones en un obstáculo en lugar de una oportunidad para el diálogo. En el pasado, el IFT participaba activamente en estos encuentros, protegiendo los intereses de ambas partes y validando la efectividad de la normativa, pero esta práctica ha disminuido, afectando la implementación y el impacto de la OREDA EM.

Adicionalmente, el AEPT ha tomado decisiones unilaterales que afectan a los CS. En muchos casos el AEPT ha demostrado no estar interesado en negociar con los CS en aras de promover la competencia en el mercado y la calidad de servicio provisto a los usuarios finales. Ejemplo de esto se presenta para el SCyD, donde GTV ha invertido en múltiples NCAI y PCAI; sin embargo, en la OREDA vigente se establece que, si tras seis meses de entregado el servicio de SCyD no se han habilitado servicios SAIB, el AEPT emitirá un aviso al CS al que se le tiene asignado el SCyD, para que en el curso de los siguientes tres meses realice la ocupación del servicio SAIB o, de lo contrario, al término de ese plazo, el AEPT podrá proceder a la liberación de la reserva exclusiva para el CS de dicho puerto.

Estas condiciones son impuestas de manera unilateral por el AEPT, sin considerar que algunos mercados pueden necesitar más tiempo para consolidarse. Por ejemplo, un CS que busca expandirse en un mercado con pocos usuarios puede necesitar más tiempo para activar el servicio. Además, el AEPT no reconoce la inversión realizada por el CS para

habilitar el servicio. Esta falta de flexibilidad se extiende a otros aspectos como trabajos especiales, cierres de centrales telefónicas, habilitación de acometidas, y servicios relacionados, violando principios de transparencia y equivalencia de insumos.

Para mejorar las relaciones comerciales y maximizar el valor de las reuniones, GTV solicita:

- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA EM:** La presencia constante y proactiva del Instituto es crucial para la efectividad de las reuniones y la correcta implementación de la normativa en el mercado. Por lo tanto, se considera que el IFT es indispensable como mediador en los diálogos relacionados con las objeciones y problemas enfrentados por los CS y el AEPT en su operación. Además, esto facilitaría la identificación de áreas de mejora en la OREDA EM que podrían ser abordadas en el corto plazo.
- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:** Con un rol más activo del Instituto en las reuniones, es esencial llevar un control sobre los acuerdos y compromisos alcanzados. Estas actas deben incluir plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben evaluarse en función de indicadores previamente acordados para determinar su éxito o fracaso. En caso de incumplir con los acuerdos estipulados en las actas, y sus plazos de ejecución correspondientes, el IFT debe de imponer las sanciones pertinentes al AEPT.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión, sin algún límite temporal. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

► *Ausencia de un SEG funcional*

La OREDA EM define el SEG como una herramienta destinada a mejorar la operación de servicios mayoristas. Sin embargo, la funcionalidad del SIPO, que debería facilitar el acceso a servicios mediante APIs, no se utiliza debido a la incertidumbre sobre su funcionamiento, teniendo en cuenta las dificultades ya existentes en el SEG, que conllevan a que este último no funcione adecuadamente. Lo anterior hace que los CS no tengan incentivos a realizar las

inversiones necesarias para que les sea habilitado el SIPO, pues no existen garantías de que, una vez habilitado, este funcione adecuadamente. Así bien, esto **convierte al SEG en una barrera en lugar de un facilitador**. La falta de trazabilidad y la presencia de fallas en sus módulos destacan entre los principales problemas.

La ausencia de trazabilidad en la información es una limitación crítica del SEG. Actualmente, los CS solo pueden consultar datos reportados durante el último año, lo que dificulta el análisis y la resolución de problemas históricos. Esta restricción afecta la transparencia y la capacidad de los CS para verificar sus solicitudes y el seguimiento de incidencias. **Se necesita una normativa que permita acceder a información más antigua, mejorando así la operatividad y la transparencia del sistema.**

Las fallas recurrentes en los módulos del SEG han sido un obstáculo significativo para los CS. Problemas como la incapacidad de acceder a información crítica y las demoras en los procesos operativos son frecuentes. Aunque se han denunciado estas fallas, no se han implementado soluciones. Es esencial que el AEPT realice un estudio exhaustivo para identificar y corregir estas deficiencias, garantizando el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades.

La falta de comunicación continua y eficiente entre los CS y el AEPT es otro problema importante. **Los canales actuales no permiten notificaciones instantáneas, lo que retrasa la respuesta a las solicitudes.** La implementación de un sistema de comunicación directa, como un chat en línea o correo electrónico sujetos a acuerdos de nivel de servicio, con notificaciones automáticas, podría agilizar los procesos y mejorar la interacción entre las partes. Este sistema debe registrar todas las interacciones para consulta futura y permitir una comunicación fluida y constante.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas con el SEG, GTV solicita que se hagan las siguientes modificaciones al sistema:

- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Para optimizar el SEG, es esencial incorporar un sistema de trazabilidad y auditabilidad. En primer lugar, se debe actualizar la normativa vigente para permitir la visualización de información más allá del año actual, como mínimo, para los servicios activos que los CS mantienen a través de la Oferta. Se propone establecer un registro histórico inmodificable que registre todas las acciones realizadas en la plataforma, incluyendo fecha, hora, usuario y detalles de las pruebas efectuadas. Además, el SEG debe ofrecer acceso a información histórica y proporcionar un seguimiento completo de todas las solicitudes, incidencias y procesos.

Es igualmente esencial que el SEG permita la trazabilidad de toda la información intercambiada a través de los canales de comunicación habilitados y que almacene todos los comentarios realizados en el módulo de servicios. Esta implementación mejorará significativamente la transparencia en la gestión de la información y facilitará la administración de las operaciones para los CS. Se recomienda también la creación de un

Le

l

historial de reportes dirigidos a la mesa de servicio, junto con un correo electrónico o sistema de chat para el seguimiento de dichos reportes. Estas mejoras facilitarán una gestión más eficiente y transparente, promoviendo un mayor uso de la Oferta y permitiendo al Instituto y a auditores externos validar la información, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación.

- **Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG:** Es crucial llevar a cabo un estudio exhaustivo del funcionamiento de la plataforma. Este estudio debe examinar detenidamente cada módulo y funcionalidad, identificando y documentando todas las fallas y problemas existentes. Esta evaluación permitirá obtener una visión clara de las deficiencias del sistema y servirá como base para implementar las correcciones necesarias. Una vez completado el estudio, se deben realizar las correcciones pertinentes para solucionar las fallas identificadas. Estas correcciones deberán garantizar que todos los módulos y funcionalidades del SEG operen de manera adecuada y eficiente, mejorando la fiabilidad del sistema.

Además, se solicita establecer un canal para que todos los CS puedan reportar y adjuntar evidencias sobre las fallas recurrentes que encuentren durante el uso del SEG. Este canal de reporte permitirá recopilar información detallada sobre problemas adicionales y asegurar que todas las dificultades sean abordadas de manera efectiva. Finalmente, es importante hacer público el reporte del estudio y el plan de acción para la mejora del SEG a todos los CS. Esta transparencia proporcionará a los CS una visión clara de las acciones que se están tomando y fomentará la confianza en el proceso de mejora, asegurando un funcionamiento más eficaz y una mejor experiencia de usuario.

- **Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas:** Implementar un canal de comunicación adicional al registro de folios en el SEG, se sugiere un sistema de chat en línea o una dirección de correo electrónico específica con notificaciones instantáneas, que permitan una interacción directa, oficial y continua con un representante del AEPT en situaciones donde el SEG no esté operativo o se necesite apoyo con algún trámite. Además, es esencial que cualquier cambio o novedad sea comunicado a través de este medio, con notificaciones regulares dirigidas a los CS sobre estas novedades.

Asimismo, toda la información intercambiada a través de estos canales debe ser debidamente registrada y almacenada para su consulta futura por parte de los CS, el AEPT y el IFT, según corresponda. Por su parte, es vital que el IFT tenga acceso a esta información en caso de tener que intervenir como mediador entre las partes cuando sea necesario. Este canal facilitará una comunicación fluida y constante entre las partes involucradas, optimizando así la agilidad en los procesos. Con esta medida, se podrán mitigar los inconvenientes en todas las fases del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación, las visitas técnicas y cualquier problemática que surja durante la operación.

- **Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso:** Como complemento a la solicitud anterior, se solicita desarrollar un módulo de notificaciones dentro del SEG que informe de manera inmediata a los CS sobre todos los trámites en curso. Este sistema garantizaría que los CS reciban alertas automáticas en tiempo real sobre cualquier novedad o actualización relacionada con los trámites que gestionan, mejorando así la eficiencia operativa al reducir tiempos de respuesta y minimizar el riesgo de que se omitan actualizaciones importantes. Se solicita además que el módulo permita configurar las notificaciones para que se envíen y reciban de manera automática, asegurando una comunicación continua y precisa sobre el estado de cada trámite.

Con respecto al tema de las problemáticas de habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM, hay varios puntos que resultan relevantes de mencionar. En primer lugar, los CS se han encontrado con frecuentes objeciones por parte del AEPT, que a menudo se basan en motivos poco claros como "Sin Facilidades de Red" o "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", y sin evidencia concreta. Esto no solo retrasa la habilitación de servicios, sino que también deteriora la reputación de los CS y afecta negativamente la experiencia del usuario final. La falta de un marco regulatorio estricto y sanciones efectivas en la OREDA EM permite que el AEPT utilice estas objeciones de manera perjudicial, lo que impide una competencia justa y afecta la portabilidad de usuarios.

En cuanto a los trabajos especiales, aunque la OREDA los introdujo para solucionar obstáculos técnicos, su implementación ha sido problemática. El AEPT ha utilizado esta categoría para justificar plazos dilatados y costos elevados, a menudo asociando actividades que deberían ser parte del mantenimiento regular de su red. Además, no hay una regulación clara sobre tarifas, lo que resulta en cobros excesivos. GTV ha experimentado situaciones en las que el AEPT ofreció la infraestructura habilitada por el grupo a otros CS sin reconocer la inversión inicial de GTV. Estas prácticas muestran una falta de transparencia y un uso indebido de la categoría de trabajos especiales.

La dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y los CS también se ha posicionado como una problemática preocupante, debido a que existe un conflicto de intereses en donde se le da prioridad a la habilitación de servicios y atención de incidencias de la DM. Este tipo de conductas discriminatorias hacia los CS, la falta de medios de comunicación alternativos eficientes, la entrega de servicios instalados de forma inadecuada, y el incumplimiento sin repercusiones a los horarios pactados generan malestar en los usuarios finales y atentan contra la reputación de los CS.

La comunicación entre el IFT, los CS y el AEPT también deja mucho que desear. El "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (CTD) ha sido un espacio para discutir problemas, pero el AEPT a menudo muestra resistencia a resolver las quejas y el IFT ha disminuido su participación en la mediación y el seguimiento de compromisos. Esto convierte las reuniones en oportunidades desperdiciadas para abordar y resolver problemas operativos.

Finalmente, el SEG y el SIPO, diseñados para mejorar la operación de servicios mayoristas, presentan fallas significativas. La falta de trazabilidad, las fallas recurrentes y la ausencia de un sistema de comunicación eficiente dificultan la gestión y resolución de problemas. Se requiere implementar mejoras en la trazabilidad, garantizar el funcionamiento adecuado de todos los módulos y establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas para optimizar el proceso y asegurar la transparencia en la gestión.

Otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM

► *Aumento de tarifas*

La tendencia sistemática del AEPT a proponer aumentos tarifarios desproporcionados y no justificados constituye un obstáculo significativo para la correcta implementación de la OREDA, ya que refleja una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado competitivo y equitativo. La OREDA propuesta para 2025 no es la excepción, con incrementos de tarifas que no están respaldados por mejoras en la calidad del servicio o en las condiciones de provisión.

Adicionalmente, el AEPT está agregando a la OREDA 2025 tarifas que no estaban contempladas dentro de la OREDA 2024, como es el caso de las tarifas para "Gasto de habilitación de una subestación de interconexión para uso de Desagregación", "Instalación de STDFO" y "Servicio de interoperabilidad". Sin embargo, para la inclusión de tarifas, el AEPT argumenta que se requieren para la recuperación de costos por las actividades relativas, sin dar más detalle, lo que es poco transparente en el marco de la OREDA.

Estos aumentos e inclusiones tarifarias no solo desincentivan la solicitud de servicios adicionales por parte de los CS, sino que limitan su capacidad para incrementar el volumen de solicitudes. **La falta de mejoras en la provisión de servicios y las dificultades para acceder a la OREDA evidencian la ausencia de intenciones por parte del AEPT para entablar relaciones comerciales efectivas con los CS.** Esta práctica refleja una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado justo y competitivo.

Con el objetivo final de garantizar tarifas justas y proporcionales en la OREDA y así crear condiciones de mercado equitativas, GTV solicita:

- **Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta:** Se solicita no continuar proponiendo aumentos desproporcionados e injustificados, pues esto desincentiva el uso de la Oferta por parte de los CS. Asimismo, es imprescindible que el AEPT proporcione una justificación detallada y fundamentada para cualquier incremento tarifario propuesto. Finalmente, se deben establecer tarifas que reflejen la realidad de la prestación de los servicios, tomando como referente las que cobra a su propia división minorista.

► *Impacto de la libertad tarifaria otorgada al AEPT sobre la competencia del mercado de telecomunicaciones*

GTV expresa una notable preocupación acerca de la libertad tarifaria otorgada al AEPT, que establece sitios donde este último puede definir tarifas para el SAIB, siempre que sean razonables, a pesar de no estar reguladas. El IFT estableció un listado de municipios donde se puede aplicar esta libertad tarifaria, siguiendo criterios específicos, asumiendo implícitamente que estos municipios pueden considerarse mercados competitivos aislados y que la libertad tarifaria no afectará otros mercados. Sin embargo, estudios especializados³ indican que los municipios no son mercados autónomos, sino interdependientes. Un aumento en la participación del AEPT en un municipio podría fortalecer su posición en otros mercados, creando un desequilibrio competitivo nacional.

GTV considera que **las condiciones de competencia necesarias para otorgar libertad tarifaria no se cumplen en los municipios seleccionados debido a su alta concentración de mercado**. La evolución del Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) basado en accesos de banda ancha fija muestra que estos mercados permanecen altamente concentrados. Además, los estudios indican que los segmentos del mercado de telecomunicaciones son interdependientes, por lo que un fortalecimiento de la participación del AEPT en el segmento de Internet fijo podría impactar de igual manera el segmento de Internet móvil.

La libertad tarifaria afecta no solo el costo para el usuario final, sino la inversión en cobertura y calidad de los servicios. Así, **su implementación podría tener un impacto negativo a nivel nacional, tanto en los mercados fijos como móviles**, representando un riesgo para los CS si el AEPT aumenta su poder de mercado en los municipios seleccionados.

Con el objetivo de no agravar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, GTV solicita:

- **Replantear el otorgamiento de libertad tarifaria al AEPT en los municipios en los que actualmente aplica:** Se deben realizar evaluaciones periódicas rigurosas para establecer regulaciones que reflejen la realidad de los mercados y que promuevan la competencia en estos. Se solicita al Instituto llevar a cabo un análisis detallado de los mercados relevantes, considerando el ámbito geográfico de manera precisa. Lo anterior es indispensable, teniendo en cuenta la complejidad de las relaciones geográficas y entre segmentos en los mercados mexicanos. GTV considera que, para determinar la desregulación tarifaria en un municipio, el análisis debe arrojar que no existe una relación o interdependencia geográfica con otros mercados del país y que no se verán afectados otros segmentos del mercado de telecomunicaciones. De esta manera se podrán mitigar las posibles repercusiones negativas de esta medida en la competencia del mercado y en los consumidores finales.

³ Aradilla-López, A. (2021) Un estudio del impacto de otorgar libertad tarifaria al Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones.




► *Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista*

La implementación de la Separación Funcional en México presenta diferencias significativas respecto a procesos internacionales, las cuales afectan la efectividad de la OREDA. Estas diferencias se centran en la interdependencia entre la EM y la DM, que impide una separación clara y efectiva. Mientras que a nivel internacional las entidades mayoristas suelen retener los servicios principales para evitar incentivos perversos hacia sus filiales minoristas, en México esta interdependencia crea obstáculos operativos, afectando la provisión de servicios y la competencia en el sector.

El enfoque actual de la Separación Funcional no solo falla en promover la competencia en el mercado, sino que también deteriora el funcionamiento de la OREDA. Problemas asociados con la "doble ventanilla" resultante de esta separación provocan que los técnicos gestionen en gran medida la oferta de la OREDA DM, dejando insuficientes recursos para la EM. La imposibilidad de garantizar una separación efectiva entre los segmentos mayoristas genera conflictos de interés, limitando el impacto regulatorio esperado de la OREDA.

El esquema definido por el IFT ha generado impactos negativos en la operatividad y la competencia del sector. La estructura de la red a veces no permite una división clara, lo que obliga a ambos prestadores a involucrarse en la provisión de servicios similares. Esto ha llevado a una compartición de responsabilidades en la desagregación, permitiendo que la EM y la DM se escuden mutuamente ante fallas y problemas. Adicionalmente, la ausencia de un responsable claramente definido para atender las solicitudes de los CS genera ineficiencias y complicaciones administrativas, contraviniendo el propósito de la Oferta. **La falta de un punto de contacto único y claro prolonga los tiempos de respuesta y agrava los problemas operativos, afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder de manera oportuna y eficiente a los servicios de la Oferta.**

Con el objetivo de garantizar condiciones de mercado justas para todos los interesados en los servicios de la Oferta, GTV solicita:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el AEPT. Esta implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios para todas las cuestiones relacionadas con la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de recursos. Además, simplificaría los procesos de facturación y conciliación, asegurando que todos los servicios estén sujetos a los mismos SLAs y plazos.





Con respecto a otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM, se evidencia que el AEPT sigue proponiendo aumentos tarifarios desproporcionados e inclusiones tarifarias no contempladas en la OREDA vigente y de años previos. Estos incrementos o inclusiones no se justifican y tampoco vienen acompañados de mejoras en la provisión de los servicios mayoristas. Lo anterior desincentiva a los CS a utilizar la OREDA, y refleja una falta de compromiso por parte del AEPT por promover un mercado competitivo y justo. Es crucial que el AEPT justifique detalladamente los cambios tarifarios y establezca tarifas que incentiven el uso de la OREDA EM.

Por otro lado, si bien el AEPT no ha hecho uso de la libertad tarifaria en los municipios aprobados por el IFT, GTV encuentra preocupante el impacto negativo que puede tener en la competencia de los mercados de telecomunicaciones. Estudios demuestran que existe una interdependencia geográfica entre los municipios del país, así como entre los segmentos del mercado de telecomunicaciones. Un fortalecimiento de la participación del AEPT en el segmento de Internet fijo en algún municipio resultaría en un desequilibrio de competencia a nivel nacional. Además, GTV evidencia que los 103 municipios donde se otorgó libertad tarifaria para el año 2025 todavía son mercados altamente concentrados. Se hace imprescindible que el IFT replantee el otorgamiento de libertad tarifaria al AEPT en los municipios en los que actualmente aplica.

Finalmente, se sigue presentando interdependencia entre la EM y la DM para la prestación de servicios de desagregación. A diferencia de las prácticas internacionales, esta interdependencia impide una separación clara, afectando la provisión de servicios y limitando la competencia esperada de la OREDA. Para solucionar esto, se sugiere designar a la EM como el único proveedor de servicios mayoristas, lo que simplificaría la relación bilateral entre el AEPT y los CS.

GTV reitera que existe una gran preocupación derivada de todas las problemáticas expuestas a lo largo del documento, ya que han tenido un impacto negativo sobre GTV. Estas problemáticas han generado malestar en sus usuarios finales, presentándose múltiples casos en donde estos cancelan los servicios con los CS de GTV y prefieren contratar los servicios directamente con el AEPT. Lo anterior se contrapone a los objetivos fundamentales de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, así como a los objetivos del IFT y de la implementación de la OREDA. Por esto mismo, **GTV solicita no hacer caso omiso y atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento.**

Ce

y

✓

3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones" y publicada a través de la página web del Instituto el 16 de julio de 2024. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la Empresa Mayorista (EM) del AEPT.

3.1 Estructura del documento

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

Sección del documento	Temática
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA
Sección 5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM
Sección 6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM
Sección 7	Otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM
Sección 8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

El análisis desarrollado entre las secciones 5 y 7 involucra diversas temáticas y se presenta con base en la siguiente estructura:

- Descripción de la problemática y evidencia
- Descripción de la solución propuesta
- Conclusiones

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

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

Le

4

2

4 Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

En esta introducción se abordan tres temas principales: (1) el surgimiento y propósito de la OREDA, (2) el resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas y la implementación de la Separación Funcional, y (3) las problemáticas que persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta. A través de estos tres puntos, se busca proporcionar una visión clara de los desafíos que enfrenta el mercado de banda ancha en México. En particular, esta sección se enfoca en los problemas de competencia que han surgido debido a la implementación inadecuada de la Separación Funcional, las problemáticas persistentes que afectan el mercado, y las reiteradas solicitudes sobre la mejora de la Oferta que han sido presentadas por los CS e ignoradas por parte del Instituto. Estos factores han contribuido a un entorno donde las prácticas anticompetitivas prevalecen, limitando el desarrollo de un mercado más equitativo y asequible para todos los actores involucrados.

► Contexto sobre el surgimiento y propósito de la OREDA

En 2014, el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 tras reconocer el poder de mercado existente en el sector de telecomunicaciones por parte del AEPT. Este acuerdo estableció un conjunto de medidas regulatorias destinadas a mitigar la concentración y el poder de mercado del AEPT en el sector. Estas medidas se enfocaron en:

- información, oferta y calidad de servicios;
- acuerdos en exclusiva;
- limitaciones al uso de equipos terminales entre redes;
- regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales;
- la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles y fijas;
- medidas en materia de contenidos audiovisuales y;
- el establecimiento del convenio marco de interconexión entre las redes de (razón social del AEPT) con la red pública de los concesionarios solicitantes.

Como parte de estas medidas, se estableció la obligación de publicar las Ofertas de Referencia, entre las cuales se incluye la OREDA. El objetivo de estas ofertas públicas era promover la competencia, estableciendo condiciones para evitar que el operador con mayor poder de mercado pudiera incurrir en estrategias y acciones que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores, mediante el ofrecimiento de tarifas poco competitivas, tiempos prolongados para la prestación de servicios y, en general, condiciones desfavorables. Tales prácticas no solo podrían generar desacuerdos entre las partes ya presentes en el mercado, sino también crear grandes dificultades de operación y consolidación para los operadores

Ce

4

entrantes, perjudicando así el desarrollo del mercado de telecomunicaciones y los servicios brindados a los usuarios finales.

Por esta razón, y en línea con la revisión internacional previamente efectuada por el Instituto en su momento, se determinó que la adopción de una oferta de referencia elaborada por el operador de mayor tamaño y sometida a revisión por la autoridad pertinente lograría minimizar el surgimiento de disputas en el sector y reducir los plazos de implementación para la efectiva prestación de los servicios. Con lo anterior, se buscaba equilibrar el poder de negociación entre las empresas y asegurar al sector que la provisión de servicios mayoristas se lleva a cabo en condiciones justas para todas las partes.

A partir de lo anterior, el IFT pone bajo consulta pública cada año las diferentes Ofertas de Referencia que deben ser presentadas conforme a reglas predefinidas. En esta ocasión, la OREDA propuesta por el AEPT para 2025 será objeto de análisis en el presente documento.

► *Resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas de Referencia y la implementación de la Separación Funcional*

Contrario al resultado deseado y a los objetivos que motivaron la creación de las medidas regulatorias, los análisis realizados por el mismo Instituto en el periodo 2014 – 2016 confirmaron que estas acciones que fueron implementadas en el sector, especialmente en lo que respecta a los servicios fijos, no lograron avances significativos en beneficio de los usuarios finales, debido a su incapacidad para reducir la dominancia de un único actor en el mercado e incrementar la diversidad de ofertas. Esta situación llevó a la identificación de la necesidad de tomar medidas adicionales para alcanzar una desagregación efectiva de la red local del AEPT y garantizar el acceso a la banda ancha.

En el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119⁴ el IFT llevó a cabo la Separación Funcional del AEPT, considerando que era una medida regulatoria adecuada y proporcionada para fomentar eficiencias económicas en los mercados del sector de telecomunicaciones. No obstante, es importante señalar que la Separación Funcional es una de las herramientas regulatorias más drásticas y se aplica únicamente cuando las medidas regulatorias anteriores no han logrado los resultados esperados en el mercado.

A pesar de esto, como GTV ha señalado en respuesta a otras consultas y también en esta, la implementación de la medida no se llevó a cabo adecuadamente, lo que ha generado problemas para los CS, mismos que persisten hasta la actualidad. En lo que va de 2024, el bajo número de solicitudes realizadas por GTV a través de las Ofertas de Referencia como la OREDA se debe no solo a problemas como la doble ventanilla, originada por una implementación deficiente de la Separación Funcional, sino también a que es dispendioso lograr que se preste el servicio y mantenerlo con estándares de calidad adecuados para los usuarios finales, que deberían ser los realmente beneficiados de estas medidas regulatorias.

⁴ Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76

Le

u

Estas barreras han resultado en un total de cero solicitudes en lo que va del año, reflejando de esta manera las dificultades persistentes de la Oferta que, en lugar de ser corregidas, se han perpetuado año tras año.

Aunque el IFT ha intentado implementar las medidas regulatorias necesarias para controlar el poder de mercado del AEPT, está claro que estos esfuerzos han sido insuficientes además de pobremente ejecutados. Como se detallará más adelante, la penetración de los servicios de banda ancha sigue siendo baja y la concentración en los mercados de telecomunicaciones permanece en niveles elevados. Esto se atribuye, en parte, a un uso e implementación inadecuados de las Ofertas de Referencia y de la Separación Funcional.

► *Las problemáticas persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta*

El IFT publica cada año un informe de consideraciones sobre los comentarios presentados por los diferentes agentes interesados en relación con las Ofertas de Referencia. GTV ha revisado año a año estos informes encontrando que las respuestas del Instituto en muchos casos son indeterminadas, pues hablan de análisis y ajustes que se evaluarán, sin que los actores interesados conozcan si efectivamente estos se llevaron a cabo y cuándo. Adicionalmente, el IFT indica, para la mayoría de las solicitudes planteadas, que estas superan el alcance de la consulta, sin que se dé una respuesta efectiva a los CS. Además, algunos de los informes no se encuentran publicados en la página, como es el caso del informe de consideraciones para la OREDA 2024⁵. GTV interpreta lo anterior como una omisión reiterada por parte del IFT a las solicitudes realizadas en las diversas consultas públicas en las que se ha participado.

Partiendo de lo anterior, este documento se centra en los comentarios sobre la OREDA EM propuesta para 2025 y hace un llamado a abordar los problemas identificados en esta Oferta, que afectan de manera significativa la viabilidad de los CS, incluido GTV, de utilizar la OREDA EM. Tras analizar las modificaciones propuestas y las condiciones vigentes, GTV encuentra que no se incentivan el equilibrio del mercado entre el AEPT y los demás competidores.

Así bien, a pesar de los constantes esfuerzos de GTV por participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y buscar espacios para proponer soluciones conjuntas con el AEPT y el IFT, las problemáticas en la Oferta siguen siendo reiterativas. Esto proyecta un panorama cada vez más desalentador para el sector y se agrava por la tendencia del AEPT de proponer modificaciones y eliminaciones de secciones y servicios que no buscan mejorar la Oferta para promover su uso por parte de los CS. Esta situación es preocupante, ya que una de las premisas establecidas por el propio IFT en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 es que la Oferta anual debe mejorar o, como mínimo, tener condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente.

⁵ Esta debería encontrarse publicada en la página web del IFT, sin embargo, fue consultada el 30 de julio de 2024 y no se encontró el informe. Fuente: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

Las secciones 5, 6 y 7 de este documento detallan las dificultades que GTV ha enfrentado al utilizar la OREDA EM a lo largo de los años. Estas dificultades persisten sin una solución, desincentivando a GTV a usar la OREDA año tras año. Por lo anterior, aunque para Izzi y Sky el número de solicitudes exitosas en 2018 (liquidadas) fue significativo, mas no notable pues no superó el 65% en el agregado total de GTV, la tasa de éxito ha venido disminuyendo, tendiendo a cero (ver Figura 4.1). Por su parte, aunque en 2023 algunas compañías del grupo GTV, como Sky, mostraron un aparente aumento en las solicitudes exitosas, este está asociado al limitado número de solicitudes realizadas, mientras en 2018 se registraron 3,116 solicitudes, en 2023 esa cifra se redujo drásticamente a 4. Para el caso de Izzi, la tasa de éxito ha sido menor al 16% desde 2020.



Figura 4.1: Evolución del número de solicitudes y proporción de las activaciones exitosas de los servicios de la OREDA EM para Sky e Izzi [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Además de lo mencionado, se observa que solo el 0.0675% de las conexiones de banda ancha de GTV se han realizado a través de la OREDA⁶. En el caso específico de la OREDA EM, el porcentaje es aún menor, con solo el 0.0163%⁷. Esto evidencia que la Oferta no ha cumplido con el objetivo de facilitar el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT, pues ante las múltiples dificultades que enfrentan los CS para acceder a los servicios ofrecidos, el uso real es mínimo, por las barreras artificiales expuestas en este y pasados documentos, tendientes a desincentivar el uso de la infraestructura del AEPT por los CS.

⁶ Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

⁷ Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA EM hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 998 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

Este resultado refleja la dificultad que enfrentan los CS para habilitar los servicios solicitados mediante la OREDA EM. GTV reconoce que, debido a la situación que ha persistido, las empresas del grupo dejaron de realizar solicitudes para los servicios contenidos dentro de la OREDA EM, perdiendo la valiosa oportunidad propendida por el IFT de fomentar la competencia y facilitar el acceso a los servicios por parte de los usuarios finales.

4.1 Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

A pesar de los esfuerzos regulatorios del IFT para mitigar el poder de mercado del AEPT, es evidente que estas medidas no han sido efectivas, en gran medida por una inadecuada implementación. Según los datos más recientes publicados en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT con respecto al Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH), medida utilizada para evaluar la concentración de mercado y la competencia en una industria, se observa que el servicio de Internet fijo pasó de 4,693 a 2,721 en los años 2014 a 2023⁸, respectivamente. De manera similar, el servicio de telefonía fija pasó de 4,762 a 2,652 en el mismo período⁹.

A continuación, se presenta la evolución del IHH en el segmento fijo del mercado de telecomunicaciones desde 2014 hasta 2023, junto con los umbrales establecidos por el Departamento de Justicia de Estados Unidos para clasificar los mercados como altamente concentrados, moderadamente concentrados o no concentrados¹⁰. Como se muestra en la Figura 4.2 y Figura 4.3, los segmentos de Internet y telefonía fijos mantienen un IHH superior a 2,500, indicando que estos segmentos siguen siendo altamente concentrados, incluso una década después de la implementación de las Medidas de Preponderancia impuestas al AEPT.



Figura 4.2: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de Internet fijo de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

⁸ Fecha de corte: 15 de septiembre de 2023.

⁹ Ibid.

¹⁰ Disponible en: <https://www.justice.gov/atr/herfindahl-hirschman-index>.



Figura 4.3: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de telefonía fija de acuerdo con el número de líneas [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

En lo que respecta a los servicios fijos, se observa que, aunque el AEPT ha experimentado una disminución en su participación de mercado (ver Figura 4.4 y Figura 4.5), su cuota sigue siendo alta. Lo anterior se encuentra en línea con los índices de concentración y reflejan una persistencia del poder significativo de mercado (PSM) a manos de un único agente en el sector.

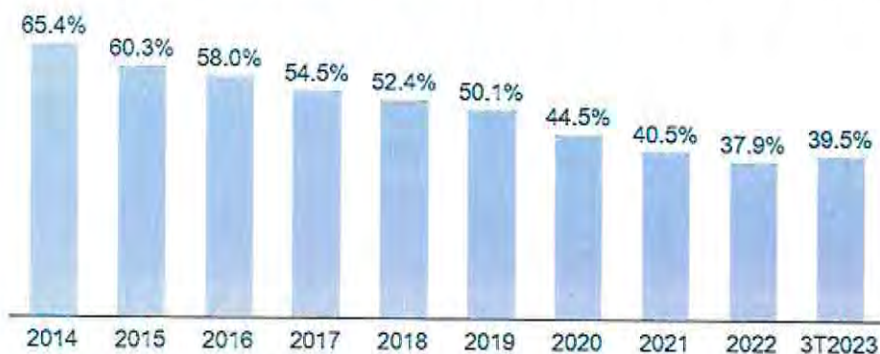


Figura 4.4: Participación de mercado del AEPT en Internet fijo, medido a través del número de líneas [Fuente: Elaboración propia, 2024]

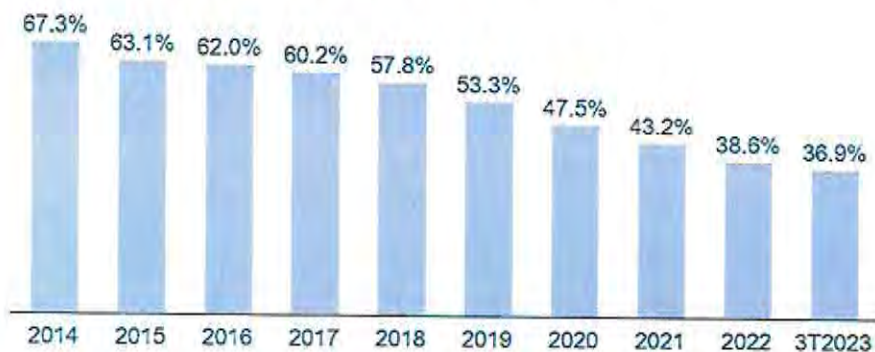


Figura 4.5: Participación de mercado del AEPT en telefonía fija, medido a través del número de líneas
[Fuente: Elaboración propia, 2024]

Es importante resaltar que, aunque se evidencia una disminución en la participación del AEPT y, en consecuencia, en la concentración del mercado, no se evidencia que sea atribuible a las Medidas de Preponderancia y a las Ofertas de Referencia. El crecimiento de los competidores del AEPT se ha logrado principalmente mediante sus inversiones en despliegue, más que a través de la compartición de infraestructura vía Ofertas de Referencia. De acuerdo con la información más reciente disponible, el AEPT es quien menos invierte en relación con sus ingresos. De hecho, se ha observado una disminución en la relación de inversión sobre ingresos del AEPT, ya que dicha relación alcanzó su punto máximo en 2015. En contraste, los demás operadores en el mercado fijo han aumentado su inversión, llegando a sus montos anuales más altos en los últimos 4-7 años. A continuación, se presenta la evolución de la relación de inversión como porcentaje de ingresos para los principales operadores del mercado fijo desde 2013 hasta 2023.

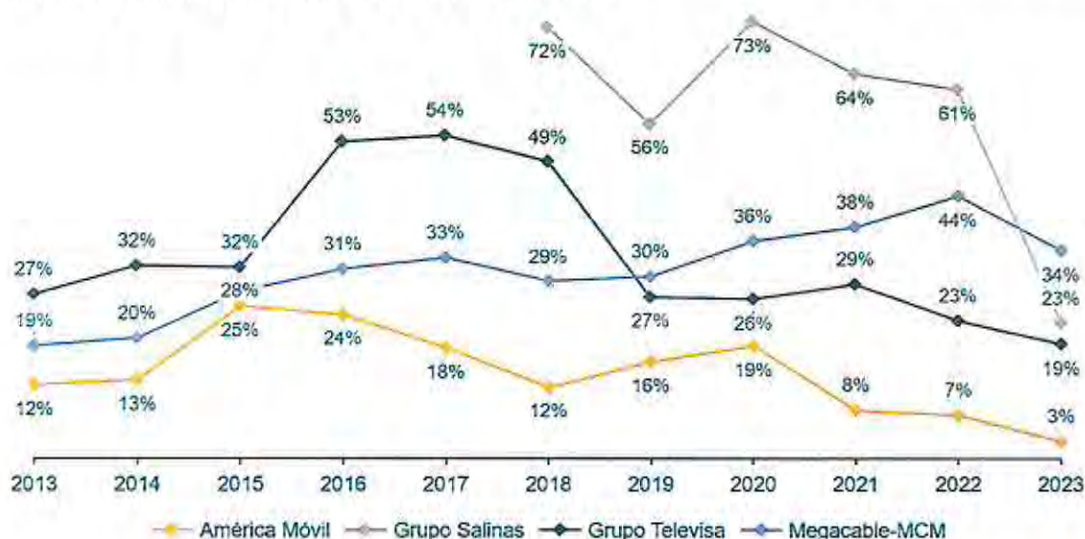


Figura 4.6: Relación inversión sobre ingresos para los principales operadores del mercado fijo [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Es interesante cómo la inversión en infraestructura y activos, en lugar de uso de las Ofertas de Referencia, ha sido fundamental para que los competidores del AEPT logren captar participación de mercado en el segmento fijo. La disminución de la participación del AEPT en el mercado de telecomunicaciones fijas coincide con una mayor inversión de sus competidores para fortalecer sus servicios y expandir su red. Paralelamente, durante el mismo periodo, el AEPT es el grupo económico que ha mantenido la relación inversión sobre ingresos más baja. Por lo anterior, GTV considera que las medidas implementadas hasta la fecha no han logrado el efecto deseado, afectando de este modo a los demás participantes del sector y, en consecuencia, a los usuarios finales.

En vista de la pobre evolución en los indicadores de competencia hacia la desconcentración de mercado, **GTV considera urgente que el IFT revise los remedios regulatorios implementados hasta la fecha y adopte las solicitudes presentadas por GTV y otros CS.** Adicionalmente, GTV y otros CS han propuesto soluciones específicas para promover e incentivar el uso de la OREDA, con el objetivo de mejorar la eficacia de la medida y fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano, sin que el IFT dé una respuesta exhaustiva sobre ellas en su informe de consideraciones.

Adicionalmente, al realizar una revisión comparativa a nivel global, se encuentra que México continúa rezagado en comparación con otros referentes internacionales. La baja penetración de los servicios de banda ancha en México en comparación con otros países de la OCDE se utilizó como uno de los indicadores para justificar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119. En su momento, el IFT informó que, en junio de 2013, México contaba con 10.5 suscriptores de banda ancha fija por cada 100 habitantes, mientras que en países como Suiza, Dinamarca y Países Bajos esta cifra superaba los 40.

La situación no ha experimentado cambios significativos desde entonces. Según los datos más recientes de la OCDE, para 2023 México cuenta con 20.2 suscripciones a banda ancha fija por cada 100 habitantes, como se muestra en la Figura 4.7; esto posiciona al país en el segundo puesto más bajo entre los 38 países miembros de la OCDE. Esta situación pone de manifiesto el rezago de México y la urgencia de acelerar el ritmo de crecimiento para mejorar la penetración de los servicios de banda ancha. Las medidas implementadas por el IFT para fomentar la competencia, en teoría orientadas a abordar esta problemática, no han producido el efecto esperado ni han acelerado significativamente el proceso de mejora.



Figura 4.7: Suscripciones a banda ancha fijo por cada 100 habitantes [Fuente: OECD, 2024]¹¹

Esta escasa evolución en el indicador demuestra que no se ha logrado cumplir una de las premisas bajo las cuales el IFT decidió implementar las Ofertas de Referencia, la cual se cita a continuación:

"(...) Lo anterior demuestra que el acceso efectivo a la red local del AEP tendrá como consecuencia una mayor penetración de los servicios de banda ancha, y adicionalmente una mejora en el precio y la calidad. Sin embargo, lograr un nivel de efectividad en la prestación de dichos servicios demanda una conducta no discriminatoria por parte del AEP, para lo cual se debe garantizar que el tratamiento hacia los solicitantes y sus propias operaciones sea en las mismas condiciones a fin de que el despliegue de infraestructura de redes de acceso de próxima generación obedezca a las necesidades de toda la industria y no sólo a las del AEP."¹² (Negrillas fuera del texto original)

Por lo tanto, es evidente que no se ha logrado el aumento esperado sobre la penetración de los servicios de banda ancha en un mercado que, diez años después de la implementación de la medida, continúa siendo altamente concentrado. GTV ha demostrado que el AEPT ha mantenido una conducta discriminatoria que obstaculiza el acceso de otros concesionarios para ofrecer servicios de telecomunicaciones. Entre las barreras identificadas se incluyen: el incremento arbitrario de tarifas, el cobro de servicios no especificados en la Oferta de Referencia, propuestas de eliminación de servicios en lugar de mejoras de los mismos con respecto a la oferta vigente, dificultades en la comunicación con el AEPT para coordinar visitas, ambigüedad en los tiempos y falta de acuerdos en las franjas horarias para el reparo de incidencias que terminan afectando la prestación de los servicios, lo cual impacta negativamente la prestación de servicios a los usuarios finales. Cada una de estas barreras se explora detalladamente a lo largo del presente documento.

SIN TEXTO

¹¹ Tomado de las fuentes: y <http://www.oecd.org/digital/broadband/broadband-statistics/>

¹² Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, pg. 1374

5 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM

En la OREDA EM se establecen procesos, SLAs, y KPIs que el AEPT debe tener en cuenta con el fin de asegurar la prestación de servicios de calidad. En caso de incumplimiento, tanto en las Medidas de Preponderancia como en la LFTR se definen las penalizaciones y sanciones que deben imponerse al AEPT. Pese a esto, en la actualidad el AEPT sigue incurriendo en prácticas anticompetitivas de manera reiterada y sistemática, las cuales se contraponen al principio de equivalencia de insumos y no discriminación, impactando negativamente los servicios que prestan los CS a sus usuarios finales. Lo anterior genera un detrimento a la reputación de los CS y a su posibilidad de adquirir nuevos usuarios, desincentivando el uso de la Oferta.

GTV considera que estas prácticas recurrentes del AEPT se deben en gran medida a la falta de una supervisión rigurosa por parte del IFT para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la OREDA EM y en las Medidas de Preponderancia, en conjunto con la falta de aplicación de herramientas jurídicas, económicas y técnicas que cesen la conducta anticompetitiva del AEPT.

Por lo anterior, la OREDA EM no ha tenido el impacto deseado, para el cual el IFT y GTV han invertido una diversidad de recursos. Como se ha informado en respuestas a consultas anteriores, después de 10 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los servicios por medio de la OREDA (EM y DM) representan únicamente un 0.0675% del total de conexiones de banda ancha de GTV¹³, lo cual es preocupante considerando que GTV es el mayor interesado en acceder a los servicios ofrecidos en la OREDA. El bajo uso que se le da a la OREDA se puede evidenciar al comparar los resultados obtenidos en otros países como Alemania, donde como resultado de la implementación de medidas similares con las garantías e incentivos adecuados para su cumplimiento, a cierre de 2023, el 27% de las conexiones del mercado de banda ancha fija eran sobre la oferta mayorista del incumbente¹⁴.

Por otro lado, a pesar de que las Medidas de Preponderancia establecen explícitamente los lineamientos regulatorios a seguir por parte del AEPT en el marco de la OREDA, y las sanciones correspondientes en caso de incumplirlos, en la implementación de estos no se observa una aplicación rigurosa de las actividades de monitoreo, análisis, verificación, investigación y penalización por parte del IFT. Lo anterior se refleja en que, por ejemplo, el AEPT reiteradamente hace un uso inadecuado de motivos de objeción y "Paros de reloj" para prolongar los plazos en la prestación de servicios sin generar impacto en sus indicadores de

¹³ Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

¹⁴ Consultado en: The Bundesnetzagentur telecommunications annual report 2023 - https://data.bundesnetzagentur.de/Bundesnetzagentur/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2023/240515_JB_TK_23_web.pdf

calidad. Además, el IFT no ha tomado acciones efectivas donde se haya sancionado al AEPT, pese a contar con evidencias sobre estas conductas anticompetitivas.

En línea con lo anterior, GTV ha evidenciado una falta de acción por parte del IFT ante las denuncias hechas sobre las prácticas anticompetitivas del AEPT. Desde 2016 hasta la fecha, GTV ha presentado más de 100 denuncias en contra del AEPT relacionadas con los servicios contenidos en la OREDA (DM y EM) incluyendo, entre otras: objetar solicitudes de servicios de manera injustificada y sin adjuntar la evidencia correspondiente, no habilitar servicios de desagregación no obstante de ser factibles, impedir la instalación correcta de servicios y reservarse las mejores condiciones de contratación para sus propias operaciones. Sin embargo, a la fecha no se han tomado las acciones necesarias para sancionar al AEPT. En efecto, desde 2016 hasta 2020, el IFT investigó una única vez al AEPT por una denuncia instaurada acerca de los incumplimientos en la desagregación del bucle local¹⁵. Esta falta de acción genera incentivos para que el AEPT siga incurriendo en prácticas anticompetitivas.

Los puntos expuestos anteriormente se han reiterado en la respuesta a consultas previas y cobran más relevancia con la Separación Funcional. La “doble ventanilla” que se derivó de la implementación deficiente de la Separación Funcional, no solo obstaculiza el monitoreo del cumplimiento de la OREDA, sino que, al no tener un responsable definido, facilita que el AEPT incurra en incumplimientos de plazos y de otras obligaciones regulatorias. Por lo anterior, GTV considera que con el esquema actual de Separación Funcional no se ha logrado cumplir el objetivo de promover la eficiencia en la provisión de dichos servicios y de fomentar un mercado de telecomunicaciones más competitivo.

En esta sección se expone la necesidad de que el IFT implemente un nuevo esquema de vigilancia y control que permita robustecer el régimen regulatorio y asegurar el uso adecuado de la OREDA EM como herramienta para fomentar la competencia en el mercado. En este sentido, resulta fundamental fortalecer las acciones de carácter preventivo y disuasivo, reforzando las penalizaciones y sanciones al AEPT por el incumplimiento coordinado, reiterado y sistemático de sus obligaciones regulatorias. Adicionalmente, se hace énfasis sobre los incumplimientos de plazos establecidos en la OREDA EM por parte del AEPT, sin que esto le genere ninguna repercusión.

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

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha mostrado como uno de los principales solicitantes de servicios mayoristas al AEPT, habiendo presentado un total de 9,112 solicitudes a través de la OREDA EM desde 2018 hasta lo corrido del 2024. Lo anterior demuestra los esfuerzos de GTV por contribuir al

¹⁵ IFT (2020) *Investigaciones por probables prácticas monopólicas absolutas, prácticas monopólicas relativas o concentraciones ilícitas*. Disponible en: https://www.ift.org.mx/industria/autoridad-investigadora/informacion_de_las_investigaciones_a_cargo_de_la_autoridad_investigadora/practicas_por_probables_practicas

desarrollo competitivo del mercado de telecomunicaciones mexicano, en donde ha invertido recursos operativos y administrativos con el fin de proponer mejoras en la Oferta que, a su vez, permitan el uso efectivo de esta.

Así bien, como parte de los esfuerzos realizados por GTV se encuentran las denuncias hechas ante el IFT evidenciando el comportamiento anticompetitivo del AEPT. Desde 2017 hasta la fecha, GTV ha presentado más de 100 denuncias por incumplimientos a la OREDA sin recibir respuesta por parte del IFT. Esta falta de acción ha desincentivado el uso de esta herramienta como mecanismo de protección contra conductas anticompetitivas, como se refleja en que GTV no ha presentado más denuncias sobre incumplimientos a la OREDA en años recientes, realizando las últimas 8 entre 2021 y 2022.

Es importante resaltar que, la materia de estas denuncias se centra en el incumplimiento de procesos explícitamente definidos dentro de la OREDA y en las Medidas de Preponderancia. A su vez, estas denuncias han sido resultado de las evidencias recolectadas durante el uso de los servicios mayoristas del AEPT, donde los temas más recurrentes se presentan a continuación, y sobre los cuales se detallará la problemática y solución específica propuesta en la sección correspondiente.

- **Visitas en falso.** La OREDA EM determina que, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten a las citas acordadas para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer el pago de una sanción por visita en falso. Sin embargo, GTV ha evidenciado que el AEPT incumple con las visitas programadas al no presentarse en las franjas horarias y domicilios acordados con los CS, utilizando objeciones por motivos varios para que no se le generen sanciones, entre estos, que el puerto asignado se encuentra dañado, que la terminal no corresponde, que el domicilio no corresponde, que el bucle de fibra se encuentra dañado, o que se presenta un caso fortuito o de fuerza mayor, sin presentar evidencia para ninguno de los casos.
- **Inconsistencias en el SEG y falta de información para el rechazo de solicitudes o para la liquidación de servicios.** Se han presentado múltiples casos en donde el AEPT impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG. De hecho, se ha evidenciado la objeción de solicitudes de servicios, como por ejemplo los de fibra, indicando que no hay cobertura o facilidades de red, pero al consultar la página web de Telmex, se confirma que este sí tiene cobertura y ofrece servicios en la zona en cuestión. Adicionalmente, el SEG sigue sin funcionar de manera óptima, presentando intermitencias que no permiten acceder a los módulos con facilidad, lo cual afecta el proceso de solicitar un servicio o de hacer seguimiento a actividades como solicitudes e incidencias, entre otras.
- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT hace uso de motivos de objeción que no se encuentran establecidos en la OREDA para rechazar solicitudes de servicios realizadas por GTV. Esta práctica poco transparente, abre la

oportunidad de que el AEPT rechace solicitudes por motivos que son atribuibles a él mismo, sin que esto esté teniendo ninguna repercusión.

- **Oportunidades de mejora en el funcionamiento del SEG relacionadas con actualizaciones de la plataforma.** Los obstáculos que se presentan al usar el sistema limitan su funcionalidad y reducen la factibilidad de solicitar servicios por parte de GTV a casi cero. Por lo tanto, en las diversas reuniones del Comité SEG con el IFT, se han expuesto los problemas principales y presentado propuestas de mejora que, lamentablemente, son ignoradas en múltiples ocasiones.

Las situaciones previamente descritas están debidamente reguladas en otros mercados con condiciones similares, como se expone a continuación con dos ejemplos destacados. El primero es el del Reino Unido, donde la autoridad reguladora, Ofcom, supervisa de manera continua las actividades de BT Group, el operador con poder significativo de mercado. Ofcom se encarga de asegurar el cumplimiento de las regulaciones asimétricas y aplica sanciones cuando se detectan prácticas anticompetitivas.

Además de dos sanciones impuestas a BT Group en 2017¹⁶ y 2018¹⁷ por incumplimientos de los lineamientos y regulaciones de la industria, en diciembre de 2020, el regulador le impuso una nueva multa de GBP6.3mn a este operador preponderante, al comprobar que estaba entregando información asimétrica entre su división minorista y Eir, un competidor del mercado que equivale a un CS¹⁸. Además de las sanciones económicas, Ofcom ha llevado a cabo investigaciones proactivas para garantizar que BT Group no incurra en prácticas anticompetitivas.

Un ejemplo de ello es la investigación iniciada en junio de 2023 sobre los estándares de calidad con los que BT Group prestaba los servicios de acceso a líneas arrendadas y acceso local mayorista. Ofcom descubrió que Openreach, la división mayorista de BT Group, incumplió los estándares de calidad por un margen mínimo y, por tanto, tuvo que demostrar que había realizado esfuerzos significativos para cumplir con los resultados de calidad en investigación para evitar una sanción económica¹⁹. Este caso demuestra la debida diligencia que lleva a cabo Ofcom con el fin de garantizar la implementación adecuada de las condiciones impuestas al operador con poder significativo, no solo de manera reactiva, sino proactiva.

¹⁶ Ofcom (2017). *BT to be fined £42m for breaching contracts with telecoms providers*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/bt-to-be-fined-for-breaching-contracts>

¹⁷ Ofcom (2018). *Investigation into BT's compliance with a statutory information request*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/bt-fined-for-breaking-rules-in-northern-ireland-tender/#:~:text=As%20a%20result%20of%20these,have%20cooperated%20with%20our%20investigation.>

¹⁸ Ofcom (2020) *BT fined for breaking Ofcom rules in Northern Ireland tender*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/bt-fined-for-breaking-rules-in-northern-ireland-tender/#:~:text=As%20a%20result%20of%20these,have%20cooperated%20with%20our%20investigation.>

¹⁹ Ofcom (2024). *Investigation into Openreach's quality-of-service performance in leased lines access and wholesale local access in 2022/23*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/2022-23-openreach-quality-of-service-performance/>

Otro caso destacado es el de Irlanda, en donde, en octubre de 2022, ComReg, la autoridad regulatoria, buscaba imponerle a Eir, el operador con poder significativo de mercado, una multa de EUR5.3mn al encontrar que este estaba incumpliendo con sus obligaciones regulatorias, puesto que este no estaba permitiendo que los operadores solicitantes pudieran acceder a los registros que detallaban la ubicación y capacidad de su infraestructura²⁰.

Las anteriores sanciones e investigaciones han incentivado la correcta implementación de las medidas asimétricas tanto en el Reino Unido como Irlanda, asegurando que su incumplimiento tenga repercusiones sobre BT Group y Eir. El IFT debería tomar en consideración estos referentes, teniendo en cuenta que este tipo de situaciones que han resultado en una sanción también ocurren en el caso mexicano: problemas con la información que provee el AEPT a los CS y desigualdad de condiciones para los CS.

Retomando la situación en México, en diversos casos, el IFT no ha considerado procedentes las denuncias presentadas por GTV, argumentando que no están adecuadamente formuladas o estructuradas, o que la evidencia no es suficiente para comprobar que se trata de un incumplimiento. Adicionalmente, el Instituto ha expresado en sus informes de consideraciones que las propuestas hechas por los CS para mejorar las condiciones de la OREDa superan el alcance de la consulta pública, dejando sin una solución efectiva a los CS. La posición del IFT conlleva a que el AEPT siga incurriendo en su actuación abusiva de manera arbitraria, lo cual no ha permitido el uso masivo de las Ofertas, y más preocupante aún, ha ido desincentivado el uso, obstaculizado y limitado, que actualmente le dan los CS a la Oferta.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, **se hace clara la necesidad de mecanismos y estrategias proactivas que permitan una supervisión rigurosa del cumplimiento del AEPT a sus obligaciones regulatorias, así como la definición e imposición de penalizaciones contundentes en los lineamientos de la OREDa, las cuales desincentiven al AEPT de continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.**

Descripción de la solución propuesta

GTV considera que el IFT debe robustecer sus mecanismos de inspección, vigilancia y control al evaluar el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, y al mismo tiempo, debe imponer las sanciones correspondientes ante cualquier incumplimiento del AEPT, especialmente para aquellos que son reiterativos y que se han traído a colación durante varios años.

Es necesario que el IFT reevalúe y reestructure los mecanismos y procesos que actualmente son implementados al analizar, verificar, investigar, sancionar, e imponer las sanciones en caso de que el AEPT esté incumpliendo con sus obligaciones regulatorias. Para esto, es imprescindible que el IFT encamine sus esfuerzos a mecanismos efectivos y eficientes que

²⁰ The Irish Times (2022). *ComReg wants €5.3m penalty imposed on Eir*. Disponible en: <https://www.irishtimes.com/business/economy/2022/10/24/comreg-wants-53-million-penalty-imposed-on-eir/>

permitan la adecuada supervisión, investigación y resolución de las denuncias hechas por los CS ante prácticas anticompetitivas del AEPT. Paralelamente, es indispensable definir responsables claros y explícitamente asignados, así como establecer plazos máximos e indicadores de desempeño rigurosos y efectivos. Todo lo anterior, con el fin de que no haya una acumulación de peticiones sin resolver, que estén continuamente afectando la debida implementación de la ORED, la competencia en el mercado, y la calidad de servicio prestada a los usuarios finales.

Reguladores de otros países como Ofcom en el Reino Unido y ComReg en Irlanda, han creado unidades exclusivamente dedicadas al monitoreo de operadores con poder significativo de mercado. En el caso del Reino Unido se creó la Unidad de Monitoreo Openreach con el objetivo de supervisar los acuerdos bajo los cuales funciona la separación de BT Group y Openreach, de la mano con la forma en la que este último presta sus servicios mayoristas. En el caso de Irlanda, se creó el Organismo de Supervisión Independiente (OIB por sus siglas en inglés), encargado de: vigilar el cumplimiento de las obligaciones por parte de la división mayorista de Eir; medir y reportar a ComReg la efectividad de estas obligaciones; y con la capacidad de proponer cambios en la estructura de gobernanza en pro de su cumplimiento.

Se insta al IFT a usar las referencias internacionales como las descritas y reforzar los procesos de supervisión e investigación que lleva a cabo su Unidad de Cumplimiento. Con el fin de prever a tiempo, identificar y sancionar el uso de prácticas anticompetitivas que afecten el sector de telecomunicaciones, GTV propone:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT, y aplicar las penalizaciones y sanciones correspondientes:** Dado el recurrente incumplimiento del AEPT con respecto a las normativas establecidas, es crucial que el IFT imponga sanciones por cada infracción que se pueda considerar una práctica anticompetitiva, buscando que estas penalizaciones actúen como medidas disuasorias de dichas prácticas. Lo anterior, no solo sería un precedente importante en la industria, sino que a su vez desincentivaría y minimizaría cualquier otro posible acto anticompetitivo por parte del AEPT.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Es fundamental que luego de 7 años de implementadas estas medidas, el IFT realice un cambio práctico, adoptando nuevas estrategias para abordar de manera efectiva el incumplimiento recurrente de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

5.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

En la OREDA EM se establecen los estándares y SLAs para garantizar la calidad de los servicios que presta el AEPT a los CS, incluyendo los plazos máximos para cada fase en la contratación de cualquier servicio de desagregación. Sin embargo, el AEPT ha tomado los plazos máximos definidos como plazos mínimos o plazos fijos, lo cual ha tenido un impacto negativo en la calidad del servicio que los CS prestan a sus usuarios finales. Para ejemplificar esta situación, se plantean a continuación situaciones ilustrativas del inadecuado uso de los plazos máximos acordados a los que son sometidos los CS para la habilitación de los servicios. Es importante mencionar que las problemáticas relacionadas con los plazos no están limitadas a estos ejemplos, sino que estos se mencionan como evidencia de las persistentes prácticas de extensión de plazos por parte del AEPT.

En primer lugar, en la OREDA se especifica que, al objetarse una solicitud, el plazo máximo para implementar una solución alternativa es de ocho días hábiles, tres para solicitar un “Paro de reloj” y cinco para habilitar la solución alternativa a partir de la solicitud del “Paro de reloj”; en este caso la problemática se presenta cuando el AEPT se ciñe estrictamente a dar la solución hasta el octavo día hábil²¹. Mismo es el caso para la habilitación de los módems, en donde existe un plazo máximo de 6-8 días hábiles, dependiendo de si el módem/ONT es provisto por el CS o por la EM, respectivamente; donde el AEPT habilita o entrega el servicio hasta el máximo plazo posible²². Este tipo de extensiones, donde el AEPT espera hasta el plazo máximo posible para no generar un incumplimiento, genera malestar en los usuarios finales, quienes en muchas ocasiones optan por no contratar el servicio con los CS debido a los tiempos de espera a los que son sometidos, y prefieren contratar el servicio con el AEPT.

Lo anterior resulta preocupante, ya que, con el paso de los años, algunos plazos máximos han ido aumentando en la OREDA, aumenta a su vez el plazo fijo que interpreta el AEPT para la habilitación de servicios, agravando la situación para los usuarios finales. Estos casos de inconformidad de usuarios empeoran cuando el AEPT usa zonas grises de la OREDA para extender aún más estos plazos máximos sin afectar sus indicadores de calidad. Este tipo de situaciones muestran una falta de voluntad del AEPT por implementar de manera correcta la OREDA EM.

Las dilataciones de plazos en la mayoría de los casos resultan en la cancelación del servicio por parte del usuario final, ya que, ante la demora para poder adquirir un servicio con algún CS, los usuarios finales prefieren cancelar la solicitud de dicho servicio y contratarlo directamente con el AEPT, caso en el que los tiempos de habilitación no son tan extensos.

²¹ Sección 1.5.1. Motivos de objeción. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2025. Consulta pública

²² Sección 6.2. Plazos de Entrega. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2025. Consulta pública

Esto evidencia que existen prácticas discriminatorias en contra de los CS en comparación con la división minorista del AEPT, ya que, en este tipo de situaciones se afecta negativamente la imagen y reputación de los CS, mientras que el posicionamiento del AEPT mejora al ofrecer procesos más efectivos y eficientes para la habilitación de servicios y atención de incidencias. Dicho esto, estas prácticas fomentan el aumento de poder de mercado del AEPT, lo cual se contrapone a la finalidad de las Ofertas de Referencia y las medidas asimétricas.

Descripción de la solución propuesta

GTV considera que hay tres acciones que se requieren para garantizar un servicio no discriminatorio de calidad que evite inconvenientes tanto a los CS, como a sus usuarios finales. Con lo anterior, para mitigar las problemáticas identificadas, se solicita:

- **Implementar un sistema de monitoreo claro por parte del IFT, junto con sanciones y multas al AEPT en casos de incumplimiento, para asegurar que los plazos y procesos sean los acordados con los CS:** Es crucial que el IFT supervise los tiempos que el AEPT debe cumplir para prestar servicios a los distintos CS. Al igual que se hizo en Reino Unido e Irlanda, es importante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos, para disuadirlo de continuar dilatándolos.
- **Reducir los plazos establecidos en la OREDA EM y aplicar KPIs para definir SLAs en la operación de la EM con los CS:** Como GTV ha señalado en respuestas a consultas públicas anteriores, el AEPT habitualmente entrega sus servicios dentro del plazo máximo estipulado en la oferta. Esto afecta significativamente a los CS al prolongar innecesariamente los procesos de entrega a sus clientes finales. Por ello, se solicita al Instituto que **reduzca los plazos estipulados en la OREDA EM para que reflejen los tiempos reales del AEPT en la provisión de servicios (equivalencia de insumos) y se refuercen como obligatorios.** Adicionalmente, para mayor transparencia, solicitamos que el IFT obligue al AEPT a realizar y entregar reportes de la efectividad con la que proporciona los distintos servicios en su propia operación. De esta forma, se podrán calcular KPIs a partir de promedios o tiempos estimados para definir los SLAs con el resto de los CS.
- **Evitar el deterioro de los términos de la OREDA EM en relación con los plazos:** Solicitamos al IFT que, como mínimo, evite que se agraven las condiciones para los CS respecto a la OREDA EM vigente. Como se detalla en la sección 8, el AEPT está proponiendo cambios relacionados con los plazos que afectan a los CS y que evidencian el incumplimiento del AEPT respecto lo establecido en las Medidas de Preponderancia.

5.3 Conclusiones

Durante los siete años transcurridos desde la implementación de la OREDA, GTV ha evidenciado un conjunto de prácticas anticompetitivas en las que el AEPT ha incurrido de

manera recurrente y sistemática, las cuales han sido perjudiciales para el mercado mexicano de telecomunicaciones fijas. GTV considera que la tendencia repetitiva del proceder en este tipo de prácticas se debe a la falta de actividades rigurosas de inspección, vigilancia y control, por parte del Instituto para que el AEPT cese este comportamiento y cumpla con sus obligaciones regulatorias.

Como parte de las prácticas anticompetitivas y perjudiciales, se destaca el uso inadecuado por parte del AEPT de los plazos y procesos pactados con los CS como parte del convenio de la OREDA. El AEPT se ciñe estrictamente a los plazos máximos convenidos con el fin de prolongar en lo posible la habilitación de los servicios incluidos en la OREDA, sin afectar sus indicadores de calidad. Lo anterior se ve agravado por el uso del AEPT de herramientas incluidas en la OREDA para prolongar incluso más estos plazos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios, como lo es el del "Paro de reloj" descrito previamente. Este tipo de situaciones ha tenido un impacto negativo en la calidad de la prestación de los servicios de los CS a sus usuarios finales, los cuales por el malestar que estos plazos extensos generan, prefieren cancelar los servicios con los CS para después contratarlos con el AEPT, el cual ofrece tiempos de habilitación y atención más eficientes.

Las prácticas discriminatorias del AEPT han causado que la imagen y reputación de GTV se vea afectada de manera negativa, mientras que el poder de mercado del AEPT sigue siendo alto. Finalmente, este tipo de comportamiento perpetúa las barreras de entrada presentes en el mercado de telecomunicaciones mexicano, en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones para los CS en lugares donde no cuenta con infraestructura propia.

Con el objetivo de abordar las falencias identificadas en la OREDA EM, además de eliminar, o por lo menos disminuir, las barreras de entrada fomentadas por el AEPT, GTV propone las siguientes soluciones que espera el Instituto tenga en cuenta, al ser propuestas que se han reiterado numerosas veces en respuestas a consultas de años anteriores. Adicionalmente, GTV considera que estas soluciones pueden ayudar al regulador a fomentar un mercado más competitivo en el sector de telecomunicaciones:

- Llevar a cabo una evaluación rigurosa y exhaustiva del cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, así como aplicar las penalizaciones y sanciones correspondientes cuando se evidencie el incumplimiento de estas obligaciones.
- Revisar y ajustar los mecanismos y procesos actuales del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en casos de incumplimiento por parte del AEPT.
- Implementar un sistema de supervisión claro por parte del IFT, con la inclusión de sanciones y multas al AEPT, para asegurar el cumplimiento de los plazos y procedimientos acordados con los CS.
- Reducir los plazos establecidos en la OREDA EM teniendo en cuenta los tiempos con los que el AEPT habilita servicios a su división minorista, utilizando KPIs certeros para definir los SLAs en la operación de la EM con los CS.




- Evitar el deterioro de los términos relacionados con los plazos en la OREDA EM propuesta para 2025.

[Handwritten mark]

SIN TEXTO

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

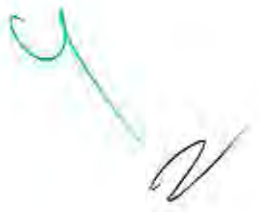
6 Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM

Los servicios mayoristas ofrecidos dentro de la OREDA EM buscan promover la pluralidad de competidores en diferentes zonas del país a través de facilitar el acceso de los CS a infraestructura existente, lo cual evita la duplicidad de esta infraestructura y optimiza las inversiones. Más importante aún, esta medida busca que exista una oferta diversa de servicios de telecomunicaciones para los usuarios finales, fomentando mejores precios y calidad de servicio para estos. No obstante, tras diez años de la reforma de telecomunicaciones y cuatro años de la implementación de la Separación Funcional del AEPT, el uso de la OREDA EM sigue estando en niveles incipientes, y el impacto no ha sido el deseado.

A pesar de los esfuerzos hechos por GTV para acceder a los servicios de la OREDA EM en aras de fomentar la competencia y las mejores condiciones en el mercado de telecomunicaciones (solicitudes de mejora a las Ofertas de Referencia, asistencia a los comités, denuncias y seguimiento de las iniciativas regulatorias, entre otras), las conexiones de los servicios hechas por medio de la OREDA son cada vez menos. Las conexiones que tiene el grupo por medio de la OREDA, a junio de 2024, son tan solo de 4,134 servicios activos, de los cuales 998 son del SAIB.

Como se expuso en la sección anterior, el AEPT obstaculiza de manera reiterada las solicitudes de habilitación de servicios, utilizando distintos motivos que no están establecidos en la Oferta o que se emplean de manera indebida para evitar impactar los indicadores de calidad o generar penalizaciones al AEPT. Lo anterior impacta los tiempos con los que los CS prestan los servicios a sus usuarios finales, comprometiendo la calidad de los servicios que se le prestan a estos.

Esta situación se evidencia en la Figura 6.1 y Figura 6.2, donde se puede observar la serie histórica de las solicitudes SAIB por parte de Sky e Izzi. Se evidencia una tendencia a la baja en el número de solicitudes hechas por las empresas del grupo, derivada de las múltiples dificultades en el nivel de implementación que tiene la OREDA. De hecho, la evolución de las condiciones de la Oferta ha sido tan poco favorable para GTV que, en el caso de Izzi, como resultado de no tener ninguna solicitud exitosa (liquidada) después de 2021, se decidió dejar de hacer uso del SAIB por completo; similar es el caso de Sky, que también decidió dejar de hacer solicitudes del SAIB a partir de 2024.



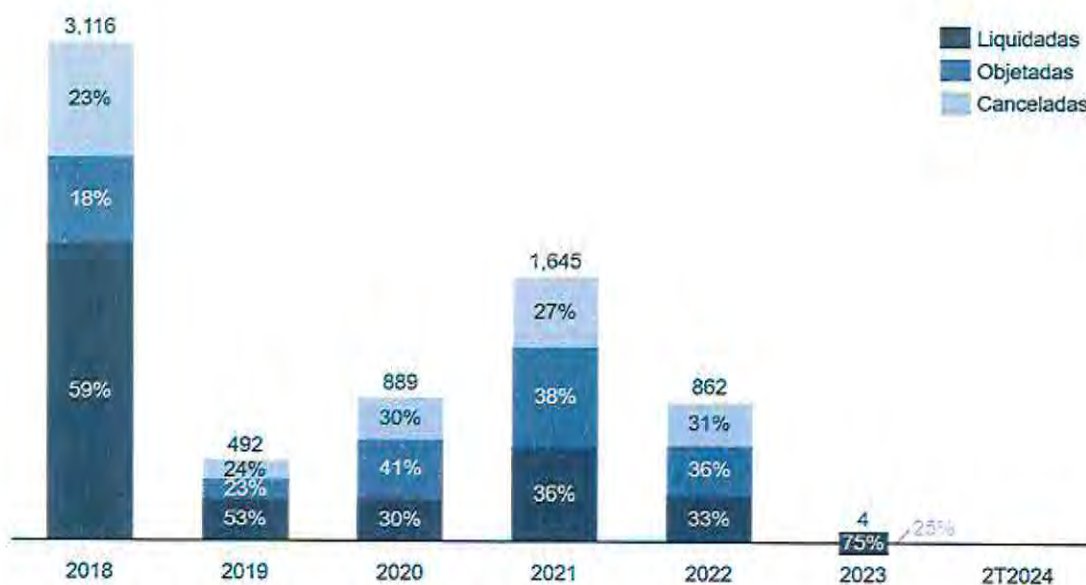


Figura 6.1: Histórico de solicitudes SEG - Sky [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

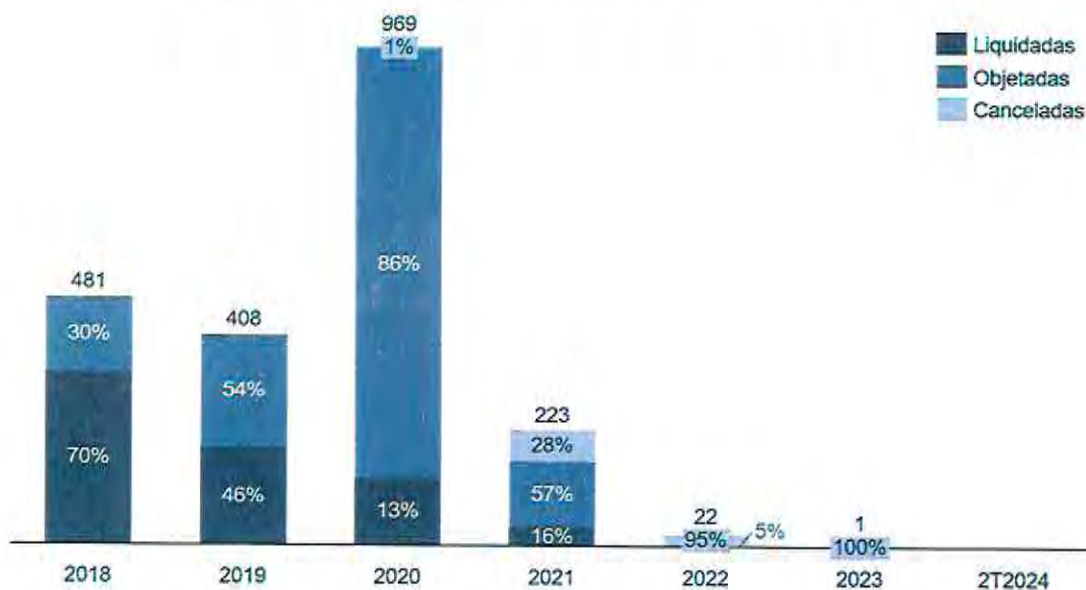


Figura 6.2: Histórico de solicitudes SEG - Izzi [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

Por otro lado, como se puede observar en la gráfica, las solicitudes del SAIB han sido objetadas constantemente en el transcurso de los años, por motivos sin sustento en varios casos. Al respecto, los motivos de objeción serán tratados a profundidad en la sección 6.1 del presente documento.

Adicionalmente, esta situación se ve empeorada cuando el AEPT objeta el servicio por alguna inviabilidad técnica, donde argumenta que se necesita realizar un trabajo especial para la

habilitación del servicio. Estos trabajos especiales con sus costos, plazos y demás problemáticas asociadas se expondrán a mayor detalle en la sección 6.2 del documento.

Partiendo de lo anterior, GTV considera que para que la OREDA EM cumpla su objetivo, se debe buscar una solución holística que impacte las problemáticas implícitas que permiten al AEPT crear barreras artificiales para el acceso a los servicios. Entre estas problemáticas no solo se encuentran fallas operativas o deficientes gestiones por parte del AEPT, sino también problemáticas relacionadas con el bajo nivel de comunicación entre los CS, la EM y el IFT. De existir una buena comunicación entre las partes, se podrían encontrar soluciones de manera conjunta, siempre bajo el control riguroso del IFT. Este tema se desarrolla en la sección 6.4, el cual es crítico para la adecuada implementación de la OREDA EM.

En esta sección se comparten las problemáticas que GTV ha evidenciado en su experiencia haciendo uso de los servicios contenidos en la OREDA EM. Las prácticas anticompetitivas del AEPT han desincentivado el uso de la Oferta por parte de GTV al nivel de no contar con solicitudes en lo corrido de 2024. Pese a esto, GTV aclara que esto no es resultado de una falta de interés por hacer uso de la Oferta, sino de las dificultades que ha encontrado para acceder efectivamente a la infraestructura del AEPT. Es del interés de los CS acceder a esta infraestructura, puesto que permite el desarrollo de sus operaciones dentro del mercado, y además fomenta una oferta justa y de calidad para los usuarios finales. Para ahondar en los temas mencionados, se dividió la sección en los siguientes subcapítulos:

- Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB
- Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales
- Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS
- Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT
- Ausencia de un SEG

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

Descripción de la problemática y evidencia

Es importante destacar que GTV ha realizado significativas inversiones en hardware, enlaces PCAIs, NCAIs y otros elementos de red, así como un gran esfuerzo operativo y administrativo para acceder a los servicios de desagregación a través del SAIB. Sin embargo, GTV se ha enfrentado al problema recurrente de la objeción de folios por causas atribuibles al AEPT. A continuación, se muestra la evolución de las objeciones a nivel de grupo y el porcentaje de objeciones sobre el total de solicitudes SAIB que ha hecho GTV:

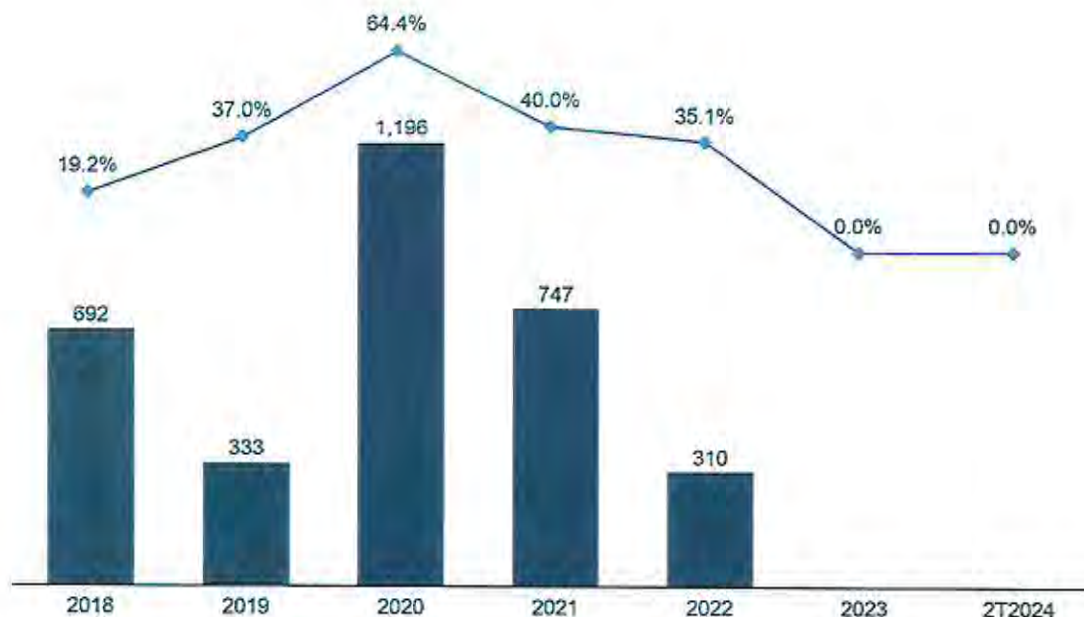


Figura 6.3: Histórico de objeciones y porcentaje de objeciones sobre el total de solicitudes SAIB – GTV
[Fuente: Elaboración propia, 2024]

La Figura 6.3 evidencia un alto nivel de objeción a las solicitudes SAIB que GTV ha hecho a lo largo de los años, ya que entre 2019 y 2022, el ~47% de las solicitudes fueron objetadas por el AEPT. Es importante aclarar que no hubo objeciones en 2023 y lo corrido de 2024, puesto que no se realizaron solicitudes SAIB en estos años, producto de las dificultades presentadas en los años anteriores en el acceso a los servicios de la OREDA EM.

Es importante aclarar que para los años en que GTV realizó solicitudes, las objeciones no fueron justificadas de manera clara y transparente en muchos casos, ya que el AEPT argumentaba razones como que la terminal o el domicilio no correspondía, la falta de facilidades de red, la ausencia de cobertura, o la presencia de algún elemento dañado. Estas justificaciones se relacionan directamente con problemas de reporte inadecuado de información en el SEG. De hecho, es relevante mencionar que existen múltiples casos en donde el AEPT ha objetado solicitudes respaldándose en que no hay cobertura o facilidades de red, cuando los CS han verificado en la página web de Telmex que el AEPT sí reporta cobertura y ofrece servicios en la zona solicitada. De acuerdo con los procesos pactados en la OREDA, los CS inicialmente validan la disponibilidad de la infraestructura en el SEG, verifican la factibilidad del servicio y se comprometen con sus potenciales clientes; pero al momento de la instalación, sin previo aviso, las solicitudes han sido objetadas por el AEPT, impidiendo concretar el servicio ya comprometido. A continuación, se exponen algunos de los motivos de objeción más utilizados por el AEPT, junto con su peso acumulado dentro de las solicitudes objetadas:

Ce

2 d

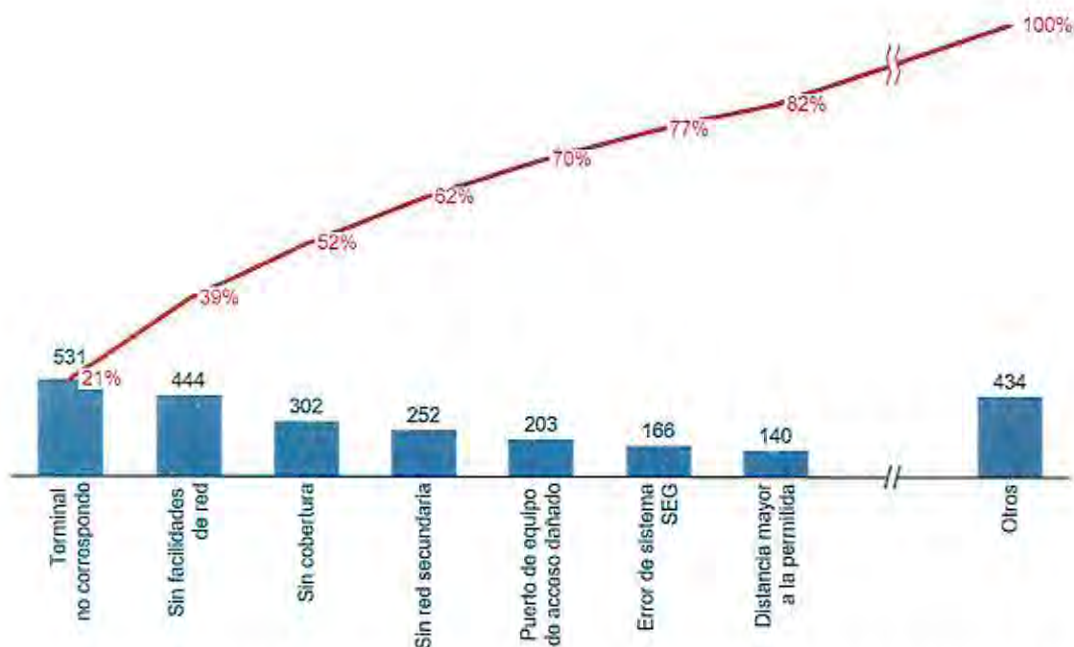


Figura 6.4: Motivos de objeción del AEPT a solicitudes SAIB de GTV y su peso acumulado sobre el aproximado de solicitudes objetadas para el período 2019-2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

De la mano con lo anterior, cuando se objeta una solicitud de servicio, de acuerdo con lo pactado en la OREDA, el AEPT inicia un “Paro de reloj” con el fin de buscar alternativas que le permitan ofrecer el servicio al CS. Aun así, el AEPT ha hecho uso inadecuado de esta herramienta, pues días después de haber iniciado el “Paro de reloj”, tiende a objetar de nuevo la solicitud bajo el mismo argumento inicial sin ninguna alternativa que permita habilitar el servicio.

Ahora bien, la situación se agrava con la posibilidad de usar el motivo de objeción “caso fortuito o fuerza mayor” a discreción del AEPT, ya que abre la posibilidad de que este continúe dilatando cada vez más los plazos para atender las solicitudes de los CS, lo cual genera mayores demoras para la provisión efectiva de los servicios a los potenciales usuarios finales de los CS. De hecho, uno de los casos recurrentes en donde el AEPT aplica el concepto de “caso fortuito o fuerza mayor” es en las visitas en falso. Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá asumir la penalización correspondiente. Sin embargo, el AEPT se ampara en el concepto mencionado para argumentar la no asistencia y evitar el pago de dicha penalización.

Como resultado de las problemáticas descritas anteriormente, GTV ha evidenciado que el malestar generado al usuario final por la dilatación de plazos, lo lleva a cancelar el servicio contratado con los CS, y en su lugar, este decide contratarlo con el AEPT, el cual no aplica las mismas dilataciones a su división minorista. Este comportamiento es evidencia de que la Separación Funcional y las Ofertas no han logrado garantizar un trato equitativo para los CS,

pues resulta evidente que porcentajes de objeción y cancelación comparables resultarían inviables para cualquier operación minorista.

Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA EM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo reprogramaciones por casos fortuitos o de fuerza mayor (sin ninguna otra explicación adicional o sin sustentarlo con evidencia verificable). Adicionalmente, esta situación afecta a los CS considerando que se retrasan las conexiones y se dilatan los tiempos para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio, en ocasiones resultando en la cancelación del servicio o en la portación a otro proveedor por parte de este. Por esto mismo, GTV quiere aclarar que, únicamente con el uso del SAIB ha presenciado un diverso número de obstáculos, por lo que no ha sido visto incentivado a hacer el uso masificado del SAIB o de otros servicios contenidos dentro de la OREDA EM.

Pese a que los CS han denotado interés por hacer uso de más servicios de la Oferta, es necesario que el AEPT y el IFT enfoquen sus esfuerzos en mejorar las condiciones de la Oferta, en lugar de que el AEPT proponga eliminar servicios argumentando que no se les da uso, como se evidencia en los cambios propuestos para la OREDA 2025, los cuales se detallan en la sección 8 de este documento.

Descripción de la solución propuesta

GTV solicita los siguientes ajustes a la OREDA EM con el fin de evitar los inconvenientes relacionados con la objeción de solicitudes y la dilatación de etapas de habilitación de los servicios que previamente fueron mencionados:

- **Acotar claramente en la OREDA EM los motivos válidos para la objeción de un servicio por parte del AEPT:** Es crucial especificar los motivos legítimos para la objeción de servicios, eliminando las razones injustificadas. En la OREDA debería impedirse al AEPT utilizar pretextos atribuibles a él para evitar realizar desagregaciones. Esta medida debe acompañarse de la obligación de presentar pruebas válidas de los motivos de objeción acotados dentro de la Oferta.
- **Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS con motivos no establecidos en la OREDA EM:** Se ha observado que el AEPT ha empleado de manera reiterada motivos de objeción tales como "Terminal no corresponde" y "Sin facilidades de red", los cuales no están previstos en la OREDA EM. Este uso inapropiado de objeciones no solo contraviene las disposiciones establecidas en la Oferta, sino que también complica significativamente el proceso de conexión para los CS cuando intentan realizar desagregaciones del bucle local del AEPT. Para evitar estos problemas y asegurar la correcta habilitación de servicios, se sugiere imponer sanciones al AEPT por utilizar razones de objeción no contempladas en la normativa vigente.




- **Exigir al AEPT mantener actualizada la información de su red en el SEG, así como el presentar evidencia concreta para justificar los motivos de objeción:** Es fundamental que el AEPT proporcione la información completa y actualizada de sus facilidades de red y cobertura, así como pruebas claras y verificables en el SEG para justificar los motivos técnicos de objeción que se mencionan en la Oferta de Referencia. Actualmente, los CS se ven obligados a aportar toda la evidencia necesaria para respaldar sus objeciones y denuncias, cuando, en realidad, el AEPT debe ser quien brinde esta información. Se solicita que el IFT inste al AEPT a que aclare en la OREDA EM que la responsabilidad de presentar pruebas debe recaer en el AEPT. Además, el IFT debe exigir al AEPT que suba evidencia fotográfica y diagnóstica al SEG y establecer sanciones en caso de incumplimiento para asegurar que las objeciones se encuentren debidamente soportadas.
- **Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT por demoras en la habilitación de servicios:** El "Paro de Reloj" inicialmente se pensó para beneficiar a los CS, pero en la práctica ha sido una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele solicitudes, prolongando los tiempos de espera para los usuarios finales. Se debe establecer criterios claros para la utilización del "Paro de reloj" para evitar retrasos innecesarios y generar repercusiones al AEPT por la dilatación injustificada de plazos para la habilitación.
- **Auditar al AEPT periódicamente para evitar visitas en falso y asegurar que cuando estas ocurran haya evidencia suficiente y válida de soporte:** Los técnicos del AEPT recurrentemente no cumplen con las citas programadas o se presentan fuera del horario establecido, lo cual impide el cumplimiento de los plazos para la habilitación de servicios. Para evitar que el AEPT eluda penalidades alegando "casos fortuitos y de fuerza mayor", se debe acotar claramente en la OREDA los casos que se pueden considerar como fortuitos o de fuerza mayor y, de presentarse estos casos, se le debe exigir al AEPT la evidencia suficiente para soportarlo, de lo contrario, el IFT debe imponer las penalizaciones correspondientes. Es esencial que el IFT audite al AEPT de manera periódica para garantizar que se cumplan los horarios y para que se presente la evidencia suficiente que respalde cada visita.
- **Establecer un KPI para limitar el porcentaje de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS en relación con el total de solicitudes:** Es crucial implementar un KPI que defina un porcentaje máximo de objeciones permitidas para el AEPT en relación con el total de solicitudes de servicios. Esto promoverá un trato equitativo y evitará prácticas anticompetitivas por parte del AEPT. De exceder este límite, el Instituto debería imponer sanciones estrictas al AEPT para asegurar la igualdad de condiciones entre todos los operadores. Este KPI también debería aplicarse a otros indicadores relacionados, como trabajos especiales, reasignación de puertos y visitas en falso, con sanciones adecuadas para mantener la transparencia y la equivalencia de insumos en los procesos de habilitación de servicios.

Ce

2

6.2 Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Los trabajos especiales se introdujeron en la OREDA con el objetivo de que estos pudieran solucionar obstáculos o requerimientos técnicos que no permitieran habilitar algún servicio a los CS. Los lineamientos para la solicitud de trabajos especiales que se determinan en la OREDA EM consideran un espectro muy amplio en cuanto a alcance, tiempos, costos y demás características, lo cual ha permitido al AEPT hacer el uso indebido de estos trabajos especiales.

En primer lugar, al igual que en la habilitación de servicios, GTV se ha visto sometido a la dilatación de los plazos pactados dentro de la OREDA EM, o a plazos que no están acotados claramente dentro de la misma Oferta. Por ejemplo, la OREDA EM plantea que desde la solicitud del trabajo especial vía SEG/SIPO hasta la notificación de inicio del trabajo, el plazo es de 11 a 16 días hábiles, mientras que el plazo para la entrega del trabajo dependerá del trabajo a realizar²³.

Ahora bien, el último trabajo especial que GTV ejecutó con el AEPT incluye múltiples hitos que no vienen considerados dentro de la Oferta y los cuales extendieron ampliamente la habilitación del servicio. En la Figura 6.5 se presentan las actividades realizadas por el AEPT como parte del trabajo especial, junto los tiempos que le tomó realizar estas actividades. Al comparar estos tiempos con lo establecido en la Oferta, se evidencia que es necesario acotar las diversas fases y tiempos asociados a los trabajos especiales dentro de la OREDA EM, con el fin de no dilatar innecesariamente la provisión de un servicio. **Es importante resaltar que, el hecho de que la activación de un servicio tome más de un mes, se considera desproporcionado e inviable operativamente para los CS y para los usuarios finales.**

Proceso	Días
Solicitud de trabajo especial	1
Envío de cotización	13
Aceptación de cotización	15
Instalación de PDT	6
Solicitud de instalación	1
Instalación de ONT	17
Ampliación NCAI	6
Habilitación de Nueva VLAN	19
Activación del servicio	36
TOTAL	114

²³ Sección 12.2. Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2025. Consulta pública

Figura 6.5 Tiempo que toma el proceso de solicitud y habilitación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

En adición a lo expuesto, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. De hecho, se han evidenciado casos donde el AEPT cobra como trabajo especial actividades que deberían ser intrínsecas al mantenimiento de su propia red y que no son responsabilidad de los CS, los cuales están contratando un servicio bajo ciertas condiciones. El AEPT ha logrado resguardarse en las zonas grises de la definición, lineamientos y alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no son claras, y que además pueden ser cobradas a tarifas no reguladas, sin que los CS puedan rebatirlas. Por ejemplo, los puertos de acceso dañados no deberían considerarse trabajos especiales, dado que es parte de la red del AEPT y su adecuado mantenimiento no debería tener un costo para los CS. Situaciones como estas ponen de presente la necesidad de acotar explícitamente lo que corresponde a un trabajo especial.

De la mano con lo anterior, los trabajos especiales presentan costos o presupuestos elevados que no son debidamente justificados o desglosados por parte del AEPT, lo que va en contra del principio de transparencia de la OREDA EM, ya que limita la capacidad de los CS para validar debidamente la naturaleza de las actividades y materiales que se les están cobrando. Esta situación es de vital importancia, ya que no se cuenta con tarifas reguladas para los trabajos especiales, lo cual puede fomentar cobros muy elevados para este tipo de actividades. A continuación, se comparten dos ejemplos con el nivel de detalle y los precios cobrados en las cotizaciones de trabajos especiales que GTV ha solicitado al AEPT.

Red Nacional
Última Milla

FOLIO SEG 13142367
 COTIZACION SERVICIO SAIB
 CONCESIONARIO CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO
 CIUDAD DE MEXICO

27/10/20		TIPO DE PROYECTO: SERVICIO SAIB	
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	COSTO TOTAL MXN
4		MATERIALES	\$4,509.25
1	PIEZA	CAJA OPTICA EN EDIFICIO CON SPLITTER	
15	METRO	CABLE CON 6 FO TIPO IOAN-R	
4	PIEZA	JUEGO DE RETENIDA P/CABLE FO	
1	PIEZA	CIERRE FO	
1		MANO DE OBRA	\$3,719.12
		IMPORTE TOTAL DEL TRABAJO MXN SIN IVA:	\$8,228.37

TIEMPO DE ENTREGA UNA VEZ ACEPTADO Y PAGADO EL TRABAJO ESPECIAL 10 DÍAS HÁBILES

Figura 6.6: Cotización de trabajo especial para la habilitación del SAIB [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Red Nacional
Última Milla*

NIS.: 2048220411317

Resumen habilitación de servicios

No: 4172031

Para: [REDACTED]

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

Dirección: [REDACTED]

10	NCA-2204-0056	Hab por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$272.65	\$0.00	\$2,726.50	\$0.00
TOTAL					\$2,726.50	\$0.00

LOS PRECIOS EN LA PRESENTE COTIZACIÓN ESTÁN EXPRESADOS MONEDA NACIONAL Y NO INCLUYEN I.V.A.

Figura 6.7: Cotización de trabajo especial para habilitación de Puerto NCAI [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Como se puede observar, no se presenta un desglose detallado en donde quede claro qué conceptos incluye la actividad del trabajo de especial, ni se cuenta con la justificación de los valores presentados. Además, no se tiene un formato o contenido uniforme ya que, por ejemplo, se observa que en una cotización se menciona la inclusión del IVA mientras en la otra no queda claro si es el caso. En la Figura 6.8, se observa el costo total del trabajo especial de acuerdo con las cotizaciones (y ajustes a estas) que se mostraban anteriormente. Es importante resaltar que el monto de ~MXN12,500 se pagó para poder habilitar el servicio de un único domicilio residencial, por lo que la relación costo beneficio del trabajo es desproporcionada, y los CS no tienen posibilidad de defenderse ante este tipo de cobros elevados e injustificados por parte del AEPT.

Concepto	Costo (MXN)
Trabajo especial	9,634.23
Habilitación NCAI	2,726.50
Habilitación SAIB	136.33
Total	12,497.06

Figura 6.8: Costo por la prestación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

Lo anterior evidencia que la problemática derivada de los trabajos especiales impacta a los CS negativamente, puesto que su rentabilidad se ve afectada como consecuencia del aumento de tiempos y costos con los que se habilita un servicio. Esto ocurre particularmente porque los costos de los trabajos especiales no se los puede transmitir directamente al usuario final y, a la vez, mantener precios competitivos.

Esta situación se agrava cuando el AEPT decide unilateralmente poner a disposición de otros CS la infraestructura habilitada a través del trabajo especial. Recientemente se han presentado casos en los que GTV invierte en un trabajo especial con el fin de habilitar un

servicio, y después de concluido y habilitado, el AEPT ofrece a todos los CS por fuera de GTV el servicio habilitado con su respectiva capacidad instalada.

Adicionalmente, para el caso descrito, GTV consultó la prefactibilidad de un servicio en el SEG, la cual fue negada y, en consecuencia, se vio obligado a realizar la inversión en el trabajo especial para poder habilitar el servicio. Sin embargo, al consultar más adelante la misma prefactibilidad, encontró que el SEG mostraba disponibilidad en la zona. Con lo anterior, se encuentra que el AEPT está usando inversiones de GTV para poder habilitar servicios a él mismo o a otros CS. GTV considera que en estos casos el AEPT debe reconocerle a GTV la inversión inicial que hizo, ya sea reservando el uso exclusivo de esta infraestructura para GTV, o reconociéndole la inversión en algún tipo de renta o devolución de por la explotación comercial que hacen de esta infraestructura otros CS, incluyendo la división minorista del AEPT.

Finalmente, GTV también ha presenciado múltiples casos donde los trabajos especiales contratados aparecen como ejecutados en el SEG, pero no existe evidencia de que efectivamente quedó completado dentro del sistema. A continuación, se comparten unos ejemplos de cómo no existe manera de validar si efectivamente el trabajo especial quedó correctamente ejecutado y habilitado:

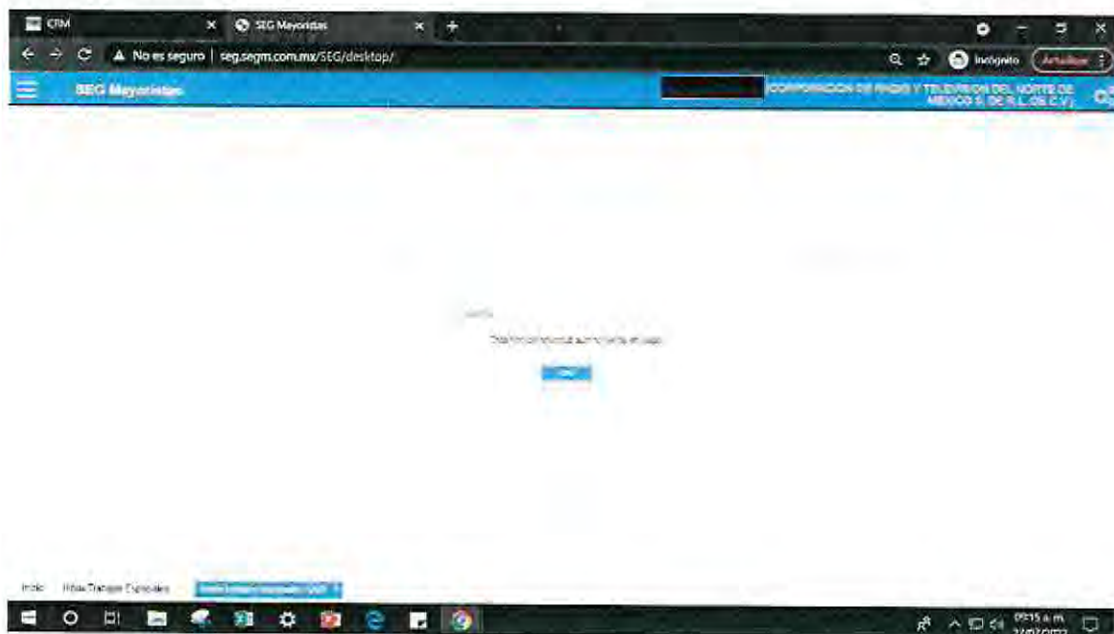


Figura 6.9: Solicitud de trabajo especial sin evidencia de la ejecución de la instalación [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

C

2

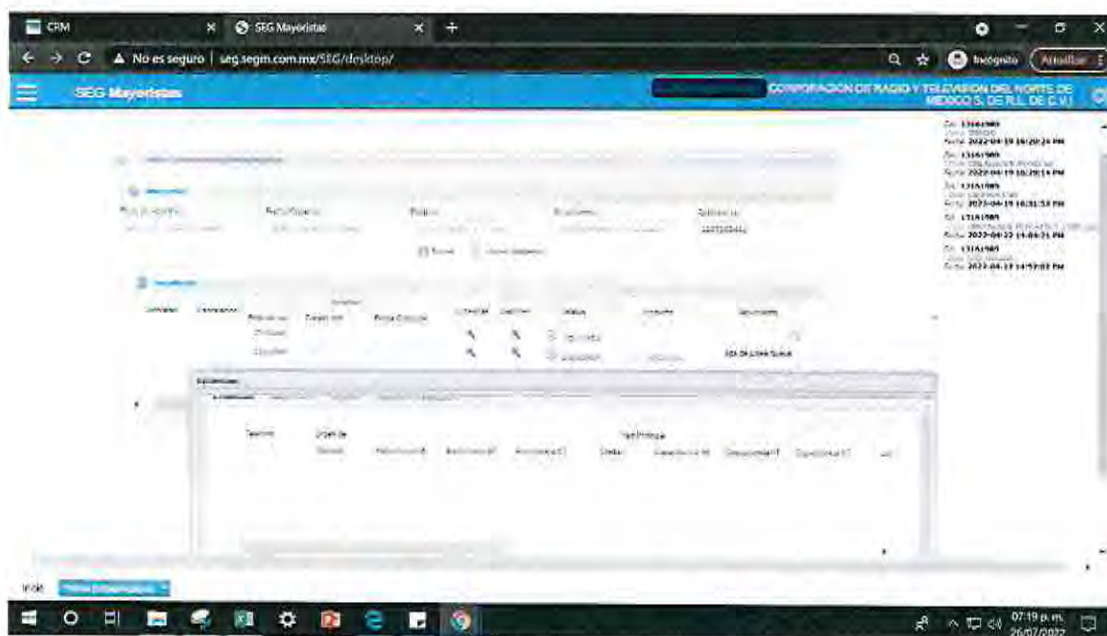


Figura 6.10: Solicitud de trabajo especial para la instalación de una ONT sin evidencia [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Se reitera que estas conductas anticompetitivas, donde el AEPT impone una cadena de obstáculos y afectaciones a los CS y sus usuarios finales, va en contra de los objetivos de la OREDA. Los trabajos especiales se han convertido en una herramienta para dilatar los plazos de habilitación y hacer cobros desproporcionados y sin justificación a los CS, en ocasiones por causas atribuibles al AEPT. GTV reitera que el mantenimiento de la red del AEPT es responsabilidad de este mismo, y que dentro de las tarifas pactadas en la OREDA ya se consideran los costos de mantenimiento que se le transmiten a los CS. Adicionalmente, el AEPT está haciendo un uso inadecuado de las inversiones de GTV, explotando comercialmente los trabajos especiales resultantes de dichas inversiones, sin reconocerle algún tipo de renta. Esta situación es indeseable y perjudica las capacidades de los CS de seguir invirtiendo en mejoras a los servicios que le prestan a sus usuarios finales.

Finalmente, como se expone en la sección 6.4, el AEPT no ha demostrado interés en entablar comunicaciones para llegar a alternativas que sean convenientes para ambas partes, no solo en el marco de trabajos especiales, sino también para otro tipo de inversiones.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de crear condiciones justas para la habilitación de servicios contratados y fomentar la transparencia de la OREDA EM, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Aclarar de manera explícita por parte del IFT los servicios que el AEPT podrá incluir como un “Trabajo Especial”:** Para evitar malentendidos respecto al amplio alcance del término “trabajos especiales” y los elevados costos asociados, GTV solicita que el IFT en

conjunto con el AEPT y la casuística históricamente presentada con esta problemática por los CS, defina claramente en la Oferta las características y situaciones en las que se puede clasificar una acción como un trabajo especial. Además, estas definiciones deben ser precisas y detalladas para minimizar la posibilidad de discrecionalidad por parte del AEPT, donde no pueda hacer uso del término "trabajo especial" para actividades de mantenimiento intrínseco de la infraestructura del AEPT.

- **Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial:** Los eventos que se consideren trabajos especiales deben ir acompañados de tarifas límite ajustadas a la realidad y naturaleza de la Oferta. Aunque estas tarifas puedan depender de factores externos al AEPT, es importante que se incluyan precios unitarios justos para cada trabajo especial y donde el concepto de lo que se cobra sea claro, teniendo en cuenta aspectos como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales:** Para prevenir el uso excesivo de trabajos especiales por parte del AEPT y asegurar su transparencia, se recomienda, en primer lugar, establecer en la OREDA las características y tarifas de un trabajo especial. Adicionalmente y mientras se definen tales características, se sugiere al IFT definir e imponer sanciones al AEPT por el uso de trabajos especiales con fines de dilatar plazos y dificultar el acceso a su infraestructura por parte de los CS. Estas sanciones deben ser aplicadas de manera rigurosa y acompañadas de un proceso de supervisión por parte del Instituto para garantizar su adecuado uso y la justicia en los cobros.
- **Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial:** Para promover la transparencia de la OREDA EM y asegurar servicios de alta calidad a precios justos que reflejen la realidad de los CS, GTV considera que el AEPT debe ser más riguroso en cuanto a las cotizaciones de trabajos especiales. Estas cotizaciones deben detallar de forma clara y exhaustiva los elementos incluidos y cobrados en cada trabajo especial, con tarifas realistas ajustadas a la naturaleza del servicio. Esto permitirá a los CS comprender claramente los motivos de los cobros y disponer de puntos de referencia para trabajos especiales similares en el futuro.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión en un trabajo especial para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

6.3 Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS

Descripción de la problemática y evidencia

GTV ha evidenciado problemáticas relacionadas con el personal técnico del AEPT encargado de habilitar los servicios en campo, derivado de que el personal utilizado es subarrendado por la DM. Esto se contrapone a los objetivos principales de la Separación Funcional entre la EM y la DM, los cuales buscan fomentar transparencia y evitar el conflicto de intereses entre los recursos compartidos del AEPT, con el fin de evitar la discriminación entre la operación del AEPT y los CS. Sin embargo, se ha evidenciado que el personal técnico de campo les da prioridad a los servicios requeridos por la DM, prestando condiciones de menor calidad a los servicios solicitados por los CS, lo cual dilata los plazos en los que se atienden las solicitudes o incidencias de los CS en comparación con los de la operación propia del AEPT.

Como evidencia de lo expuesto anteriormente, GTV ha reiterado múltiples casos en los que llega el día de la instalación de un servicio, y el técnico del AEPT sostiene que no existe la posibilidad de realizar la instalación, debido a que el puerto asignado está dañado y que no hay posibilidad de hacer la reasignación a otro puerto para habilitar el servicio. En estos casos, los CS no cuentan con un mecanismo para poder gestionar la solución del problema de manera inmediata, a pesar de que existen puertos contiguos a los que se les puede reasignar la conexión para terminar la instalación del servicio el mismo día.

Evidencias	Reasignación	Objeción	Caso forzado/Fuerza mayor		
Teléfono	Orden de Servicio	Fecha Objeción	Motivo Objeción	Causa/factores	
1212564144	056494532	2021-11-16	Puerto dañado		

Figura 6.11: Captura de pantalla objeción "puerto dañado" [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

La problemática no se presenta únicamente cuando el técnico no realiza la instalación, sino que también se han presentado casos en donde el técnico no finaliza las instalaciones iniciadas. GTV ha evidenciado imprecisiones en los reportes de instalación en el SEG, ya que muchas veces, aunque el técnico reporta la instalación como finalizada, esta no queda funcional para el usuario final o para el CS. Esto se debe a que el sistema de entrega actual de servicios del AEPT consiste en el reporte generado por el SEG/SIPO donde se plasma el estatus de cada NIS indicando si esta solicitud fue instalada o no, mas no permite a los CS evaluar la funcionalidad y correcta instalación del servicio desde una perspectiva *end-to-end*.

En la OREDA, vigente y propuesta, se prevé la ejecución de pruebas de aceptación del servicio, cuyos resultados serán comunicados al CS a través del SEG/SIPO. En el caso del SAIB, se establece que las pruebas se realizarán de manera conjunta entre el AEPT y el CS para cada nuevo puerto de SCyD, y que, el AEPT no podrá dar por liquidado el servicio si el cliente no tiene el servicio, independientemente de si se instaló o no. En el caso de los demás servicios de desagregación se prevé que el tiempo de verificación para validar que el servicio

Ca

✓

se encuentra funcionando es de 30 minutos²⁴. A pesar de lo anterior, el personal técnico del AEPT ha incumplido repetidamente con lo expuesto ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas *end-to-end* que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Por esto mismo, se ha generado la situación donde el servicio permanece sin ser habilitado en el domicilio del cliente aun si este ha sido entregado oficialmente por parte del AEPT.

Aunado a lo anterior, se presenta la situación en que a partir del momento en que el técnico del AEPT reporta el servicio como liquidado en el SEG, este se lo empieza a cobrar al CS. Entonces, por un lado, se le cobra al CS por un servicio que no es funcional y, por el otro, el CS se ve obligado a reportar la falla de la instalación como si fuera una incidencia, lo cual no es adecuado, ya que la responsabilidad de la falla recae enteramente sobre el AEPT. Al ser reportada como incidencia, el técnico del AEPT debe acudir al domicilio del cliente; sin embargo, GTV ha evidenciado que los técnicos cierran el proceso al ver activa la conexión en su sistema y en su red, a pesar de que el servicio no sea funcional. En este caso, el CS debe escalar la incidencia para darle seguimiento y poder solventar el problema. El proceso para escalar incidencias no está definido dentro de la OREDA y puede tomar múltiples días con la EM, ya que los CS deben contactar a las distintas áreas de ingeniería de la EM para encontrar el origen de la falla y su solución correspondiente. Esta problemática pone en riesgo la satisfacción del usuario final y la continuidad de la relación comercial con el CS, la cual GTV se esfuerza por consolidar ofreciendo un servicio de calidad y confiabilidad, pero donde depende de los servicios mayoristas que le ofrece el AEPT.

GTV ha evidenciado que no hay una equivalencia de insumos entre los procesos de instalación de los CS y la división minorista del AEPT. Por ejemplo, cuando se presenta un problema con el puerto asignado durante la instalación de un servicio para la división minorista, ya sea que el puerto este dañado, mal documentado en el SEG/SIPO u otro inconveniente, los técnicos de la EM gestionan de manera automática la reasignación del puerto a uno que esté disponible. Este proceso de reasignación se hace de inmediato mientras que el técnico se encuentra en el domicilio del usuario final, sin tardar más de 15 minutos. Por el contrario, en el proceso que se le aplica a los CS, estos han tenido que esperar ocho días hábiles para volver a intentar dar de alta el domicilio. Cabe resaltar que a pesar de que el CS espera el plazo para el proceso de reasignación de puerto, no se garantiza que el servicio quede habilitado ya que, existe la posibilidad de que se objete la instalación del servicio por el mismo motivo de manera repetitiva, extendiendo indefinidamente la instalación; o que la instalación no se finalice exitosamente y no quede funcional para el CS ni para el usuario final.

Por otro lado, GTV ha evidenciado casos en donde los técnicos incumplen a las citas en la fecha y horario pactado, lo cual retrasa aún más la habilitación de un servicio. De acuerdo

²⁴ Sección 6.1: Procedimientos de contratación, modificación y baja. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2025. Consulta pública

con lo descrito en la OREDA, la inasistencia del técnico al domicilio implica el cobro de una visita en falso para el responsable, junto con la reprogramación de la cita para la instalación del servicio. Sin embargo, la reprogramación de la visita representa reprocesos que retrasan la provisión del servicio al usuario final, reprocesos que al mismo tiempo representan costos para los CS, quienes incurrir en citas dobles. Si bien estos casos no se han presentado durante el año 2024, en tanto no se han solicitado habilitaciones de servicios a través de la OREDA EM, son estas circunstancias las que han llevado a la disminución drástica en el número de solicitudes durante los últimos tres años.

Aunado a este incumplimiento, se evidencia una falta de flexibilidad horaria que obstaculiza la atención de servicios empresariales y gubernamentales que requieren atención las 24 horas del día. En línea con esto, se observa una falta de flexibilidad por parte del AEPT para facilitar la información necesaria de modo que los CS puedan atender los requerimientos de sus clientes gubernamentales. A modo de ejemplo, se ha presentado el caso en donde un cliente gubernamental que se atiende por medio de los servicios de la OREDA, solicita los datos del personal técnico que habilita un servicio o atiende una incidencia. Esta información, comúnmente requerida por este tipo de clientes, se la debe solicitar el CS al AEPT, ya que es su personal técnico. Sin embargo, como se muestra en la Figura 6.12, la respuesta por parte del AEPT ha sido negativa, argumentando que se manejan procesos cerrados. Este tipo de respuestas obstaculizan la relación fluida y la atención oportuna de los CS a sus usuarios finales del segmento gubernamental.

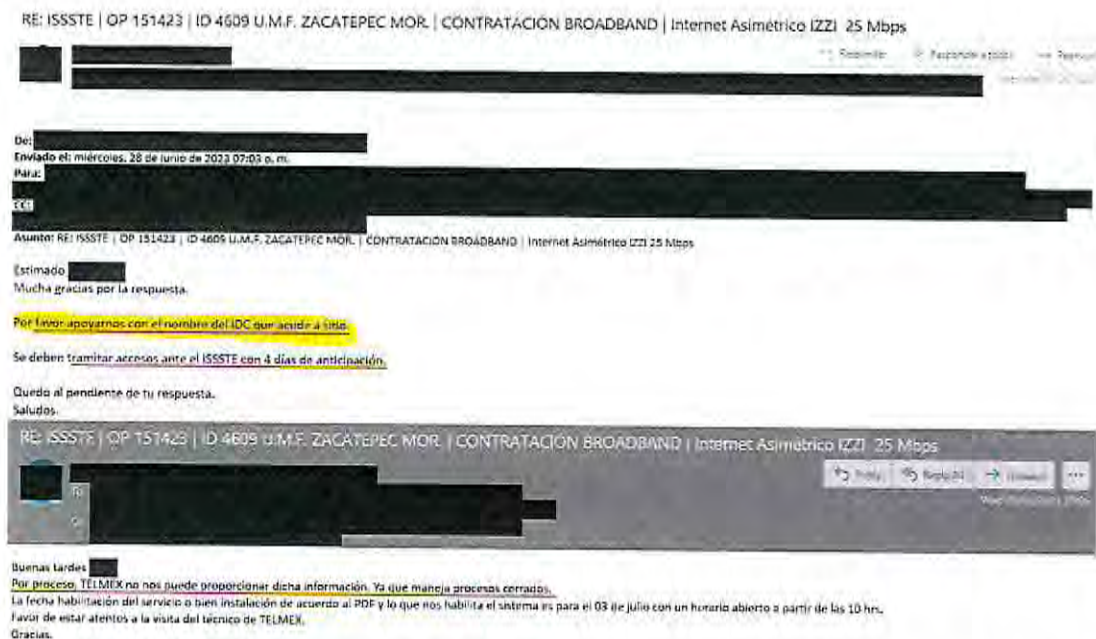


Figura 6.12: Evidencia de solicitud y negación de información requerida para la prestación de servicios a clientes gubernamentales [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Relacionado con las problemáticas expuestas previamente, la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y los CS, se ha visto impactada por la ausencia de canales de comunicación efectivos para la programación y atención de citas. Esta situación no ha sido adecuadamente abarcada ni en la OREDA vigente ni en la puesta en consulta. De hecho, en la OREDA 2025 se está proponiendo limitar los canales de comunicación para la solicitud y seguimiento de incidencias, lo que empobrece las condiciones de la Oferta y establece más obstáculos para la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y los CS. Estas propuestas de modificación se detallan en la sección 8 del presente documento.

Dicho esto, el conflicto de intereses que surge producto de la compartición entre personal de la EM y la DM ha impactado directamente a los CS en la medida en que se ve afectada la calidad del servicio que estos prestan a los usuarios finales. Adicionalmente, los incumplimientos a las citas pactadas, las objeciones a la instalación, las instalaciones no finalizadas indebidamente documentadas, la reprogramación de visitas, y el sesgo por parte del personal técnico del AEPT en términos de la priorización de sus propios servicios, crean conflictos que deben ser abordados para garantizar la transparencia de la OREDA EM y la correcta implementación de esta, a fin de lograr el impacto deseado sobre la promoción de la competencia.

Descripción de la solución propuesta

GTV solicita a continuación modificaciones a la normatividad con el objetivo de aumentar la transparencia y correcta implementación de la OREDA EM:

- **Imponer sanciones y multas al AEPT por prácticas que violen la equivalencia de insumos en las visitas técnicas para la habilitación de servicios y atención de incidencias:** Para asegurar el cumplimiento riguroso de la normativa vigente y las Medidas de Preponderancia, se solicita que el IFT actúe como supervisor en los procesos de habilitación y atención de los servicios contratados. Esta intervención tiene como objetivo identificar de manera precisa cualquier práctica que pueda contravenir el principio de equivalencia de insumos por parte del AEPT. Es fundamental que el IFT documente las acciones que comprometan la imparcialidad y el trato equitativo estipulado en la normativa, imponiendo sanciones ejemplares al AEPT para fomentar una adecuada implementación de la OREDA EM. Las sanciones deben servir como medida disuasoria para que el AEPT adhiera de manera estricta a las regulaciones y promueva la igualdad de condiciones entre los CS y su división minorista.
- **Crear canales de comunicación alternativos y transparentes entre los técnicos de los CS y del AEPT:** Para evitar reprogramaciones innecesarias y maximizar la eficiencia del tiempo que los equipos técnicos pasan en el campo, es crucial establecer un proceso de comunicación bien definido y bilateral entre los técnicos de los CS y del AEPT. La Oferta debe incluir la creación de un canal de comunicación directo que permita a los técnicos de ambos lados coordinarse eficazmente. Este sistema facilitará que los equipos técnicos de los CS puedan anticipar y gestionar posibles retrasos por parte del técnico del

AEPT, permitiéndoles reorganizarse, atender otros servicios y reprogramar la instalación el mismo día si es necesario. La transparencia en la comunicación entre técnicos es esencial para mejorar la organización y minimizar los inconvenientes asociados a los retrasos o cambios inesperados en los horarios de servicio.

- **Implementar un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS, en relación con las visitas técnicas:** Es necesario establecer un KPI claro en la OREDA EM que determine un porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar en relación con el total de solicitudes de servicios enviadas por un CS. Dada la alta proporción de solicitudes objetadas por el AEPT, este KPI es crucial para garantizar la equivalencia de insumos y promover el uso equitativo de los servicios descritos en la Oferta de Referencia. Se solicita que el AEPT incluya este indicador basado en el historial de objeciones que la EM ha tenido con la DM, y que sirva como un límite para las objeciones que la EM puede plantear a otros CS. En caso de que la EM supere este límite, el Instituto debe aplicar sanciones severas para evitar prácticas anticompetitivas y asegurar un trato justo entre todos los operadores. Este KPI es particularmente relevante en el contexto de los objetivos de la Separación Funcional, que buscan establecer una igualdad de trato en el acceso a insumos por parte de todos los CS, incluyendo a la DM. Además, el KPI debería extenderse a otros indicadores relacionados, como trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otros. No obstante, la implementación de este KPI debe ir acompañada de sanciones estrictas y consistentes por parte del IFT para asegurar la transparencia y la equivalencia de insumos según la OREDA.
- **Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS:** De acuerdo con las solicitudes hechas para Ofertas anteriores, la OREDA EM debe estipular que un servicio en el domicilio de un cliente final solo se considerará completado cuando tanto el usuario final como el CS confirmen que la instalación ha sido realizada correctamente. Esto incluye la realización de pruebas de velocidad, tanto para cobre como para fibra, para asegurar que el medio de acceso está proporcionando las velocidades contratadas. Este proceso debe llevarse a cabo a través del SEG/SIPO para garantizar transparencia y rapidez. También es necesario que en la OREDA EM se establezca que el AEPT debe acompañar el proceso para confirmar la habilitación del servicio y asegurar que esté completamente operativo desde el momento de la instalación. Para asegurar este acompañamiento, se recomienda implementar penalizaciones para que el AEPT garantice la funcionalidad del servicio. Además, en caso de que el servicio no esté funcionando, no se debe cobrar a los CS hasta que el servicio esté operativo de extremo a extremo, asegurando la activación en el domicilio del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto garantiza que el servicio esté disponible para los CS y su usuario final bajo las condiciones contratadas.
- **Establecer claramente que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento gestionado por el AEPT:** El AEPT debe

tener la responsabilidad de escalar las incidencias a sus diversas áreas de ingeniería a medida que avanza la revisión, para identificar el punto en su red donde se encuentra la falla que impide ofrecer el servicio al usuario final del CS. Además, es esencial definir en la OREDA EM los plazos para resolver los servicios que se han iniciado, pero no se han completado. Dado que el AEPT ha mostrado indiferencia hacia lo estipulado en la OREDA EM, GTV solicita establecer penalizaciones por incumplimiento o retrasos injustificados.

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

Descripción de la problemática y evidencia

Una comunicación continua y eficaz entre el IFT, los CS y el AEPT es fundamental para la correcta implementación de la OREDA y su efecto positivo en la competitividad del mercado. Por ello, es necesario establecer espacios de diálogo para abordar problemas operativos, quejas específicas y áreas de mejora en interés de todos los involucrados, para así optimizar la implementación y el impacto de la normativa. Aunque existen reuniones en las que el AEPT y los CS pueden discutir problemas específicos y acordar mejoras, estos encuentros carecen de KPIs y formalización suficiente para que las decisiones sean vinculantes. Además, la participación del IFT en estas reuniones es casi nula y no realiza un seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos.

Existen registros de las discusiones y conclusiones que se dan dentro del "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (en adelante CTD) entre los CS y el AEPT. Estas demuestran que, aunque estos espacios están diseñados para resolver inconformidades y solucionar objeciones, el AEPT no demuestra disposición para atender de manera efectiva las solicitudes de los CS sobre las dificultades que enfrentan en el día a día de la implementación de los servicios mayoristas incluidos en la OREDA.

Por ejemplo, como se observa en la Figura 6.13, en la sesión 34 del CTD que se llevó a cabo el 24 de junio de 2024, GTV realizó una presentación en relación con los múltiples inconvenientes que se presentan al hacer uso del SEG. En esta sesión se expuso la problemática de los retrasos en atención a fallas con motivo de cierre de incidencias, en donde GTV señaló que, tras la validación en el SEG de un reporte de falla, se requieren 24 horas para que se cierre el mismo, por lo que, en muchas ocasiones, cuando el servicio vuelve a fallar antes de ese plazo, no se puede volver a reportar la falla sino hasta el cierre definitivo de la anterior. Esto es un ejemplo claro de cómo se prolongan los plazos de atención en detrimento de la calidad del servicio prestado al usuario final. Como respuesta a lo anterior, el representante del AEPT señaló que el plazo se encuentra establecido en la Oferta de Referencia y por tanto el sistema se encuentra habilitado a ese plazo. Esta respuesta rotunda, sin ánimos de negociación, evidencia que el AEPT se ciñe a las condiciones que él establece en la OREDA, pero que no son sostenibles en la operatividad.

11. En el caso de los RETRASOS EN ATENCIÓN DE FALLAS CON MOTIVO DE CIERRE DE INCIDENCIAS, se señala que tras la validación en SEG de un reporte de falla, se requieren 24 horas para que se cierre el mismo, por lo que en muchas ocasiones, cuando el servicio vuelve a fallar antes de ese plazo, no se puede volver a reportar sino hasta el cierre definitivo del anterior.

El Representante de Red Nacional señala que si bien todos los ejemplos presentados por IZZI corresponden a servicios prestados por Telmex, el plazo se encuentra establecido en la Oferta de Referencia y por tanto el sistema se encuentra habilitado a ese plazo.

Figura 6.13: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Un caso similar se dio en la sesión 35 del CTD (ver Figura 6.14), llevada a cabo en el 17 de julio de 2024, en donde, después de que en sesiones previas tanto Izzi como Sky solicitaron que se permitiera consultar la información histórica de folios mayores a un año, la respuesta proporcionada por el representante del AEPT fue que el periodo de consulta estaba en conformidad con la resolución P/IFT/140716/407²⁵.

1. Sobre el primer punto presentado por GTV sobre información visible hasta un año, el representante de Telmex/Telnor señala que la propia normativa indica el término de un año, a lo que el Representante de GTV señala que la solicitud es la modificación de ese término. Se admite la propuesta de que los folios activos sean los que están visibles más de un año, en tanto se encuentran en ese estatus.

Figura 6.14: Apartado del acta de la sesión 35 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Ahora bien, como se observa en la Figura 6.14, Figura 6.15 y Figura 6.16, existen casos dentro del CTD en que el AEPT tiene en cuenta las solicitudes de los CS o llega a algún tipo de acuerdo con estos, sin embargo, en la práctica se incumplen los plazos estipulados para la ejecución de los acuerdos, o en la mayoría de los casos, estos acuerdos no se cumplen en absoluto. Adicionalmente, a modo de ejemplo, se presentan dos casos expuestos en la sesión 33 y 34 del CTD. En primer lugar, en la sesión 34, GTV expuso que los cambios de cobre a fibra que hace el AEPT en diversas localidades no se comunican a los CS, ni a través del SEG ni por otros medios, por lo que se solicitó que se generara una alerta para identificar las migraciones de tecnología en el SEG. A lo anterior, el representante de Telmex respondió que las obligaciones son de prestación de servicios más no de la tecnología, pero que se tomaba nota de la solicitud ya que es común la migración de tecnología cuando los servicios ya se están previendo para evitar fallas.

Por otro lado, en la sesión 33 del CTD, llevada a cabo el 10 de junio de 2024, GTV solicitó la comunicación de manera bidireccional a través del SEG, ya que actualmente esta se realiza de manera unidireccional, en donde las notas que ingresan los CS no son consideradas y los folios se liquidan, y donde no existe la opción de que el CS responda un *ticket* cuando no está

²⁵ P/IFT/140716/407. Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones formaliza y resuelve en definitiva las condiciones mediante las cuales se implementará el módulo del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente a la Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante.

de acuerdo con la solución. La respuesta del AEPT en este caso fue que se revisaría la solicitud para determinar si era una falla del procedimiento o del sistema. Aun así, para este tipo de casos, a la fecha no se han recibido respuestas o evidenciado acciones más allá de lo redactado en las actas de los comités.

10. Sobre los CAMBIOS DE COBRE A FIBRA POR PARTE DEL AEP que se llevan a cabo en diversas localidades, el Representante de IZZI señala que no se comunican a los concesionarios, ni a través de SEG ni por otros medios dichos cambios, y el concesionario solicitante se entera por el usuario final, por lo que es necesaria una alerta para identificar las migraciones.

Sobre esto, el Representante de Telmex indica que las obligaciones son de la prestación de los servicios más que de la tecnología, pero toman nota de la solicitud, ya que es común la migración de tecnología cuando los servicios ya se están proveyendo para evitar fallas.

Figura 6.15: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En referencia al segundo caso de la presentación, sobre que el SEG se encuentra habilitado únicamente para la comunicación unidireccional; el Representante del AEP indicó que se revisará para determinar si no es una falla del procedimiento en lugar del sistema.

Figura 6.16: Apartado del acta de la sesión 33 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La falta de obligatoriedad de los acuerdos del CTD hace que la comunicación con el AEPT en esta instancia sea inefectiva, más aún cuando no se ve una posición activa del IFT en aras de supervisar y reforzar el cumplimiento de estos acuerdos. La ausencia de garantías en estas reuniones, junto con las limitaciones existentes antes y durante las mismas, se convierte en un obstáculo en lugar de una oportunidad para el diálogo y el avance hacia los objetivos comunes de la OREDA EM.

Cabe destacar que, en años anteriores, el IFT solía participar activamente en estas reuniones para proteger los intereses tanto de los CS como del AEPT de manera objetiva. Además, las discusiones generadas a partir de estos encuentros sobre los problemas enfrentados por los CS, eran oportunidades para que el IFT validara la efectividad de la norma e identificara áreas de mejora. Sin embargo, en reuniones más recientes, el papel del Instituto ha sido pasivo, sin un seguimiento adecuado a los acuerdos alcanzados y sin mejoras evidentes en las condiciones e impacto de la OREDA EM.

Otra problemática relacionada con la falta de comunicación efectiva con el AEPT es la toma de decisiones unilaterales por parte de este. En muchos casos el AEPT ha demostrado no estar interesado en negociar con los CS en aras de promover la competencia en el mercado y la calidad de servicio provisto a los usuarios finales. Ejemplo de esto se presenta para el SCyD, donde GTV ha invertido en múltiples NCAI y PCAI; sin embargo, en la OREDA vigente se establece que, si tras seis meses de entregado el servicio de SCyD no se han habilitado servicios SAIB, el AEPT emitirá un aviso al CS al que se le tiene asignado el SCyD, para que en el curso de los siguientes tres meses realice la ocupación del servicio SAIB o, de lo

Ce

2

contrario, al término de ese plazo, el AEPT podrá proceder a la liberación de la reserva exclusiva para el CS de dicho puerto²⁶.

Este tipo de condiciones son impuestas de manera unilateral por el AEPT sin sopesar el hecho de que ciertos mercados pueden tomar más tiempo en consolidarse, por ejemplo, cuando un CS quiere entrar o crecer en un mercado donde tiene pocos usuarios, o sin reconocerle al CS la inversión que ha hecho para habilitar el servicio. El AEPT toma este tipo de decisiones unilaterales para trabajos especiales, cierres de centrales telefónicas, habilitación de acometidas, módems, y demás servicios, lo que va en contra de la transparencia y equivalencia de insumos. Además, el AEPT no muestra disposición para poder negociar y llegar a un acuerdo de alternativas que sean beneficiosas para ambas partes.

No se evidencia una disposición por parte del AEPT a promover relaciones comerciales con los CS, para las cuales GTV manifiesta tener total disposición. Esto agrava la situación de los ineficientes canales de comunicación para llevar un seguimiento adecuado de los diferentes casos que se presenten desde la solicitud hasta la efectiva habilitación de los servicios. Además, no se cuenta en la mayoría de los casos con un seguimiento por parte del IFT a los compromisos hechos entre las partes, ni a herramientas regulatorias para garantizar su cumplimiento. Lo anterior perpetúa las dificultades presentes en el proceso, facilitando que el AEPT vele por sus propios intereses, imponiendo obstáculos al cumplimiento de los acuerdos con los CS.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de mejorar las relaciones comerciales entre los CS y el AEPT, además de aprovechar al máximo las reuniones que tienen como objetivo brindar un espacio de conciliación entre ambas partes en temas y problemáticas de interés, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA EM:** La presencia constante y proactiva del Instituto es crucial para la efectividad de las reuniones y la correcta implementación de la normativa en el mercado. Por lo tanto, se considera que el IFT es indispensable como mediador en los diálogos relacionados con las objeciones y problemas enfrentados por los CS y el AEPT en su operación. Además, esto facilitaría la identificación de áreas de mejora en la OREDA EM que podrían ser abordadas en el corto plazo.
- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:**

²⁶ Sección 8.7. Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2025. Consulta pública

Con un rol más activo del Instituto en las reuniones, es esencial llevar un control sobre los acuerdos y compromisos alcanzados. Estas actas deben incluir plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben evaluarse en función de indicadores previamente acordados para determinar su éxito o fracaso. En caso de incumplir con los acuerdos estipulados en las actas, y sus plazos de ejecución correspondientes, el IFT debe de imponer las sanciones pertinentes al AEPT.

- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión, sin algún límite temporal. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

6.5 Ausencia de un SEG funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA EM en consulta define al SEG como una herramienta que permite a los CS consultar información actualizada, acceder a enlaces dedicados locales e interconexiones, compartir infraestructura, desagregar servicios, y dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio. Además, permite reportar fallas y monitorear su resolución, así como realizar todas las actividades necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, ya sea a través de una interfaz de usuario *'front-end'* o mediante *APIs*²⁷ denominadas SIPO.

Actualmente, el SIPO no se utiliza, no por falta de voluntad, sino debido a que se requiere una inversión significativa para que los CS puedan acceder. Sin embargo, dados los numerosos problemas existentes en el SEG, surge una considerable incertidumbre respecto al adecuado funcionamiento del SIPO. Esta situación genera preocupación sobre la posibilidad de que dicha inversión resulte en una herramienta que presente las mismas deficiencias que el SEG.

En lugar de complementar y facilitar las Ofertas, el SEG se ha convertido en una barrera limitante. Sus funcionalidades no satisfacen las necesidades de los CS para una comunicación continua, presenta fallas recurrentes en módulos importantes y carece de

²⁷ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones

trazabilidad de la información reportada. Estas problemáticas y sus implicaciones se abordarán en detalle en esta sección.

► **Falta de trazabilidad en la información reportada**

El SEG presenta una grave deficiencia en la trazabilidad de la información reportada. Actualmente, la herramienta sólo permite a los CS visualizar la información que ha sido reportada en la plataforma un año atrás. Aunque el AEPT ha respondido a consultas sobre esta limitación, como se expuso en la sección 6.4, indicando que el período de consulta está en conformidad con la resolución P/IFT/140716/407, se ve la necesidad de un ajuste en la normativa vigente.

Esta restricción en el acceso a datos históricos representa un problema para los CS, que frecuentemente necesitan consultar información pasada para realizar análisis internos, evaluar el desempeño o resolver incidencias relacionadas con los servicios. Cabe señalar que esta información ya está en poder del AEPT, pero no es visible para los CS debido a la normativa mencionada. Esta falta de acceso afecta gravemente la operatividad de los CS.

La incapacidad de acceder a esta información limita la transparencia y la capacidad de los CS para llevar a cabo una revisión efectiva de los datos históricos. La falta de visibilidad en la información reportada no solo dificulta el análisis retrospectivo, sino que también impide a los CS realizar un seguimiento adecuado de las solicitudes, incidencias y otros eventos registrados en el SEG.

Además, el SEG actualmente no proporciona herramientas para realizar un seguimiento efectivo de las solicitudes, incidencias y otros reportes realizados por los CS. La ausencia de un mecanismo de seguimiento claro deja a los CS en un punto ciego respecto a sus solicitudes y pasos a seguir a futuro, lo que afecta negativamente el funcionamiento de la Oferta. Sin una trazabilidad completa, los CS no pueden verificar el estado de sus reportes o incidencias, ni obtener información detallada sobre las acciones tomadas en respuesta a sus trámites.

En conclusión, es imperativo que se aborden y solucionen las fallas recurrentes en los módulos del SEG para garantizar una herramienta robusta y funcional. La mejora de estas funcionalidades es crucial para el correcto desempeño de los CS y para cumplir con los estándares operativos y de servicio establecidos por la OREDA. Solo mediante una plataforma eficiente y libre de errores se podrá asegurar una comunicación fluida y una gestión operativa efectiva.

► **Fallas recurrentes en los módulos del SEG**

Durante los últimos años, en los procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha reiterado que el SEG sufre de fallos recurrentes en algunas de sus funcionalidades, especialmente en sus módulos. Estas fallas han sido un obstáculo significativo para el correcto funcionamiento y la eficiencia operativa de los CS.

Ce *✓* *✓*

Un ejemplo claro de estos problemas se puede observar en la Figura 6.17, donde no es posible verificar si hay información sobre reagendas de los folios expuestos, ya que el módulo correspondiente no funciona correctamente. La citada figura muestra que, al intentar ver en detalle la información que se muestra en la primera imagen, no es posible visualizarla, como se muestra en la segunda. En efecto, a menudo pueden transcurrir hasta diez minutos hasta que el SEG abra correctamente un módulo, mostrando intermitencias constantes y fallos que impiden a los CS acceder a la información necesaria en tiempo y forma.

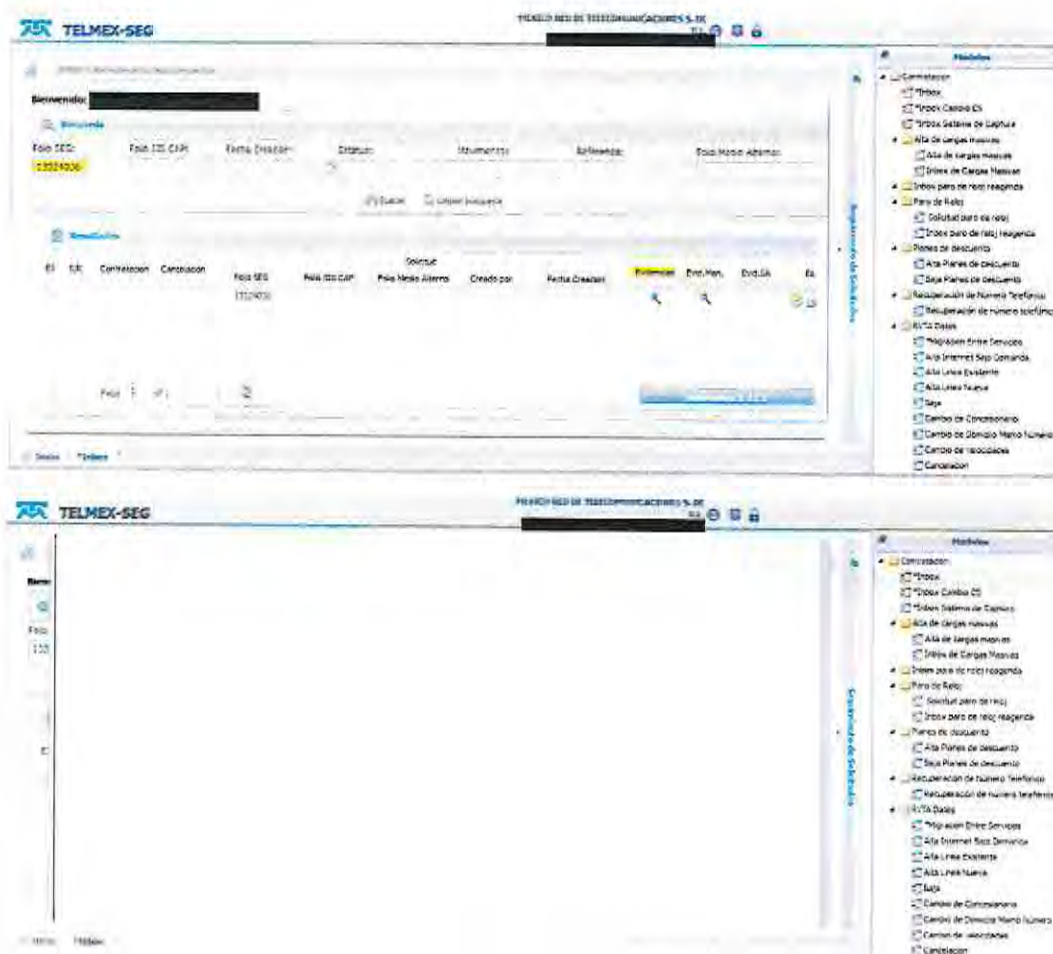


Figura 6.17: Inhabilidad de acceder a los módulos del SEG [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Esta situación ya fue expuesta por GTV ante el Instituto en una reunión que tuvo lugar hace aproximadamente un año. A pesar de la denuncia y la solicitud de reparaciones, no ha habido mejoras ni soluciones implementadas en el sistema. La persistencia de estas fallas recurrentes impacta negativamente en la capacidad de los CS para gestionar sus operaciones de manera eficiente.

Además, es importante resaltar que las actualizaciones del sistema para corregir todos estos errores deben hacerse de manera adecuada y sin causar mayores problemas a futuro. Como se ha comentado en documentos anteriores, los CS también sufren repetitivamente de fallos

causados o derivados de actualizaciones mal implementadas en la herramienta. Estos problemas no sólo no resuelven las fallas existentes, sino que introducen nuevos errores y dificultades operativas.

Los fallos en los módulos del SEG no solo generan frustración entre los CS, sino que también ralentizan los procesos operativos y administrativos. La incapacidad de acceder a información crítica de manera oportuna puede llevar a demoras en la toma de decisiones, afectando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, la falta de respuesta y solución por parte del AEPT, como responsable, y del IFT, como mediador y promotor del uso de la Oferta, subraya la necesidad urgente de una revisión y actualización del SEG para asegurar su fiabilidad y eficacia.

► ***Dificultades para mantener una comunicación continua y actualizada a través de los canales disponibles en el SEG***

Los canales oficiales de comunicación que ofrece el SEG entre los CS y el AEPT no cumplen con los estándares necesarios para mantener una comunicación continua y eficiente en las operaciones diarias. Por ejemplo, en la actualidad el SEG no cuenta con una modalidad que notifique a los CS de manera inmediata cuando se realiza un comentario sobre alguno de los servicios activos. Una funcionalidad como esta agilizaría los procesos, evitando perder tiempo mientras los CS se enteran de las novedades sobre los trámites que se realizan sobre la plataforma. Esto es particularmente importante si se tiene en cuenta que la OREDA busca soportar la solicitud masiva de servicios, donde la notificación permite el control adecuado de un mayor volumen de solicitudes.

En el caso de GTV, que tiene 4,134 servicios activos en la Oferta, esta mecánica se muestra poco efectiva y presenta necesidades de automatización, ya que muchas de los procedimientos sobre el SEG se hacen de forma manual. Ante una mayor disponibilidad de funcionalidades tecnológicas en relación con hace diez años, es crucial que una herramienta como el SEG tenga la capacidad de notificar instantáneamente cualquier cambio o novedad, tanto del lado de los CS como del AEPT.

Esta falencia ralentiza la comunicación y la respuesta de ambas partes, lo que repercute negativamente en el acceso oportuno a la infraestructura del AEPT y en la calidad del servicio prestado a los usuarios finales. Debido a estas limitaciones, los CS se ven obligados a buscar medios alternativos de comunicación para resolver problemas urgentes con el AEPT. Aunque esta no debería ser la solución ideal, se presenta en ocasiones como la única opción factible, en tanto no se cuenta con una plataforma que facilite opciones de comunicación efectivas para garantizar un flujo operativo y accionar adecuados, según lo propuesto en la OREDA.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de resolver las deficiencias actuales del SEG y, en consecuencia, mejorar la operatividad del sistema, así como asegurar un entorno en el que las herramientas de la

Oferta ofrezcan la mejor funcionalidad posible y justificar la inversión en el acceso al SIPO, GTV recomienda implementar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Para optimizar el SEG, es esencial incorporar un sistema de trazabilidad y auditabilidad. En primer lugar, se debe actualizar la normativa vigente para permitir la visualización de información más allá del año actual, como mínimo, para los servicios activos que los CS mantienen a través de la Oferta. Se propone establecer un registro histórico inmodificable que registre todas las acciones realizadas en la plataforma, incluyendo fecha, hora, usuario y detalles de las pruebas efectuadas. Además, el SEG debe ofrecer acceso a información histórica y proporcionar un seguimiento completo de todas las solicitudes, incidencias y procesos.

Es igualmente esencial que el SEG permita la trazabilidad de toda la información intercambiada a través de los canales de comunicación habilitados y que almacene todos los comentarios realizados en el módulo de servicios. Esta implementación mejorará significativamente la transparencia en la gestión de la información y facilitará la administración de las operaciones para los CS. Se recomienda también la creación de un historial de reportes dirigidos a la mesa de servicio, junto con un correo electrónico o sistema de chat para el seguimiento de dichos reportes. Estas mejoras facilitarán una gestión más eficiente y transparente, promoviendo un mayor uso de la Oferta y permitiendo al Instituto y a auditores externos validar la información, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación.

- **Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG:** Es crucial llevar a cabo un estudio exhaustivo del funcionamiento de la plataforma. Este estudio debe examinar detenidamente cada módulo y funcionalidad, identificando y documentando todas las fallas y problemas existentes. Esta evaluación permitirá obtener una visión clara de las deficiencias del sistema y servirá como base para implementar las correcciones necesarias. Una vez completado el estudio, se deben realizar las correcciones pertinentes para solucionar las fallas identificadas. Estas correcciones deberán garantizar que todos los módulos y funcionalidades del SEG operen de manera adecuada y eficiente, mejorando la fiabilidad del sistema.

Además, se solicita establecer un canal para que todos los CS puedan reportar y adjuntar evidencias sobre las fallas recurrentes que encuentren durante el uso del SEG. Este canal de reporte permitirá recopilar información detallada sobre problemas adicionales y asegurar que todas las dificultades sean abordadas de manera efectiva. Finalmente, es importante hacer público el reporte del estudio y el plan de acción para la mejora del SEG a todos los CS. Esta transparencia proporcionará a los CS una visión clara de las acciones que se están tomando y fomentará la confianza en el proceso de mejora, asegurando un funcionamiento más eficaz y una mejor experiencia de usuario.

- **Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas:** Implementar un canal de comunicación adicional al registro de folios en el SEG, se sugiere

un sistema de chat en línea o una dirección de correo electrónico específica con notificaciones instantáneas, que permitan una interacción directa, oficial y continua con un representante del AEPT en situaciones donde el SEG no esté operativo o se necesite apoyo con algún trámite. Además, es esencial que cualquier cambio o novedad sea comunicado a través de este medio, con notificaciones regulares dirigidas a los CS sobre estas novedades.

Asimismo, toda la información intercambiada a través de estos canales debe ser debidamente registrada y almacenada para su consulta futura por parte de los CS, el AEPT y el IFT, según corresponda. Por su parte, es vital que el IFT tenga acceso a esta información en caso de tener que intervenir como mediador entre las partes cuando sea necesario. Este canal facilitará una comunicación fluida y constante entre las partes involucradas, optimizando así la agilidad en los procesos. Con esta medida, se podrán mitigar los inconvenientes en todas las fases del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación, las visitas técnicas y cualquier problemática que surja durante la operación.

- **Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso:** Como complemento a la solicitud anterior, se solicita desarrollar un módulo de notificaciones dentro del SEG que informe de manera inmediata a los CS sobre todos los trámites en curso. Este sistema garantizaría que los CS reciban alertas automáticas en tiempo real sobre cualquier novedad o actualización relacionada con los trámites que gestionan, mejorando así la eficiencia operativa al reducir tiempos de respuesta y minimizar el riesgo de que se omitan actualizaciones importantes. Se solicita además que el módulo permita configurar las notificaciones para que se envíen y reciban de manera automática, asegurando una comunicación continua y precisa sobre el estado de cada trámite.

6.6 Conclusiones

Para garantizar una provisión efectiva de servicios mayoristas y evitar impactos negativos en las operaciones de los CS y sus usuarios finales, es crucial que la OREDA EM establezca mecanismos para impedir que el AEPT obstaculice la correcta provisión de servicios mayoristas. Este objetivo está alineado con las directrices del IFT, que ha establecido remedios regulatorios para controlar el poder de mercado del AEPT, tal como se ha señalado en las secciones anteriores de este documento y que fue la razón principal de la creación de las Ofertas de Referencia.

Así bien, es imprescindible introducir ajustes en la OREDA EM para eliminar prácticas anticompetitivas del AEPT. GTV ha evidenciado que el AEPT utiliza motivos de objeción y dilaciones injustificadas en la habilitación y aprovisionamiento de los servicios, en conjunto con el uso inadecuado de herramientas contenidas en la Oferta como lo son el “paro de reloj” y el motivo de objeción “caso fortuito o de fuerza mayor”. Además, se han observado actos discriminatorios en contra del principio de equivalencia de insumos, ya que existen

discrepancias entre la información que carga el AEPT en el SEG y la proporcionada a su operación minorista.

La situación se agrava en el contexto de los trabajos especiales, los cuales se propusieron para solucionar obstáculos en la habilitación de servicios, ya que el AEPT está haciendo un uso indebido de estos, cobrando como trabajo especial actividades que son atribuibles al AEPT, como el mantenimiento de su propia red. De igual manera, se han evidenciado malas prácticas en la implementación de trabajos especiales, debido a la falta de proporcionalidad y transparencia en los tiempos de ejecución y en los cobros que el AEPT le hace a los CS. Preocupa también a GTV la situación en que los CS invierten en un trabajo especial (infraestructura o capacidad) que el AEPT pone a disposición de otros CS, incluyendo su división minorista, sin reconocerle algún tipo de renta al CS que hizo la inversión para habilitarla.

GTV encuentra también la necesidad de mejorar la comunicación entre los equipos técnicos de los CS y del AEPT, ya que los técnicos del AEPT les dan prioridad a sus propios servicios, incumpliendo con fechas y rangos horarios acordados para la habilitación de servicios a los CS y la atención de incidencias. Además, se observa una inflexibilidad hacia los CS, al no brindar soluciones inmediatas a posibles obstáculos que se puedan presentar en la habilitación de los servicios y en la atención de incidencias, situación que no pasa con la división minorista del AEPT. Igual de preocupante es la situación en donde los técnicos entregan el servicio como liquidado en del SEG, pero en la realidad este no queda funcional para el CS ni para el usuario final, obligando a los CS a iniciar un proceso de escalamiento dispendioso para poder solventar la situación.

Adicionalmente, se debe reforzar la comunicación bidireccional entre los CS y el AEPT, de la mano con el acompañamiento riguroso del IFT. Los comités que se llevan a cabo para poder entablar un dialogo mediador entre el AEPT y los CS no han tenido el resultado esperado, ya que la mayoría de los acuerdos a los que se llegan en estos comités no se materializan. Lo anterior se ve agravado con la actitud pasiva que ha adoptado el IFT durante estos comités. Además, el AEPT toma decisiones unilaterales sobre las inversiones que hacen los CS, como el cierre de centrales telefónicas y cancelaciones de puertos, entre otros. Esto demuestra que el AEPT no demuestra interés en entablar relaciones comerciales con los CS que puedan beneficiar a ambas partes, en aras de promover la competencia en el mercado y mejorar la calidad de los servicios provistos a los usuarios finales.

Por último, la plataforma SEG debe ser funcional y confiable, con módulos operativos que faciliten una comunicación actualizada y notificaciones entre las partes, y que ofrezca trazabilidad tanto de la información histórica como de los procesos y solicitudes actuales.

Con el fin de abordar estas deficiencias y mejorar las condiciones en la OREDA EM, GTV solicita al AEPT y al IFT implementar una serie de soluciones efectivas. Estas soluciones no solo promoverían nuevamente el uso de la Oferta por parte de los CS, sino que también ayudarían al IFT a reformular su enfoque en la revisión de la OREDA EM, incentivando al

AEPT a implementar cambios necesarios para fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones. A continuación, se resumen las propuestas presentadas a lo largo de la sección:

- Acotar claramente en la OREDA EM los motivos válidos para la objeción de un servicio por parte del AEPT.
- Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS con motivos no establecidos en la OREDA EM.
- Exigir al AEPT mantener actualizada la información de su red en el SEG, así como el presentar evidencia concreta para justificar los motivos de objeción.
- Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT por demoras en la habilitación de servicios.
- Auditar al AEPT periódicamente para evitar visitas en falso y asegurar que cuando estas ocurran haya evidencia suficiente y válida de soporte.
- Establecer un KPI para limitar el porcentaje de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS en relación con el total de solicitudes.
- Aclarar de manera explícita por parte del IFT los servicios que se incluirán en un "Trabajo Especial".
- Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial.
- Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales.
- Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial.
- Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales.
- Imponer sanciones y multas al AEPT por prácticas que violen la equivalencia de insumos en las visitas técnicas para la habilitación de servicios y atención de incidencias.
- Crear canales de comunicación alternativos y transparentes entre los técnicos de los CS y del AEPT.
- Implementar un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar contra un CS, en relación con las visitas técnicas.
- Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS.
- Establecer claramente que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento gestionado por el AEPT.
- Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA EM.
- Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos.
- Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios.
- Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad.

- Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG.
- Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas.
- Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso.



SIN TEXTO

7 Otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA EM

En este capítulo se abordarán tres problemáticas clave que han surgido de la implementación de la OREDA EM, ya sea por un actuar desproporcionado del AEPT o por deficiencias en la estructura de la Oferta, así como por resoluciones del IFT que pueden poner en peligro la competitividad del mercado. Estas problemáticas tienen un impacto significativo en el mercado de telecomunicaciones en México, afectando tanto a los CS como a los usuarios finales y, por tanto, a los objetivos regulatorios de las Ofertas de Referencia.

La primera problemática se centra en los incrementos desproporcionados de tarifas que el AEPT propone para 2025, los cuales no cuentan con una justificación adecuada, desincentivando el uso de los servicios de la OREDA por parte de los CS, y limitando, de esta manera, su capacidad operativa. En segundo lugar, se aborda la preocupación que existe derivada del otorgamiento de libertad tarifaria al AEPT en los municipios seleccionados por el IFT, en donde se encuentran estudios que evidencian una interdependencia geográfica que puede generar un impacto negativo en la competencia del mercado de telecomunicaciones tanto fijo como móvil a nivel nacional.

Por último, se expondrá la problemática de la interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) debido a la Separación Funcional. La implementación actual de esta separación presenta deficiencias significativas que impiden una gestión efectiva de las solicitudes de los CS, obstaculizando la competencia y la transparencia en el sector.

7.1 Aumento de tarifas

Descripción de la problemática y evidencia

El AEPT ha demostrado una tendencia sistemática a proponer aumentos tarifarios desproporcionados y no justificados. La OREDA propuesta para 2025 no es la excepción. Como se detalla en la sección 8 del presente documento, el AEPT propone incrementos de hasta 13 veces en comparación con las tarifas vigentes para 2024. A continuación, se comparten algunos ejemplos de los aumentos tarifarios propuestos²⁸, sin embargo, se aclara que los aumentos no están limitados a estos ejemplos:

Concepto	OREDA 2024 (MXN)	OREDA 2025 (MXN)	Variación
Habilitación del SAIB	150	358	138%
Gastos para habilitación pCAI	1,628	2,147	32%

²⁸ Anexo A. Tarifas. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2024 y 2025,

Figura 7.1: Tarifas de cobros no recurrentes para el SAIB [Fuente: Elaboración propia con base en la información de la OREDA EM 2024 y 2025, 2024]

Concepto	OREDA 2024 (MXN)	OREDA 2025 (MXN)	Variación
Renta mensual SDTFO (por línea)	564	7,211	1,179%
Renta mensual SDCBL (por usuario)	14	94	567%
Renta mensual SDVBL (por usuario)	152	352	131%

Figura 7.2: Tarifas de cobros recurrentes para los servicios de desagregación [Fuente: Elaboración propia con base en la información de la OREDA EM 2024 y 2025, 2024]

Concepto	OREDA 2024 (MXN)	OREDA 2025 (MXN)	Variación
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 1- Zona Alta	1,200	5,302	342%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 1- Zona Media	1,131	5,136	354%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 1- Zona Baja	1,114	5,045	353%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 2- Zona Alta	1,200	7,441	520%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 2- Zona Media	1,131	7,275	543%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 2- Zona Baja	1,114	7,184	545%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 3- Zona Alta	3,043	24,367	701%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 3- Zona Media	2,842	24,091	748%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación Tipo 3- Zona Baja	2,624	23,939	812%

Figura 7.3: Tarifas de cobros recurrentes del servicio SCD [Fuente: Elaboración propia con base en la información de la OREDA EM 2024 y 2025, 2024]

Concepto	OREDA 2024 (MXN)	OREDA 2025 (MXN)	Variación
Despliegue de fibra (por metro lineal)	59	270	355%
Despliegue de fibra (fijo por cable)	2,965	26,976	810%
Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (por metro lineal)	553	3,015	445%
Escalerilla o canaleta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	27,671	60,301	118%

Figura 7.4: Tarifas de cobros no recurrentes del servicio de cableado DFO-RED NACIONAL a DFO-CS [Fuente: Elaboración propia con base en la información de la OREDA EM 2024 y 2025, 2024]

Adicionalmente, el AEPT está agregando tarifas que no estaban contempladas dentro de la Oferta 2024, como lo es el caso de las tarifas para "Gasto de habilitación de una coubicación de interconexión para uso de Desagregación", "Instalación de STDFO" y "Servicio de

interoperabilidad". Las inclusiones y aumentos tarifarios propuestos no suponen mejoras en las condiciones o en la calidad del servicio ofrecido a los CS, ni se encuentran explicados de manera adecuada en el cuadro de justificación de modificaciones que proporciona el AEPT. De hecho, para la inclusión de tarifas, el AEPT argumenta que se requieren para la recuperación de costos por las actividades relativas, sin dar más detalle, lo que es poco transparente en el marco de la OREDA. La falta de mejoras en la provisión de los servicios, junto con las dificultades que enfrentan los CS para acceder a la OREDA, desincentivan la solicitud de servicios adicionales y limitan la capacidad de los CS para incrementar el volumen de sus solicitudes.

Estos ajustes tarifarios evidencian que no existen intenciones por parte del AEPT de entablar relaciones comerciales con los CS, revelando una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado competitivo y equitativo. Para mitigar estos impactos negativos y promover un acceso justo y eficiente a los servicios, es fundamental revisar y ajustar las tarifas propuestas para la OREDA 2025. Se debe reconocer que tarifas reducidas incentivarán de manera más efectiva el uso de la Oferta por parte de los CS, por lo que es fundamental implementar ajustes que ayuden a generar una mayor adopción y eficiencia en el acceso a los servicios.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de mantener un mercado con tarifas justas y proporcionales, GTV solicita lo siguiente:

- **Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta:** Se solicita no continuar proponiendo aumentos desproporcionados e injustificados, pues esto desincentiva el uso de la Oferta por parte de los CS. Asimismo, es imprescindible que el AEPT proporcione una justificación detallada y fundamentada para cualquier incremento tarifario propuesto. Finalmente, se deben establecer tarifas que reflejen la realidad de la prestación de los servicios, tomando como referente las que cobra a su propia división minorista.

7.2 Impacto de la libertad tarifaria otorgada al AEPT sobre la competencia del mercado de telecomunicaciones

Descripción de la problemática y evidencia

GTV considera que hay una notable preocupación en relación con la libertad tarifaria que se le concedió al AEPT. El 4 de agosto de 2021, el Pleno del IFT, siguiendo lo estipulado en la medida trigésima novena de la segunda revisión bienal, emitió el Acuerdo P/IFT/040821/335, mediante el cual estableció que el AEPT puede definir las tarifas con las que realiza la prestación del SAIB, siempre y cuando sean tarifas razonables a pesar de no estar reguladas.

Ce

2

Para esto, definió un listado de municipios en los cuales se puede aplicar esta libertad tarifaria siguiendo los criterios y umbrales definidos en dicho acuerdo. Los criterios establecidos son:

- Penetración del servicio de acceso a internet fijo mayor a 75 accesos por cada 100 hogares.
- Presencia de tres o más operadores, de los cuales, al menos dos ofrezcan servicios a través de fibra óptica.
- Participación del AEPT menor al 50% y al menos uno de los operadores presentes cuenta con una participación mayor al 20%.

Ahora bien, el Instituto implícitamente supone que los municipios que ha considerado para otorgarles libertad tarifaria pueden considerarse como mercados aislados competitivos y que, al otorgarles esta libertad tarifaria, no se impactan otros mercados y regiones del país. Sin embargo, estudios especializados²⁹ sobre el impacto de otorgar esta libertad tarifaria demuestran con amplia evidencia, consistencia y significancia estadística que los municipios que son seleccionados por el Instituto no comprenden mercados autónomos. Por el contrario, estos mercados son interdependientes, de modo que un aumento de la participación de mercado del AEPT en alguno de esos municipios provocaría un mayor fortalecimiento de este en otros mercados del país, creando un desequilibrio competitivo a nivel nacional.

Además, GTV considera que no se cumplen las condiciones de competencia necesarias para conceder esta libertad tarifaria en los municipios seleccionados, debido a la alta concentración de mercado que se observa en estos. A continuación, se detalla la evolución del IHH basado en el número de accesos de banda ancha fija en los 103 municipios donde este podrá ejercer la libertad tarifaria para el año 2025. Cabe resaltar que el listado de municipios con libertad tarifaria para el año 2025 aumentó en 13 municipios en comparación con el año 2024.



Figura 7.5: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de banda ancha fija de acuerdo con el número de accesos en los 103 municipios donde el AEPT podrá aplicar la libertad tarifaria de acuerdo con la OREDA 2025 [Fuente: Elaboración propia con base en información del BIT, 2024]

La distribución de las participaciones de mercado de los jugadores presentes en estos municipios resulta en que, al 15 de septiembre de 2023, aún se pueden considerar como un

²⁹ Aradilla-López, A. (2021) Un estudio del impacto de otorgar libertad tarifaria al Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones.

mercado altamente concentrado. Además, estudios³⁰ han revelado que los segmentos del mercado de telecomunicaciones son interdependientes y, por tanto, un cambio en el segmento de Internet fijo podría afectar al segmento de Internet móvil. Por lo tanto, otorgar libertad tarifaria en el SAIB podría tener un impacto considerable en la concentración y penetración no solo del segmento fijo, sino también del móvil, sin importar que este último no esté directamente vinculado al SAIB.

Es crucial considerar que la libertad tarifaria no solo influye en el costo final para el usuario, sino también en el nivel de inversión que las empresas realizan para expandir la cobertura y mejorar la calidad del servicio. Por ende, es importante evaluar cómo esta medida afecta el mercado y la competencia a nivel nacional. La libertad tarifaria representa un riesgo para los CS, ya que, si el AEPT decide aplicarla y aumenta su poder de mercado en cualquiera de estos municipios, se generará un impacto negativo a nivel nacional, tanto en mercados fijos como móviles.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de no agravar la competencia en el mercado de telecomunicaciones, GTV solicita:

- **Replantear el otorgamiento de libertad tarifaria al AEPT en los municipios en los que actualmente aplica:** Se deben realizar evaluaciones periódicas rigurosas para establecer regulaciones que reflejen la realidad de los mercados y que promuevan la competencia en estos. Se solicita al Instituto llevar a cabo un análisis detallado de los mercados relevantes, considerando el ámbito geográfico de manera precisa. Lo anterior es indispensable, teniendo en cuenta la complejidad de las relaciones geográficas y entre segmentos en los mercados mexicanos. GTV considera que, para determinar la desregulación tarifaria en un municipio, el análisis debe arrojar que no existe una relación o interdependencia geográfica con otros mercados del país y que no se verán afectados otros segmentos del mercado de telecomunicaciones. De esta manera se podrán mitigar las posibles repercusiones negativas de esta medida en la competencia del mercado y en los consumidores finales.

7.3 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

Descripción de la problemática y evidencia

La implementación de la Separación Funcional en México, aunque similar a procesos internacionales, presenta diferencias significativas que afectan la efectividad de la OREDA. Estas diferencias radican en la interdependencia entre la EM y la DM, lo que impide una separación clara y efectiva. A nivel internacional, las entidades mayoristas tienden a retener los servicios principales para evitar incentivos perversos en la prestación de servicios a sus

³⁰ Ibidem

filiales minoristas. Sin embargo, en México, esta interdependencia crea obstáculos operativos, afectando la provisión de servicios y la competencia en el sector.

Dicho esto, la adopción e implementación actual de la Separación Funcional no solo no promueve la competencia en el mercado, sino que afecta negativamente el funcionamiento de la OREDA. Problemas relacionados con la disponibilidad de recursos surgen debido a la "doble ventanilla" resultante de la Separación Funcional. Este fenómeno provoca que los técnicos estén frecuentemente ocupados gestionando la oferta de la OREDA DM, lo que deja sin recursos las solicitudes de la EM. Así bien, la imposibilidad de garantizar una separación efectiva entre dos segmentos, mayoristas ambos, genera conflictos de intereses, limitando el impacto regulatorio deseado de la OREDA.

La forma en la que el IFT definió la Separación Funcional se ha materializado en impactos negativos sobre la operatividad y la competencia en el sector. La estructura de la red a veces no permite una división clara, lo que implica la participación de ambos prestadores en la provisión de servicios que son similares. Esto ha llevado a que la EM y la DM compartan responsabilidades en la desagregación, permitiendo que se escuden mutuamente ante fallas, demoras y problemas. Esta falta de claridad en la asignación de responsabilidades dilata aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limita la correcta desagregación del bucle local.

Además, la ausencia de un responsable claramente definido para atender las solicitudes de los CS genera dificultades e ineficiencias en los procesos de solicitud de acceso a la infraestructura del AEPT, contraviniendo el propósito de la Oferta. La falta de un punto de contacto único y claro contribuye a la prolongación de los tiempos de respuesta y a la complejidad administrativa, exacerbando los problemas operativos y afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder de manera oportuna y eficiente a los servicios de la Oferta.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en acceder a los servicios de la OREDA EM, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el AEPT. Esta implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios para todas las cuestiones relacionadas con la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de

recursos. Además, simplificaría los procesos de facturación y conciliación, asegurando que todos los servicios estén sujetos a los mismos SLAs y plazos.

7.4 Conclusiones

Para promover mercados de telecomunicaciones eficientes y competitivos, es esencial implementar ajustes sustanciales en el marco regulatorio actual. Este capítulo ha destacado tres problemáticas críticas: los aumentos tarifarios desproporcionados e injustificados por parte del AEPT junto con la inclusión de nuevas tarifas no contempladas en la OREDA vigente, el impacto negativo que tiene otorgar libertad tarifaria al AEPT en la competencia del mercado de telecomunicaciones, y la insuficiencia que genera la "doble ventanilla" resultante de la Separación Funcional. Cada una de estas cuestiones pone de manifiesto deficiencias en la implementación de medidas regulatorias como la OREDA, que impiden el cumplimiento de los objetivos regulatorios y afectan el bienestar del mercado.

Para abordar estas deficiencias, es fundamental adoptar medidas que faciliten la interacción entre los CS y el AEPT, estableciendo claramente el responsable, desde su segmento mayorista, de la provisión de servicios y atención de incidencias. Además, es imperativo establecer tarifas justas que reflejen los costos reales de los servicios ofrecidos en la OREDA, evitando así que desincentiven la participación de los CS en esta. Por último, se deben analizar a mayor profundidad las consecuencias de que el AEPT pueda imponer tarifas libremente en algunos municipios del país. Por lo anterior, GTV solicita:

- Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta.
- Replantear el otorgamiento de libertad tarifaria al AEPT en los municipios en los que actualmente aplica.
- Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas.

Finalmente, se reitera la preocupación de que todas las problemáticas expuestas a lo largo del documento han tenido un impacto negativo sobre GTV, puesto que estas han generado malestar en sus usuarios finales, presentándose múltiples casos en donde estos cancelan los servicios con los CS de GTV y prefieren contratar los servicios directamente con el AEPT. Lo anterior se contrapone a los objetivos fundamentales de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT, así como a los objetivos del IFT y de la implementación de la OREDA. Dado que el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia es promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones, con el fin de optimizar el bienestar de los usuarios finales y estimular el desarrollo de la industria, GTV solicita lo siguiente:

- **Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas:**
Las diferentes secciones del documento ponen en evidencia problemáticas que han enfrentado los CS en los últimos años al intentar acceder a los servicios incluidos en la OREDA. Como consecuencia, se presenta una caída exponencial de solicitudes en los últimos años y un aumento en las portaciones hacia el AEPT, que podrían resolverse

llevando a cabo los ajustes y sugerencias propuestas. Por lo anterior, se solicita al IFT no hacer caso omiso a estas solicitudes, buscando que la OREDA cumpla su objetivo regulatorio de eliminar barreras de entrada a los mercados fijos y promover la competencia.



SIN TEXTO



8 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

El objetivo la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local presentada por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. (OREDA EM del AEPT) para el año 2025 y la OREDA EM vigente para 2024.

Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la División Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes. Asimismo, se resaltan aquellos cambios que el AEPT insiste en implementar y que ya se han objetado en la respuesta a consultas pasadas.

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

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- texto en la OREDA vigente
- texto en la OREDA bajo consulta

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

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

Es de resaltar que, de los 57 cambios identificados, 6 no son justificados exhaustivamente por parte del AEPT en el cuadro de explicación de cambios que acompaña la oferta. Se solicita incluir la justificación de todos los cambios para una mayor transparencia en el proceso de consulta pública de las ofertas de referencia.

Adicionalmente, las modificaciones propuestas por el AEPT deberían mejorar o al menos mantener las condiciones actuales. Pese a esto, se encuentra que la mayoría de los cambios propuestos empeoran las condiciones para los CS. Finalmente, el AEPT propone eliminar servicios y apartados de la OREDA bajo el argumento de que estos no han sido empleados por los CS en los últimos años. GTV considera que el bajo o nulo uso de la oferta se explica por las dificultades que se han presentado con los servicios que sí se utilizan y, por tanto, se deberían atender las dificultades y promover el uso de los que actualmente tienen una baja o nula demanda, en lugar de empobrecer la oferta eliminando alternativas y servicios.

8.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	Definiciones Sub-bucle Local: El circuito físico que conecta el punto de conexión terminal de la red en el domicilio del usuario a un punto técnicamente factible entre el domicilio del Usuario Final y el Anexo de Caja de Distribución de la red pública de telecomunicaciones desde la cual se presta el servicio al usuario.	Definiciones (...)	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han empleado recientemente, son servicios que podrían utilizarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar servicios. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.
2	Definiciones Terminal de Banda Ancha: Equipos activos normalmente de tecnología xDSL localizados en un nodo, que están conectados mediante fibra óptica desde un armario ubicado en la calle hasta una OLT de la Central Telefónica y que alimentan al sub-bucle de cobre a partir del armario ubicado en calle que permiten el acceso hasta el domicilio del Usuario Final.	Definiciones (...)	Por lo anterior, GTV solicita mantener el servicio "Sub-bucle Local" como se encuentra en la oferta vigente. GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han empleado recientemente, son servicios que podrían utilizarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar servicios. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.
3	Introducción y Generales	Introducción y Generales	Por lo anterior, GTV solicita mantener el servicio "Terminal de Banda Ancha" como se encuentra en la oferta vigente. GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la

#	Apartado de la OREDA EM 2024		Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta		Impacto/Sugerencia
	Los Servicios de Desagregación del Bucle Local contenidos en la OREDA	son:	Los Servicios de Desagregación del Bucle Local contenidos en la OREDA	son:	
4	-Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (SAIB); con concentración Local y Nacional;		-Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (SAIB); con concentración Local y Nacional;		OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han empleado recientemente, son servicios que podrían utilizarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar servicios. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.
	-Desagregación Total del Bucle (SDTBL);		-Desagregación Total del Bucle (SDTBL);		
	-Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL);		-Desagregación Compartida del Bucle (SDCBL);		
	-Desagregación Total del Sub Bucle (SDTSBL);		-Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO);		
	-Desagregación Compartida del Sub Bucle (SDCSBL);		-Desagregación Virtual del Bucle Local (SDVBL);		
	-Desagregación Total de Fibra Óptica (SDTFO);		-Coubicación para Desagregación (SCD);		
	-Coubicación para Desagregación (SCD);				
	En la presente Oferta se encuentran los Servicios Auxiliares que sirven de apoyo a los Servicios de Desagregación:		En la presente Oferta se encuentran los Servicios Auxiliares que sirven de apoyo a los Servicios de Desagregación:		
	-Anexo de Caja de Distribución Local, Regional y Nacional		-Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional		
	-Servicio de Concentración y Distribución Local, Regional y Nacional		-Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS		
	-Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS		-Cableado Multipar		
	-Cableado Multipar				
Estas eliminaciones se ven reflejadas también en las secciones de Definiciones, Pronóstico del servicio, Información relacionada con los servicios, más específicamente de la información que debe actualizarse en el SEG/SIPO correspondiente a estos servicios (Servicios de Desagregación, Servicio Auxiliar de Anexo a Caja de Distribución). Procedimientos y en los anexos A, B, C, D y G4. Se solicita también mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente para estas secciones.					
En esta propuesta de modificación, el AEPT incluye la especificación de que el acceso, ajustes, instalaciones, mantenimiento y costos relacionados de la acometida no es necesariamente responsabilidad de Red Nacional sino del dueño de esta. Para GTV, esto no mejora las condiciones de la Oferta, considerando que la acometida es propiedad de Red Nacional. En ese sentido, el texto que se propone incorporar permitiría al AEPT eximirse de una responsabilidad que recae sobre esto.					
Lo señalado en el presente numeral no será aplicable en caso de que: i) la acometida sea propiedad de un tercero o del CS; y/o ii) acuerdo entre las Partes. En ambos casos, quien sea propietario de la acometida será sujeto de los derechos y obligaciones que respecto de ella se establecen para Red Nacional en la OREDA.					
4	1.3 Situación de la Acometida del Usuario Final		1.3 Situación de la Acometida del Usuario Final		
	(...)				

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
---	------------------------------	--	--------------------

Por lo anterior, GTV solicita no aceptar la inclusión propuesta, es decir, mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.

5	1.4 Disponibilidad de recursos La ausencia de recursos de red será notificada a los CS mediante las siguientes etiquetas del SEG/SIPO: •SDTBL y SDCBL: -No hay facilidades de Red Principal; -No hay facilidades de cableado multipar; -No hay facilidades de Red Secundaria; -No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE). •SDTSBL y SDCSBL: -No hay facilidades en Anexo de Caja de Distribución; -No hay facilidades de Red Secundaria; -No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE). 1.4 Disponibilidad de recursos	1.4 Disponibilidad de recursos La ausencia de recursos de red será notificada a los concesionarios mediante las siguientes etiquetas del SEG/SIPO: •SDTBL y SDCBL: -No hay facilidades de Red Principal; -No hay facilidades de cableado multipar; -No hay facilidades de Red Secundaria; •SDTSBL y SDCSBL: -No hay disponibilidad para este servicio, el porcentaje de ocupación es mayor al 70% (según condiciones del PGE). 1.4 Disponibilidad de recursos Las razones por las cuales pudiera no haber factibilidad del Servicio son las siguientes:	El AEPT propone eliminar los motivos de no factibilidad por ausencia de recursos para los servicios de Desagregación del Sub-bucle, como consecuencia de la eliminación del servicio. Al respecto, y en línea con lo comentado para puntos anteriores, GTV considera que la eliminación de servicios limita las opciones que tienen los CS y, por tanto, empobrece la oferta. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la OREDA vigente.
6	1.4 Disponibilidad de recursos Para el caso de los siguientes Servicios, en caso de requerirse se solicitarán a los CS las referencias de los Servicios previos. Las razones por las cuales pudiera no haber factibilidad del Servicio son las siguientes: •Anexo de Caja de Distribución; -No se cuenta con espacio disponible para la instalación del Anexo de Caja de Distribución; -El modelo de la caja de distribución no permite instalar el anexo; -El número de tabillas en el Anexo de Caja de Distribución está completo; -Existen afectaciones a servicios subterráneos existentes (gas, agua); 1.5 Motivos de objeción	Las razones por las cuales pudiera no haber factibilidad del Servicio son las siguientes:	
7	1.5 Motivos de objeción	1.5 Motivos de objeción	En esta propuesta de modificación, el AEPT incluye la aclaración de que el límite de 10% de solicitudes que se atiendan vía búsqueda alternativa de solución a una objeción técnica,

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	En caso de que el CS acepte el paro de reloj y el proceso de revisión para determinar una solución alternativa, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe considerar el servicio como objetado por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios. Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de Servicios de desagregación que podrán ser consideradas como instaladas en tiempo una vez habilitadas mediante los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternativas. El número de solicitudes de este límite, aun cuando hayan sido habilitadas, se clasificarán como objetadas por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios, siempre que las mismas no se deriven de caso fortuito o de fuerza mayor (incluyendo los atribuibles a terceros), o sean atribuibles al CS o al Usuario Final.	En caso de que el CS acepte el paro de reloj y el proceso de revisión para determinar una solución alternativa, pero no se encuentre solución para instalar el servicio, se debe considerar el servicio como objetado por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios. Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de Servicios de desagregación que podrán ser consideradas como instaladas en tiempo una vez habilitadas mediante los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternativas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite, aun cuando hayan sido habilitadas, se clasificarán como objetadas por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios, siempre que las mismas no se deriven de caso fortuito o de fuerza mayor (incluyendo los atribuibles a terceros), o sean atribuibles al CS o al Usuario Final.	son aquellas que no se deriven de caso fortuito o fuerza mayor, así como atribuibles al CS o al Usuario Final. En primer lugar, GTV considera perjudicial incluir los "atribuibles a terceros", en tanto abre la posibilidad de que el AEPT se exima de su responsabilidad. Adicionalmente, la OREDA ya contempla los casos fortuitos y de fuerza mayor en sus procedimientos y es clara en establecer las condiciones en que se entra en "paro de reloj". Por lo anterior, la inclusión propuesta permitiría excluir más solicitudes del cálculo, por considerarse de caso fortuito o fuerza mayor, sin que aquí se definan cuáles de esas solicitudes aplican y cuáles no. Lo anterior podría derivar en un detrimento de las condiciones para el cálculo de los indicadores de calidad.
8	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios Las Partes no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, por ende, cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el período de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del Servicio ni en la medición de tiempos de entrega y RED NACIONAL señalará mediante el SEG como parte de la etiqueta de objeción el tipo de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que ocasionó la objeción.	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios Las Partes no serán responsables por cualquier incidencia o daño que se presente en la red pública de telecomunicaciones por Casos Fortuitos o Fuerza Mayor, por ende, cada CS será responsable del restablecimiento de sus servicios y de su red, por sus propios medios. En caso de que se presente un Caso Fortuito o Fuerza Mayor, el período de afectación no será considerado dentro de los parámetros de calidad del Servicio ni en la medición de tiempos de entrega y RED NACIONAL, una vez concluida la atención de la falla o habilitación, señalará mediante el SEG como parte de la etiqueta de objeción el tipo de Caso Fortuito o Fuerza Mayor que ocasionó la objeción.	Por lo anterior, GTV no encuentra que la inclusión propuesta aporte a la mejora de las condiciones para los CS y solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente. En esta propuesta de modificación, el AEPT incluye una acotación para que el momento en que Red Nacional indique el tipo de caso fortuito que causó una falla sea después de que se haya atendido la falla o la habilitación. GTV considera que esta inclusión podría abrir la posibilidad de ampliar plazos para la atención de la falla por parte del AEPT y, en ese sentido, considera que podría empeorar las condiciones actuales de la oferta. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.
9	3.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local	3.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local	En esta propuesta de modificación, el AEPT elimina la especificación de que la acometida

#	Apartado de la OREDA EIM 2024	Apartado de la OREDA EIM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local es aquel mediante el cual RED NACIONAL pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de Servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida de RED NACIONAL. El SAIB será ofrecido por RED NACIONAL de manera que permita al CS disponer del tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medio de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso realizando la conexión al DFO de RED NACIONAL.	El Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local es aquel mediante el cual RED NACIONAL pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de Servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida. El SAIB será ofrecido por RED NACIONAL de manera que permita al CS disponer del tráfico de datos originado por el usuario, ya sea por medio de cobre o fibra óptica, desde el Punto de Conexión Terminal en el sitio del Usuario Final, transportando el tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso realizando la conexión al DFO de RED NACIONAL.	es y debe ser de Red Nacional. GTV considera importante mantener esta anotación, de modo que quede claro el responsable, en tanto el escenario que plantea el AEPT en su justificación no se presenta. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.
10	3.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el Servicio son las siguientes: •xDSL/POTS. •FTTH •Cualquier otra que RED NACIONAL tenga instalada en su red y soporte el servicio. En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, el SAIB considerará el procedimiento de Cambio de CS cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre, el tráfico de voz (POTS) podrá cursar por la infraestructura de RED NACIONAL u otro CS. Para garantizar la continuidad del Servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el Servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el Servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de	3.1 Descripción del Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local Las tecnologías de acceso sobre las que se ofrecerá el Servicio son las siguientes: •xDSL/POTS. •FTTH •Cualquier otra que RED NACIONAL tenga instalada en su red y soporte el servicio. En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, el SAIB considerará el procedimiento de Cambio de CS cuando el usuario así lo solicite. Adicionalmente, si se trata de bucle de cobre, el tráfico de voz (POTS) podrá cursar por la infraestructura de RED NACIONAL u otro CS. Para garantizar la continuidad del Servicio el CS deberá otorgar un número telefónico en el que desee recibir el Servicio al momento de la desagregación efectiva. Una vez que se ha habilitado el Servicio de desagregación (SAIB), el CS deberá iniciar con el procedimiento de la portabilidad (en caso de	El AEPT propone eliminar el apartado donde especifican los procedimientos y condiciones técnicas cuando se esté haciendo un proceso de portabilidad. Frente a la justificación aportada por el AEPT, GTV considera que es inconsistente con otras partes de la oferta donde sí se hace referencia a servicios prestados a usuarios finales. Adicionalmente, la eliminación ignora un procedimiento que se presenta en la práctica, con lo cual no se considera que su eliminación mejore las condiciones para los CS. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la oferta vigente.

aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio*.

*Para que el Usuario Final pueda hacer uso de su derecho de portar su número telefónico se deberá prever la obtención del NIP con antelación a la realización del puente, así como que este no caduque, de acuerdo con las Reglas de Portabilidad vigentes.

11 4. Servicios de Desagregación

La solicitud de Servicio auxiliar de Anexo de Caja de Distribución, se realizará a través del SEGS/PO. A fin de coadyuvar a que el servicio al usuario final/suscriptor no sea suspendido por más de 30 minutos en el 95% de los casos, y en ningún caso se excedan los 120 minutos por lo que respecta a hechos imputables a RED NACIONAL, RED NACIONAL informará al CS el momento en que realice el puente hacia la tabilla horizontal o el Anexo de Caja de Distribución, y el CS será responsable de tener activos los servicios (un número telefónico y el servicio de internet) y los equipos terminales necesarios para proporcionar los servicios de telecomunicaciones.

4. Servicios de Desagregación

RED NACIONAL informará al CS el momento en que realice el puente hacia la tabilla horizontal, y el CS será responsable de tener activos los servicios (un número telefónico y el servicio de internet) y los equipos terminales necesarios para proporcionar los servicios de telecomunicaciones.

Se eliminan aclaraciones sobre el "Servicio Auxiliar del Anexo de Caja de Distribución", como consecuencia de la eliminación del servicio. Al respecto, y en línea con lo comentado para puntos anteriores, GTV considera que la eliminación de servicios limita las opciones que tienen los CS y, por tanto, empobrece la oferta.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la OREDA vigente.

12 5.1 Descripción del servicio

El Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local es aquel mediante el cual RED NACIONAL pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida de RED NACIONAL. El SDVBL será ofrecido de manera que permita al CS disponer del Tráfico de datos bidireccional a través del bucle de fibra óptica, desde el Punto Terminal de Conexión en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso (OLT) y los equipos de transporte local en donde se realiza la conexión del DFO de RED NACIONAL hasta el DFO del CS para la entrega del servicio.

5.1 Descripción del servicio

El Servicio de Desagregación Virtual del Bucle Local es aquel mediante el cual RED NACIONAL pone a disposición del CS capacidad de transmisión entre el Usuario Final y un Punto de Interconexión con la red del CS, de tal forma que se permita la provisión de servicios de telecomunicaciones a un Usuario Final que se conecta a la red pública de telecomunicaciones mediante una acometida. El SDVBL será ofrecido de manera que permita al CS disponer del Tráfico de datos bidireccional a través del bucle de fibra óptica, desde el Punto Terminal de Conexión en el sitio del Usuario Final, transportando el Tráfico hasta una Central Telefónica o Instalación Equivalente donde radican los equipos de acceso (OLT) y los equipos de transporte local en donde se realiza la conexión del DFO de RED NACIONAL hasta el DFO del CS para la entrega del servicio.

En esta propuesta de modificación, el AEPT elimina la especificación de que la acometida es y debe ser de Red Nacional. GTV considera importante mantener esta anotación, de modo que quede claro el responsable.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
13	5.2 Descripción general En caso de que el CS esté realizando un proceso de portabilidad, El SDVBL considerará el procedimiento de Cambio de CS cuando el usuario así lo solicite, y el CS será el responsable de configurar los parámetros necesarios en la ONT para proporcionar los servicios al cliente. Una vez que se ha habilitado el Servicio de desagregación, el CS deberá iniciar con el procedimiento de portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos regulados de dicho servicio.	5.2 Descripción general El SDVBL considerará el procedimiento de Cambio de CS cuando el usuario así lo solicite, y el CS será el responsable de configurar los parámetros necesarios en la ONT para proporcionar los servicios al Usuario Final.	El AEPT propone eliminar el apartado de especificaciones relacionadas con portabilidad. Frente a la justificación aportada, GTV considera que es inconsistente con otras partes de la oferta donde sí se hace referencia a servicios prestados a usuarios finales. Adicionalmente, la eliminación ignora un procedimiento que se presenta en la práctica, con lo cual no se considera que su eliminación mejore las condiciones para los CS.
14	5.4 Características técnicas de implementación A fin de proporcionar el SDVBL, se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas esenciales: (...) • La instalación de la acometida es responsabilidad de RED NACIONAL.	5.4 Características técnicas de implementación A fin de proporcionar el SDVBL, se requiere el cumplimiento de las siguientes premisas esenciales: • La instalación o existencia de una acometida.	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la oferta vigente. En esta propuesta de modificación, el AEPT elimina la especificación de que la acometida es y debe ser de Red Nacional. GTV considera importante mantener esta anotación, de modo que quede claro el responsable.
15	6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja La configuración del módem/ONT, cuando aplique, y la provisión de los servicios de datos, son responsabilidad del CS. A tal efecto y cuando RED NACIONAL sea la encargada de la instalación de la ONT el CS le suministrará los parámetros de configuración que correspondan. Asimismo, se debe considerar que el cambio de CS deberá ser transparente para el usuario final, es decir, en caso de afectación del Servicio deberá considerarse como máximo un plazo de 30 minutos por lo que respecta a hechos imputables a RED NACIONAL, la información respecto a la entrega del Servicio incluido si hubo o no afectación y el tiempo de la misma deberá quedar respaldada en el SEG/SIPO. Será responsabilidad del nuevo CS el cambio de módem/ONT en los términos de la presente oferta. Para garantizar la continuidad del servicio telefónico, cuando así aplique, el CS deberá otorgar un número telefónico en el	6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja La configuración del módem/ONT, cuando aplique, y la provisión de los servicios de datos, son responsabilidad del CS. A tal efecto y cuando RED NACIONAL sea la encargada de la instalación de la ONT el CS le suministrará los parámetros de configuración que correspondan. Será responsabilidad del nuevo CS el cambio de módem/ONT en los términos de la presente oferta.	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la oferta vigente. El AEPT propone eliminar el apartado de especificaciones relacionadas con portabilidad. Frente a la justificación aportada por el AEPT, GTV considera que es inconsistente con otras partes de la oferta donde sí se hace referencia a servicios prestados a usuarios finales. Adicionalmente, la eliminación ignora un procedimiento que se presenta en la práctica, con lo cual no se considera que su eliminación mejore las condiciones para los CS.

#

Apartado de la OREDA EM 2024

Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

que desee recibir el Servicio al momento de la desagregación efectiva.

Una vez que sea habilitado el Servicio de desagregación, el CS deberá iniciar con el procedimiento de portabilidad (en caso de aplicar), de acuerdo con los plazos establecidos para dicho servicio. Para que el Usuario Final pueda portar su número telefónico se deberá prever la obtención del NIP con antelación a la realización del puente, así como que éste no caduque de acuerdo a las Reglas de Portabilidad vigentes.

16 ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SAIB	\$ 199.4537
Habilitación reactiva del SAIB	42.3171 + 108.1478 * N
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SOJO	\$ 990.8667
Gastos de Habilitación por pCAI Local	\$ 1.028.3365
Gastos de Habilitación por pCAI Regional	\$ 1.028.3443
Gastos de Habilitación por pCAI Nacional	\$ 1.028.3565
Gasto por modificación de ancho de banda	\$ 3.0000
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$ -01.7574

ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SAIB (Cambio de entidad)	\$ 152.742
Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SOJO	\$ 713.64
Gastos de Habilitación por pCAI	\$ 2.146.91
Gastos de Habilitación por pCAI-R	\$ 2.146.92
Gastos de Habilitación por pCAI-N	\$ 2.146.93
Gasto por modificación de ancho de banda	\$ 3.0000
Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad	\$ 10.21

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. Ahora bien, frente a la eliminación de paquetes y/o servicios, GTV considera que esto limita las opciones entre las cuales los CS pueden elegir y, en ese sentido, no presentar todos los paquetes y/o servicios que oferta el AEPT genera una desmejora de las condiciones actuales. Por lo anterior, GTV solicita incluir todos los paquetes que el AEPT tenga registrados en el registro público de concesiones, y no eliminar ninguno de los servicios que se encuentran en la OREDA vigente.

17 ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros recurrentes, Caso II)

ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros recurrentes, Caso II)

#

Apartado de la OREDA EM 2024

Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

Calidad (a): Best Effort

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$31.00	\$22.00**	\$9.00**
5	\$40.38	\$27.00**	\$12.00**
10	\$54.00**	\$36.00**	\$16.00**
20	\$68.00**	\$46.00**	\$22.00**
30	\$76.00**	\$51.00**	\$27.00**
40	\$83.00**	\$57.00**	\$32.00**
50	\$105.00**	\$76.00**	\$51.00**
60	\$122.00**	\$93.00**	\$64.00**

Calidad (a): Best Effort

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$35.20	\$17.33	\$7.01
5	\$46.00	\$22.00	\$9.00
10	\$64.00	\$36.00	\$16.00
20	\$88.00	\$46.00	\$22.00
30	\$115.00	\$57.00	\$27.00
40	\$144.00	\$76.00	\$42.00
50	\$183.00	\$93.00	\$51.00
60	\$212.00	\$115.00	\$64.00

18 ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros recurrentes, Caso II)

Calidad doble (b):

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$10.00	\$29.00	\$21.00
5	\$14.39	\$38.45	\$28.59
10	\$29.00**	\$51.00**	\$33.00**
20	\$60.00**	\$67.00**	\$45.00**
30	\$68.00**	\$73.00**	\$49.00**
40	\$115.00**	\$89.00**	\$64.00**
50	\$127.00**	\$100.00**	\$73.00**
60	\$144.00**	\$115.00**	\$88.00**

Calidad doble (b):

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$32.05	\$23.49	\$16.40
5	\$51.00	\$33.00	\$24.00
10	\$69.00	\$43.00	\$33.00
20	\$90.00	\$51.00	\$33.00
30	\$90.00	\$67.00	\$45.00
40	\$115.00	\$73.00	\$49.00
50	\$127.00	\$89.00	\$64.00
60	\$144.00	\$100.00	\$73.00
60	\$144.00	\$115.00	\$88.00

19 ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros recurrentes, Caso II)

Calidad triple (d):

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$11.73	\$33.46	\$23.46

Renta mensual por entrega del servicio a nivel

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$71.00	\$58.00	\$44.00

ANEXO A - TARIFAS SAIB (cobros recurrentes, Caso II)

Calidad triple (d):

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$71.00	\$58.00	\$44.00

Renta mensual por entrega del servicio a nivel

Velocidad (Mbps)/ 3	Nacional	Regional	Local
3	\$71.00	\$58.00	\$44.00

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

#

Apartado de la OREDA EM 2024

Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

20 ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SDTBL	\$ 0,37 0,000
Habilitación del SDTBL	\$ 637 5073
Habilitación del SDTBL	\$ 637 1023
Habilitación del SDTBL	\$ 637 5073
Habilitación del SDTBL	\$ 637 1023
Habilitación del SDTBL	\$ 213 021

21 ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$11 2515
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$561 1972
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$57 1000
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$12 1072
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$5 5711
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$102 2331

22 ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 1 Interna	\$111 11059
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 1 Externa	\$831 22721
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 2 Interna	\$61 71114
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 2 Externa	\$101 20710
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 3 Interna	\$127 001101
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 3 Externa	\$211 111121
Gastos de instalación de metro lineal de diámetro para cobelación Externa	\$3101020

23 ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Habilitación del SDTBL	\$ 1 01722
Habilitación del SDTBL	\$ 1 01722
Habilitación del SDTBL	\$ 1 01722
Habilitación del SDTBL	\$ 1 01722

ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$14 215
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$121 1000
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$194 1000
Renta mensual de SDTBL	Renta mensual (por evento)	\$10 000

ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 1 Interna	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 1 Externa	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 2 Interna	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 2 Externa	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 3 Interna	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación por cobelación de Tipo 3 Externa	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación de metro lineal de diámetro para cobelación Externa	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000
Gastos de instalación de metro lineal de diámetro para cobelación Externa	Renta mensual (por evento)	\$10 000 000

ANEXO A - TARIAS SDxBL (cobros no recurrentes)

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. Ahora bien, frente a la eliminación de paquetes y/o servicios, GTV considera que esto limita las opciones entre las cuales los CS pueden elegir y, en ese sentido, no presentar todos los paquetes y/o servicios que oferta el AEPT genera una desmejora de las condiciones actuales. Por lo anterior, GTV solicita incluir todos los paquetes que el AEPT tenga registrados en el registro público de concesiones, y no eliminar ninguno de los servicios que se encuentran en la OREDA vigente.

Finalmente, frente a la inclusión propuesta, GTV entiende que se trata de un servicio que se ofrece sin costo a los CS, de modo que su inclusión empeora las condiciones de la oferta. Por lo anterior, GTV solicita no adoptar la inclusión propuesta por el AEPT.

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los

2

3

#

Apartado de la OREDA EM 2024

Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

Concepto	Contraprestación mensual (según tipo de zona)		
	Alta	Medio	Baja
Renta mensual por metro cuadrado por cubricación de Tipo 1	\$4,700.43	\$3,331.11	\$3,331.63
Renta mensual por metro cuadrado por cubricación de Tipo 2	\$4,200.48	\$3,331.11	\$4,331.63
Renta mensual por cubricación de Tipo 3	\$3,000.00	\$2,000.00	\$3,000.00
Metro Lineal de Duchería para cubricación externa		\$15,000.00	

24 ANEXO A - TARIFAS SCD (cobros no recurrentes para adecuaciones de cubricación)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$1,600,000

ANEXO A - TARIFAS SCD (cobros no recurrentes para adecuaciones de cubricación)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Cambio en la capacidad de interruptor termo magnético	\$2,400,000

25 ANEXO A - TARIFAS SCD (cobros no recurrentes para adecuaciones de cubricación)

Capacidad (empresas por tabilla)	Cobro adicional del interruptor termo magnético - Costo por tabilla (contraprestación mensual)	
	Alta	Medio
10	\$3,000.00	\$3,000.00
15	\$3,000.00	\$3,000.00
20	\$3,000.00	\$3,000.00
30	\$3,000.00	\$3,000.00
40	\$3,000.00	\$3,000.00
50	\$3,000.00	\$3,000.00
60	\$3,000.00	\$3,000.00
70	\$3,000.00	\$3,000.00
80	\$3,000.00	\$3,000.00
90	\$3,000.00	\$3,000.00
100	\$3,000.00	\$3,000.00
150	\$3,000.00	\$3,000.00
200	\$3,000.00	\$3,000.00

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - instalación)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$30,000.00
Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$3,500.00
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (por metro lineal)	\$550.00
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$37,500.00

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - instalación)

Concepto	Contraprestación (por evento)
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$30,000.00
Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$3,500.00
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (por metro lineal)	\$550.00
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$37,500.00

C

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

2

9

#

Apartado de la OREDA EM 2024

Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

26

ANEXO A - TARIFAS Servicio Auxiliar de Cableado Multipar Multipar (cobros no recurrentes)

ANEXO A - TARIFAS Servicio Auxiliar de Cableado Multipar (cobros no recurrentes)

Concepto	Contraprestación (por evento)	Concepto	Contraprestación (por evento)
Tablilla de 64 puertos y módulo splitter VDSL 2	\$12.116,00	Tablilla de 64 puertos y módulo splitter VDSL 2	\$12.214,41
Escalera de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal)	\$531.192	Escalera de aluminio de 6" o 8" para cableado UTP Y/O COAXIAL (por metro lineal)	\$527.830

27

ANEXO A - TARIFAS Servicio Auxiliar de Cableado Multipar (cobros recurrentes)

ANEXO A - TARIFAS Servicio Auxiliar de Cableado Multipar (cobros recurrentes)

Concepto	Contraprestación anual	Concepto	Contraprestación anual
Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estuchado de línea (por metro lineal)	\$154.2110	Cableado Multipar de 70 pares con blindaje y estuchado de línea (por metro lineal)	\$1.143,00

28

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - instalación)

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - instalación)

Concepto	Contraprestación (por evento)	Concepto	Contraprestación (por evento)
Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$259.2963	Despliegue de fibra (por metro lineal)	\$259.776
Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$2.964.7651	Despliegue de fibra (fijo por cable)	\$25.978,80
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (por metro lineal)	\$553.4230	Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (por metro lineal)	\$1.018,03
Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$17.071.1622	Escalera o cancheta por fibra óptica con fijación en losa (fijo por cable)	\$439.780,51

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios **no** se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

29

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - empalme)

ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros no recurrentes - empalme)

Concepto	Contraprestación	Concepto	Contraprestación
Empalme (costo fijo)	\$276.6763	Empalme (costo fijo)	\$704,29
Empalme (costo variable por hilo)	\$1.5557	Empalme (costo variable por hilo)	\$451,73

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

#	Apartado de la OREDA EM 2024		Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta		Impacto/Sugerencia																																															
30	ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros recurrentes)		ANEXO A - TARIFAS Servicio de Cableado de DFO-RED NACIONAL a DFO-CS (cobros recurrentes)		En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios <u>no</u> se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.																																															
	<table><tr><th>Concepto</th><th>Contraprestación</th></tr><tr><td>Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)</td><td>\$16,350</td></tr><tr><td>Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</td><td>\$310,000</td></tr><tr><td>Renta de instalaciones</td><td>\$110,000</td></tr></table>	Concepto	Contraprestación	Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)	\$16,350	Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)	\$310,000	Renta de instalaciones	\$110,000		<table><tr><th>Concepto</th><th>Contraprestación</th></tr><tr><td>Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)</td><td>\$10,000</td></tr><tr><td>Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)</td><td>\$2,141.71</td></tr><tr><td>Renta de instalaciones</td><td>\$141.05</td></tr></table>	Concepto	Contraprestación	Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)	\$10,000	Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)	\$2,141.71	Renta de instalaciones	\$141.05																																	
Concepto	Contraprestación																																																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)	\$16,350																																																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)	\$310,000																																																			
Renta de instalaciones	\$110,000																																																			
Concepto	Contraprestación																																																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra (por meso lineal)	\$10,000																																																			
Mantenimiento de escalerilla y fibra (fijo por cable)	\$2,141.71																																																			
Renta de instalaciones	\$141.05																																																			
31	ANEXO A - TARIFAS Generales (cobros no recurrentes)		ANEXO A - TARIFAS Generales (cobros no recurrentes)		Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios <u>no</u> se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro. Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. Finalmente, frente a la inclusión propuesta, GTV entiende que se trata de servicios que se ofrecen sin costo a los CS, y que se incluyen con costos injustificadamente altos, de modo que su inclusión empeora las condiciones de la oferta.																																															
	<table><tr><th>Concepto</th><th>Contraprestación (por evento)</th></tr><tr><td>Instalación de acometida de cobre</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Instalación de acometida de fibra óptica</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Visita en sitio</td><td>\$3,447.00</td></tr><tr><td>Visita técnica por SDTFO</td><td>\$200.00</td></tr><tr><td>Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)</td><td>\$200.00</td></tr><tr><td>Cableado interior (tercer y subsiguientes)</td><td>\$200.00</td></tr><tr><td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Reubicación de ONT</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Cambio de Tecnología</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales</td><td>\$1,000.00</td></tr></table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Instalación de acometida de cobre	\$1,000.00	Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,000.00	Visita en sitio	\$3,447.00	Visita técnica por SDTFO	\$200.00	Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)	\$200.00	Cableado interior (tercer y subsiguientes)	\$200.00	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,000.00	Reubicación de ONT	\$1,000.00	Cambio de Tecnología	\$1,000.00	Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales	\$1,000.00		<table><tr><th>Concepto</th><th>Contraprestación (por evento)</th></tr><tr><td>Instalación de acometida de cobre</td><td>\$700.00</td></tr><tr><td>Instalación de acometida de fibra óptica</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Visita en sitio</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Visita técnica por SDTFO</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Instalación de cable</td><td>\$2,000.00</td></tr><tr><td>Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)</td><td>\$500.00</td></tr><tr><td>Cableado interior (tercer y subsiguientes)</td><td>\$500.00</td></tr><tr><td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Reubicación de ONT</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Cambio de Tecnología</td><td>\$1,000.00</td></tr><tr><td>Servicio de teleoperabilidad</td><td>\$20,000.00</td></tr><tr><td>Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales</td><td>\$1,000.00</td></tr></table>	Concepto	Contraprestación (por evento)	Instalación de acometida de cobre	\$700.00	Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,000.00	Visita en sitio	\$1,000.00	Visita técnica por SDTFO	\$1,000.00	Instalación de cable	\$2,000.00	Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)	\$500.00	Cableado interior (tercer y subsiguientes)	\$500.00	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,000.00	Reubicación de ONT	\$1,000.00	Cambio de Tecnología	\$1,000.00	Servicio de teleoperabilidad	\$20,000.00	Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales	\$1,000.00	
Concepto	Contraprestación (por evento)																																																			
Instalación de acometida de cobre	\$1,000.00																																																			
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,000.00																																																			
Visita en sitio	\$3,447.00																																																			
Visita técnica por SDTFO	\$200.00																																																			
Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)	\$200.00																																																			
Cableado interior (tercer y subsiguientes)	\$200.00																																																			
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,000.00																																																			
Reubicación de ONT	\$1,000.00																																																			
Cambio de Tecnología	\$1,000.00																																																			
Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales	\$1,000.00																																																			
Concepto	Contraprestación (por evento)																																																			
Instalación de acometida de cobre	\$700.00																																																			
Instalación de acometida de fibra óptica	\$1,000.00																																																			
Visita en sitio	\$1,000.00																																																			
Visita técnica por SDTFO	\$1,000.00																																																			
Instalación de cable	\$2,000.00																																																			
Cableado interior (primera adicional y segundo adicional)	\$500.00																																																			
Cableado interior (tercer y subsiguientes)	\$500.00																																																			
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$1,000.00																																																			
Reubicación de ONT	\$1,000.00																																																			
Cambio de Tecnología	\$1,000.00																																																			
Servicio de teleoperabilidad	\$20,000.00																																																			
Colocación de Analista de Facilidad para Servicios Auxiliares y Trabajos Especiales	\$1,000.00																																																			
32	ANEXO A - TARIFAS Cobros opcionales (Equipos Modem Blanco y ONT por unidad)		ANEXO A - TARIFAS Cobros opcionales (Equipos Modem Blanco y ONT por unidad)		Por lo anterior, GTV solicita no adoptar la inclusión propuesta por el AEPT. El AEPT propone ajustar las tarifas de ONT y Módem Blanco por unidad de MXN a USD. En la justificación aportada por el AEPT no es claro el motivo de esta modificación. Adicionalmente, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios <u>no</u> se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.																																															
	<table><tr><th>Tecnología</th><th>Precio</th></tr><tr><td>ADSL</td><td>\$ 600,000 MXN</td></tr><tr><td>VDSL</td><td>\$ 1,000,000 MXN</td></tr><tr><td>ONT</td><td>\$ 1,000,000 MXN</td></tr></table>	Tecnología	Precio	ADSL	\$ 600,000 MXN	VDSL	\$ 1,000,000 MXN	ONT	\$ 1,000,000 MXN		<table><tr><th>Tecnología</th><th>Precio</th></tr><tr><td>ADSL</td><td>\$ 42,54 USD</td></tr><tr><td>VDSL</td><td>\$ 44,29 USD</td></tr><tr><td>ONT</td><td>\$ 150,62 USD</td></tr></table>	Tecnología	Precio	ADSL	\$ 42,54 USD	VDSL	\$ 44,29 USD	ONT	\$ 150,62 USD																																	
Tecnología	Precio																																																			
ADSL	\$ 600,000 MXN																																																			
VDSL	\$ 1,000,000 MXN																																																			
ONT	\$ 1,000,000 MXN																																																			
Tecnología	Precio																																																			
ADSL	\$ 42,54 USD																																																			
VDSL	\$ 44,29 USD																																																			
ONT	\$ 150,62 USD																																																			

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
---	------------------------------	--	--------------------

- 33

ANEXO A - ADENDUM (Municipios con libertad tarifaria)

Se modifica el listado de municipios con libertad tarifaria como se muestra en el Anexo A.
- ANEXO A - ADENDUM (Municipios con libertad tarifaria)

Se modifica el listado de municipios con libertad tarifaria como se muestra en el Anexo A.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente. En la actualización del listado de municipios con libertad tarifaria se añadieron 13 municipios. GTV no está de acuerdo, considerando que los mercados en estos municipios siguen siendo altamente concentrados, como se detalló en la sección 7.2. En ese sentido, la libertad tarifaria podría acentuar los problemas de competencia que ya se presenta en estas zonas. En efecto, se considera inadecuado añadir municipios al listado, considerando los problemas de competencia ilustrados en la sección 4.1.

Por lo anterior, GTV solicita al IFT realizar evaluaciones rigurosas para establecer regulaciones que reflejen la realidad de los mercados y que promuevan la competencia en estos.

En esta propuesta de modificación, el APT incluye aclaraciones sobre el monto de las garantías de pago, (i) las cuales deben incluir las cantidades pendientes de pago vencidas de años anteriores y cualquier otro cargo no cubierto; y (ii) en caso de que no haya servicios contratados en el año inmediato anterior y no se pueda calcular el monto de garantía, el monto mínimo de garantía será un valor en MXN acordado entre las partes. GTV considera que la incorporación de años anteriores y condiciones adicionales para calcular los montos de garantías añade complejidad sobre el proceso de contratación en detrimento de la mejora de condiciones de la oferta. En general, no se considera adecuado considerar vigencias anteriores en el marco de la garantía y las especificaciones vigentes son suficientes para la determinación de la garantía para el pago de contraprestaciones.

- 34

ANEXO F - CLÁUSULAS (8.1 Garantía para el pago de las Contraprestaciones)
- ANEXO F - CLÁUSULAS (8.1 Garantía para el pago de las Contraprestaciones)

Mientras esté vigente este CONVENIO, el SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza, carta de crédito, depósito condicionado o depósito en garantía, a elección del CS como garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por 2 (dos) meses de Servicios calculado con base en los últimos 12 (doce) meses, incluyendo accesorios y cualquier otro cargo. El monto de la fianza o carta de crédito de un SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de Servicios, deberá ser pactada entre las Partes, de forma proporcional, considerando el monto y volumen de cada servicio contratado. El monto por el cual el SOLICITANTE deberá constituir la garantía es de \$[*], misma que deberá ser expedida por una institución de Fianzas o una institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetará a los términos de la Legislación vigente en la materia,

Mientras esté vigente este CONVENIO, el CONCESIONARIO SOLICITANTE mantendrá constituida una fianza, carta de crédito, depósito condicionado o depósito en garantía, a elección del CS como garantía del pago de las contraprestaciones a su cargo en los términos de este CONVENIO, por un monto que cubra por lo menos un promedio de contraprestaciones por 2 (dos) meses de Servicios calculado con base en los últimos 12 (doce) meses, incluyendo accesorios, además del total de las cantidades vencidas pendientes de pago a cargo del CONCESIONARIO SOLICITANTE de años anteriores y cualquier otro cargo no cubierto. El monto de la fianza, depósito o carta de crédito de un CONCESIONARIO SOLICITANTE que realice por primera vez la contratación de Servicios, deberá ser pactada entre las Partes, de forma proporcional, considerando el monto y volumen de cada servicio contratado. En caso de que el CONCESIONARIO SOLICITANTE no haya contratado Servicios a pesar de haber firmado la oferta vigente en el año inmediato

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	y en lo no previsto por esta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este CONVENIO a cargo del (*) SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra RED NACIONAL al exigir dicho derecho conforme a este CONVENIO.	anterior, y por lo tanto no sea posible efectuar el cálculo de la garantía conforme al procedimiento anterior, el monto mínimo por el cual deberá constituir la fianza, carta de crédito, o depósito de esta oferta será de \$[*] ([*] pesos M.N.). El monto por el cual el CONCESIONARIO SOLICITANTE deberá constituir la garantía es de [*], misma que deberá ser expedida por una institución de Fianzas o una institución Bancaria, según sea el caso, de los Estados Unidos Mexicanos. La fianza o carta de crédito se sujetará a los términos de la Legislación vigente en la materia, y en lo no previsto por ésta, a lo dispuesto en el Título Decimotercero del Código Civil Federal, garantizando la institución correspondiente el pago de las contraprestaciones que se pactan en este CONVENIO a cargo del CONCESIONARIO SOLICITANTE, y todos y cada uno de los gastos en que incurra RED NACIONAL al exigir dicho derecho conforme a este CONVENIO.	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción vigente y no adoptar las inclusiones propuestas.
35	ANEXO F - CLÁUSULAS (8.2 Fianza y carta de crédito)	ANEXO F - CLÁUSULAS (8.2 Fianza y carta de crédito)	GTV considera que las condiciones estipuladas son claras y la inclusión propuesta no propende por una mejora de las condiciones en la OREDA. Además, la redacción estipula que debe cumplirse lo establecido en la Ley al mencionar "y demás relativos de la Ley...". Por lo anterior, GTV no encuentra justificación para la inclusión y solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.
36	ANEXO F - CLÁUSULAS (8.5 Modificación de las Garantías)	ANEXO F - CLÁUSULAS (8.5 Modificación de las Garantías)	GTV considera que mantener la periodicidad anual para la negociación de las características de la garantía aporta certidumbre y agiliza los procesos de contratación. Plantear la posibilidad de hacer negociaciones de garantías con una periodicidad trimestral o mensual podría conllevar a prolongar los plazos para el acceso efectivo a la infraestructura del AEP.
37	ANEXO F - CLÁUSULAS (Décima Cuarta. DAÑOS A TERCEROS)	ANEXO F - CLÁUSULAS (Décima Cuarta. DAÑOS A TERCEROS)	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente. En esta propuesta de modificación, el AEP realiza ajustes de redacción e incluye especificaciones sobre pruebas fehacientes y

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
38	ANEXO F - CLÁUSULAS (Décima Quinta. RELACIONES LABORALES) La Parte Perjudicada, tan pronto como tenga conocimiento y le sea posible, notificará por escrito a la Parte Causante sobre la existencia de tal reclamo, acción o demanda. Por su parte, la Parte Causante se obliga a mantener debidamente informada a la Parte Perjudicada, en todo momento, sobre la tramitación del litigio o transacción. En ningún caso la Parte Perjudicada estará obligada a otorgar poder o facultad alguna a favor de la Parte Causante o de las personas que ésta designe para la atención del reclamo, acción o demanda. En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo. En caso de suspensión de los Servicios como consecuencia de una huelga, ni RED NACIONAL ni el CONCESIONARIO SOLICITANTE tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.	Si derivado de la operación de los Servicios materia del CONVENIO se causan afectaciones a terceros, y se comprueba de manera fehaciente la responsabilidad directa ya sea del CONCESIONARIO SOLICITANTE o de RED NACIONAL, la Parte responsable se obliga a responder por ello y a sacar en paz y a salvo a su contraparte liberándola de toda responsabilidad al respecto. ANEXO F - CLÁUSULAS (Décima Quinta. RELACIONES LABORALES) La Parte Perjudicada, tan pronto como tenga conocimiento y le sea posible, notificará por escrito a la Parte Causante sobre la existencia de tal reclamo, acción o demanda. Por su parte, la Parte Causante se obliga a mantener debidamente informada a la Parte Perjudicada, en todo momento, sobre la tramitación del litigio o transacción. En ningún caso la Parte Perjudicada estará obligada a otorgar poder o facultad alguna a favor de la Parte Causante o de las personas que ésta designe para la atención del reclamo, acción o demanda. En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo. En caso de suspensión de los Servicios como consecuencia de una huelga, ni RED NACIONAL ni el CONCESIONARIO SOLICITANTE tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.	responsabilidades en caso de afectaciones a terceros. Al respecto, GTV considera que las inclusiones no aportan claridad, pues, por un lado, el término "fehaciente" no está definido con criterios objetivos y, por otro, la obligación de dejar en paz y salvo a su contraparte implica que la parte responsable debe responder. Adicionalmente, el AEPT no incluye la explicación de esta inclusión en el cuadro de justificaciones. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente. En esta propuesta de modificación, el AEPT elimina la aclaración de que el aviso de huelga a la contraparte se debe hacer con 10 días de anticipación a la suspensión de trabajo. Este término es relevante y aporta claridad al convenio, estableciendo claramente la obligación de notificar en aras de mitigar afectaciones sobre los procesos de acceso efectivo a la infraestructura. Además, es importante resaltar que el AEPT ha intentado realizar esta modificación a la OREDA en años anteriores. Pese a esto, esta eliminación no ha tenido éxito, teniendo en cuenta que aporta claridad a la Oferta. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la Oferta vigente, es decir, sin eliminar el plazo de 10 días hábiles previos a la suspensión del trabajo para avisar a la otra parte.

Figura 8.1: Tabla comparativa OREDA EM vigente 2024 y OREDA EM propuesta 2025 – Prioridad Alta [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

8.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	1.1 Prerrequisitos Para contratar los Servicios objeto de la OREDA el CS deberá: (...) -Firmar el Convenio. RED NACIONAL deberá firmar el Convenio de Desagregación respectivo en un plazo no mayor a 20 días naturales contados a partir de la solicitud que el CS haya realizado a través del correo electrónico CONVENIOSREDNACIONAL@rednacional.com. La solicitud para la firma del CONVENIO podrá ser efectuada por el CS a partir del 31 de diciembre de 2024 (...) -Solicitar la conectividad SEG/SIPO vía VPN, en los términos contenidos en el sitio de Internet de RED NACIONAL.	1.1 Prerrequisitos Para contratar los Servicios objeto de la OREDA el CS deberá: (...) -Firmar el Convenio. RED NACIONAL deberá firmar el Convenio de Desagregación respectivo en un plazo no mayor a 20 días naturales contados a partir de la solicitud que el CS haya realizado a través del correo electrónico CONVENIOSREDNACIONAL@rednacional.com. La solicitud para la firma del CONVENIO podrá ser efectuada por el CS a partir del 31 de diciembre de 2024 (...) -Solicitar la conectividad SEG/SIPO vía VPN, en los términos contenidos en el sitio de Internet de RED NACIONAL.	Se ajusta la redacción para hacerla más general, aclarando que los términos para solicitar la conectividad deben estar en línea con lo términos contenidos en el sitio web de RED NACIONAL. Al respecto, GTV considera que todas las condiciones deben estar estipuladas en la OREDA, y no en otro lugar diferente como la página web del AEPT. Esto abriría la posibilidad a modificar condiciones o a que estas no estén disponibles ante cualquier actualización de la página web. Adicionalmente, el AEPT modifica la fecha para que el CS realice la solicitud para la firma del CONVENIO a partir del 31 de diciembre en lugar del 28 de diciembre, prolongando el plazo con el que se puede hacer efectivo el CONVENIO. Por lo anterior, GTV considera que, en primer lugar, lo que se plantea en el sitio de Internet quede especificado en la OREDA. Adicionalmente, se propone la siguiente redacción del literal en comento para mayor claridad: "-Solicitar la conectividad SEG/SIPO vía VPN en los términos contenidos en la presente oferta". Por otro lado, GTV solicita que la fecha para solicitar la firma del CONVENIO se mantenga como se encuentra en la OREDA vigente, el 28 de diciembre, o que incluso sea antes considerando que la Oferta se publica el 15 de diciembre.



#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
2	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios En el momento que RED NACIONAL considere necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente, se obliga a avisar en el SEG/SIPO a los concesionarios que estén haciendo uso del servicio involucrado, con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software de equipos terminales (módem / ONT) se avisará al CS vía SEG/SIPO con al menos 30 días naturales de antelación, lo cual no será necesario cuando se trate de mejoras para los concesionarios y/o para los Usuarios Finales. Para el caso de cambio en los planes de equipamiento óptico si impiden la contratación o continuidad en el uso de los Servicios se informará al CS con un año de anticipación.	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios En el momento que RED NACIONAL considere necesario actualizar o modernizar los elementos de red con que opera actualmente, se obliga a avisar en el SEG/SIPO a los concesionarios que estén haciendo uso del servicio involucrado, con seis meses de antelación en el caso de nueva tecnología o funcionalidades. Para el caso de actualizaciones de software de equipos terminales (módem / ONT) se avisará al CS vía SEG/SIPO con al menos 30 días naturales de antelación, lo cual no será necesario cuando se trate de mejoras para los concesionarios y/o para los Usuarios Finales. Para el caso de cambio en los planes de equipamiento óptico si impiden la contratación o continuidad en el uso de los Servicios se informará al CS con un año de anticipación.	El AEPT propone especificar que no es a todos los CS a los que se les informa sobre la actualización de algún elemento de red, sino únicamente a los que hacen uso de los elementos de red en cuestión. GTV considera que este ajuste no contribuye a mejorar las condiciones de la oferta y, por tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.
3	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios Cuando RED NACIONAL reciba una notificación de cierre de alguna Central Telefónica en la que ofrezca facilidades propiedad de terceros, autorizada con cuando menos 36 meses antes por parte del Instituto, notificará tanto a los CS con los que se tenga convenio firmado como al Instituto vía SEG/SIPO de dicha situación.	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios Cuando RED NACIONAL reciba una notificación de cierre de alguna Central Telefónica en la que ofrezca facilidades propiedad de terceros, notificará con diez días hábiles de anticipación a los concesionarios con los que se tenga convenio firmado y con presencia en dicha Central, así como al Instituto vía SEG/SIPO de dicha situación.	El AEPT propone ajustar la redacción para (i) especificar que sólo se le informará del cierre de la Central Telefónica a los CS que se vean afectados por su presencia física en esta; y (ii) que el tiempo de notificación no se dará con 36 meses de anticipación al cierre, sino con máximo de 10 días hábiles después de que Red Nacional haya sido notificado del cierre. Este mismo ajuste se refleja en la sección 11.5. "Procedimientos de notificación en caso de cierre de Centrales Telefónicas". GTV considera que el plazo propuesto para la notificación es muy corto en comparación con el establecido actualmente en la oferta, lo cual podría generar afectaciones negativas sobre la prestación del servicio. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente. El AEPT propone ajustar la redacción para que las solicitudes de incidencias solo se realicen por medio telefónico, eliminando la posibilidad de
4	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios	1.8 Condiciones generales para la prestación de los Servicios	El AEPT propone ajustar la redacción para que las solicitudes de incidencias solo se realicen por medio telefónico, eliminando la posibilidad de

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
5	15. Toda comunicación respecto de la solicitud de Servicios y de las incidencias entre RED NACIONAL y el CS se hará a través del SEG/SIPO (salvo las excepciones de comunicación para el uso de otros medios disponibles a todos los CS). En caso de afectaciones críticas que no permitan el correcto funcionamiento de dichos sistemas, RED NACIONAL lo hará del conocimiento del CS dentro de la siguiente hora a partir de su identificación y pondrá a disposición del CS un medio alternativo de comunicación (incidencias 8004040735; solicitudes e incidencias: oreda@rednacional.com). 1.9 Condiciones generales para la prestación de Servicios de Coubicación El o los CS que hubieran solicitado las adecuaciones deberán resarcir los gastos incurridos, en un periodo máximo de 15 días hábiles después de haber recibido la notificación. 2.2 Procedimiento de acceso al SEG/SIPO a través de la VPN Para que los CS accedan al SEG/SIPO a través de la VPN se deben considerar los siguientes puntos: 1.El proceso de solicitud de conectividad SEG/SIPO se realizará simultáneamente con el proceso de la firma del Acuerdo de Confidencialidad, el Convenio de Desagregación y sus Anexos. El CS deberá obtener los correspondientes del sitio de internet de RED NACIONAL o solicitarlos al correo electrónico atenciones@rednacional.com. 2.El CS solicita al correo electrónico atenciones@rednacional.com la conectividad SEG/SIPO vía VPN (una para el SEG y otra para el SIPO).	Toda comunicación respecto de la solicitud de Servicios y de las incidencias entre RED NACIONAL y el CS se hará a través del SEG/SIPO (salvo las excepciones de comunicación para el uso de otros medios disponibles a todos los concesionarios). En caso de afectaciones críticas que no permitan el correcto funcionamiento de dichos sistemas, RED NACIONAL lo hará del conocimiento del CS dentro de la siguiente hora a partir de su identificación y pondrá a disposición del CS un medio alternativo de comunicación (incidencias 8004040735; seguimiento de incidencias: OREDA@rednacional.com). 1.9 Condiciones generales para la prestación de Servicios de Coubicación El o los concesionarios que hubieran solicitado las adecuaciones deberán resarcir a RED NACIONAL los gastos incurridos, en un periodo máximo de 15 días hábiles después de haber recibido la notificación. 2.2 Procedimiento de acceso al SEG/SIPO a través de la VPN Para que los concesionarios accedan al SEG/SIPO a través de la VPN se deben considerar los siguientes puntos: 1.El proceso de solicitud de conectividad SEG/SIPO se realizará simultáneamente con el proceso de la firma del Acuerdo de Confidencialidad, el Convenio de Desagregación y sus Anexos. El CS deberá obtener los formatos correspondientes del sitio de internet de RED NACIONAL o solicitarlos al correo electrónico atenciones@rednacional.com. 2.El CS solicita al correo electrónico atenciones@rednacional.com la conectividad SEG/SIPO vía VPN, de conformidad con los términos contenidos en la página de internet de RED NACIONAL.	hacerlo por correo electrónico. Además, se entiende que se elimina el correo electrónico indicado para realizar solicitudes. Al respecto, GTV considera que no se deben cerrar canales de comunicación para hacer solicitudes o mantener comunicación con el AEPT, pues limita las posibilidades que tienen los CS para comunicarse y agilizar los procesos en aras de un acceso eficiente y efectivo a la infraestructura del AEPT. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente. GTV considera que la adaptación que se propone incluir no aporta claridad ni una mejora en las condiciones de la oferta. Adicionalmente, esta modificación no se explica en el cuadro de modificaciones provisto por el AEPT. Por lo anterior, GTV recomienda mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente. El AEPT propone simplificar la redacción, aclarando que los términos para solicitar acceso a la VPN deben estar de acuerdo con lo términos contenidos en el sitio web de RED NACIONAL. Al respecto, GTV considera que todas las condiciones deben estar estipuladas en la OREDA, y no en otro lugar diferente como la página web del AEPT. Esto abriría la posibilidad a modificar condiciones o a que estas no estén disponibles ante cualquier actualización de la página web. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como está en la OREDA vigente.
6			

9

2

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	La solicitud debe acompañarse de los siguientes formatos para solicitar la conectividad al SEG/SIPO:	a) Las condiciones para Interconexión por VPN-Ipsec (LAN to LAN), el cual deberá de ser firmado por el CS. b) La descripción de la conexión VPN LAN to LAN, puertos lógicos a configurar en Firewalls, anchos de banda para configuración en su equipo y la IP Pública. c) Checklist previo sobre las características del equipo del CS y las condiciones mínimas necesarias para la conexión VPN LAN to LAN. d) Formato que deberá llenar y firmar el CS para solicitar su Usuario Administrador. 3. RED NACIONAL revisa los formatos y en caso de existir alguna anomalía los regresa al CS en un plazo máximo de dos días hábiles a partir de la fecha de solicitud indicando el error o la información faltante. 4. RED NACIONAL envía en un plazo máximo de 10 días hábiles la "clave compartida", para que el CS realice las configuraciones necesarias para la conexión VPN. 5. RED NACIONAL y el CS realizan las configuraciones de la VPN correspondientes en sus equipos. 6. RED NACIONAL coordina la fecha de pruebas de conexión con el CS. 7. Una vez concluidas las pruebas y el correcto acceso al SEG a través de la VPN, Las Partes firmarán el documento de aceptación y conformidad. (...) 4. Servicios de Desagregación A fin de coadyuvar a que el servicio al usuario final/suscriptor no sea suspendido por más de 30 minutos en el 95% de los casos, y en ningún caso se excedan los 120 minutos por lo que respecta a hechos imputables a RED NACIONAL.	
7		4. Servicios de Desagregación (...)	El AEPT propone eliminar de la redacción la especificación de que el servicio del usuario final no puede estar suspendido por más de 30 minutos en el 95% de los casos y en ningún caso por más de 120 minutos mientras que sea imputable a Red Nacional. GTV considera que eliminar esta condición va en detrimento de la

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
---	------------------------------	--	--------------------

calidad del servicio que se provee a los usuarios finales, en tanto no salvaguarda la prioridad que debe darse a la continuidad del servicio.

Por lo anterior, GTV propone mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente, sin eliminar la condición sobre el tiempo en que puede permanecer suspendido el servicio.

El AEPT incluye la aclaración de que si no se selecciona una cita se entiende que el servicio se atenderá sin plazo determinado y sin penalización. GTV considera que esta inclusión deteriora las condiciones actuales de la oferta para los CS y, por tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.

El AEPT incluye la aclaración de que si no se selecciona una cita se entiende que el servicio se atenderá sin plazo determinado y sin penalización. GTV considera que esta inclusión deteriora las condiciones actuales de la oferta para los CS y, por tanto, solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.

Sobre el párrafo que propone incluir el AEPT aclarando el procedimiento en caso de visitas en falso por fuerza mayor o caso fortuito, GTV no está de acuerdo con que la responsabilidad de establecer la nueva fecha para concluir la habilitación sea responsabilidad de los CS. Además, la inclusión exime de responsabilidad y penalización al AEPT por la no realización de la prueba y habilitación del servicio, sin establecer claramente qué se considera un caso fortuito o fuerza mayor, abriendo la posibilidad de mayor discrecionalidad por parte del AEPT para definir

8 6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja

A continuación para todos los Servicios (SAIB, SDTBL, SDCBL y SDVBL) se deberá:

- Seleccionar programación de cita con alguna de las siguientes opciones para la atención del Servicio en el procedimiento de citas para la instalación del servicio en caso de que no seleccione una cita se entenderá que el servicio se atenderá sin un plazo determinado y sin penalización

9 6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja

En caso de seleccionar las citas por Fecha y hora específica, se considera que aplica como excepción a regla de FIFO. En caso de que no seleccione una cita se entenderá que el servicio se atenderá sin un plazo determinado y sin penalización.

10 6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja

Sobre visita en falso: Atribuible a casos fortuitos o de fuerza mayor. En caso de que no haya sido posible realizar la prueba y habilitación del servicio por causas de caso fortuito o de fuerza mayor, no se cobrará penalización alguna a ninguna de las partes. Una vez solventado el caso fortuito o de fuerza mayor se deberá realizar lo siguiente:

- El CS deberá indicar una nueva fecha para concluir la

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
		habilitación del servicio o cancelar la solicitud en caso de que desee rechazar el servicio.	que se considera caso fortuito o fuerza mayor.
11	6.1 Procedimientos de modificación y baja	6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción de la oferta vigente y omitir la inclusión propuesta por el AEPT. El AEPT propone ajustar el plazo límite de reprogramación de citas de 30 a 60 días. Esto ralentiza los procedimientos, lo que impacta negativamente el agil acceso a la infraestructura del AEPT. Por lo anterior, GTV solicita mantener el plazo vigente de 30 días naturales.
12	8. Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)	8. Servicio de Concentración y Distribución (SCyD)	El AEPT ajustó la redacción para aclarar que la habilitación de nuevos equipos de acceso para el servicio SCyD sea automática. Al respecto, GTV considera que la redacción actual se asemeja al procedimiento actual y, en ese sentido, debería mantenerse; por tanto, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.
13	11.1 Generalidades (SCD)	11.1 Generalidades (SCD)	El AEPT propone ajustar la redacción para (i) especificar que sólo se le informará del cierre de la Central Telefónica a los CS que se vean afectados por su presencia física en esta; y (ii) que el tiempo de notificación no se dará con 36 meses de anticipación al cierre, sino con máximo de 10 días hábiles después de que Red Nacional haya sido notificado del cierre. Este mismo ajuste se refleja en la sección 11.5. "Procedimientos de notificación en caso de cierre de Centrales

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	conformidad con el procedimiento al respecto en esta OREDA.		Telefónicas". GTV considera que el plazo propuesto para la notificación es muy corto en comparación con el establecido actualmente en la oferta, lo cual podría generar afectaciones negativas sobre la prestación del servicio.
	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.		
	El AEPT propone ajustar la redacción para aclarar que las fallas causadas por caso fortuito solo serán atendidas cuando se acabe dicho evento. Al respecto, GTV considera que reemplazar "desastres naturales" por "caso fortuito" amplía el conjunto de casos que abarca el término, en tanto no se listan cuáles serían considerados casos fortuitos. Adicionalmente, la inclusión de que se atiende la falla "una vez concluido el evento" podría justificar la ampliación de plazos por parte del AEPT. Finalmente, este ajuste no se encontró reflejado en el cuadro de justificaciones provisto por el AEPT, con lo cual no queda clara la justificación para las modificaciones		Identificadas.
	En conclusión, sobre la inclusión del paréntesis para aclarar que el clima refiere a aire acondicionado, GTV está de acuerdo con mantenerlo, sin embargo, solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente para todo lo demás.		
	El AEPT propone eliminar el plazo de 10 días hábiles que tiene el CS para solicitar un trabajo especial. Se considera que el plazo aporta claridad a la oferta y mitiga la posibilidad de que los trabajos especiales tomen mucho tiempo como ha ocurrido en algunas ocasiones en que se ha incumplido el plazo establecido en la documentación que acompaña la solicitud de trabajo especial.		

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
16	12.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y ejecución de Trabajos Especiales <i>En Etapa "Habilitación y aprovisionamiento del Servicio":</i> El CS realiza el pago de un anticipo correspondiente a 50% del costo total del Trabajo Especial solicitado, y RED NACIONAL notificará al CS la fecha de inicio de trabajos en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este Servicio en la presente OREDA.	12.1 Procedimiento para solicitud, aceptación y ejecución de Trabajos Especiales <i>En Etapa "Habilitación y aprovisionamiento del Servicio":</i> El CS realiza el pago de un anticipo correspondiente a 50% del costo total del Trabajo Especial solicitado (la cotización tendrá una vigencia de 10 días hábiles a partir de su notificación, una vez transcurrido dicho plazo se tendrá por cancelada), y RED NACIONAL notificará al CS la fecha de inicio de trabajos en el plazo establecido para tal efecto en la sección de Plazos de este Servicio en la presente OREDA.	Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente. El AEPT propone incluir la condición de que la cotización de un Trabajo Especial tenga una vigencia d 10 días hábiles a partir de su notificación, y que después de este plazo se considere cancelada la cotización. GTV considera que la inclusión de este plazo empeora las condiciones de la oferta para los CS, en tanto cualquier retraso podría conllevar a la necesidad de expedir una nueva cotización. Adicionalmente, considerando lo anterior y las diferentes incidencias que se presentan en la implementación es muy corto el plazo de 10 días hábiles propuesto.
17	12.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales Se establece un límite del tres por ciento (3%) por CS de las solicitudes que podrán ser admitidas para los procesos de Trabajos Especiales. El número de solicitudes que presenten Trabajos Especiales excedentes de este límite se clasificarán como entregas fuera de tiempo por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de los Servicios.	12.3 Parámetros e Indicadores de Calidad de Trabajos Especiales Se establece un límite del tres por ciento (3%) por CS de las solicitudes que podrán ser admitidas para los procesos de Trabajos Especiales por motivo de objeción técnica que no sean por caso fortuito o de fuerza mayor o atribuibles al CS. El número de solicitudes que presenten Trabajos Especiales excedentes de este límite se clasificarán como entregas fuera de tiempo por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios.	Por lo anterior, GTV solicita omitir la inclusión propuesta por el AEPT. El AEPT incluye la especificación de que el límite del 3% de solicitudes que podrán admitirse de trabajos especiales es para las que se derivan de objeciones técnicas no atribuibles a un caso fortuito, fuerza mayor, o al CS. GTV considera que la inclusión propuesta permitiría excluir más solicitudes del cálculo por considerarse de caso fortuito o fuerza mayor, sin que aquí se definan cuáles de esas solicitudes aplican y cuáles no. Lo anterior podría derivar en un detrimento de las condiciones para el cálculo de los indicadores de calidad.
18	ANEXO C - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO (3. Verificación previa al reporte de incidencias.)	ANEXO C - PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO (3. Verificación previa al reporte de incidencias.)	Por lo anterior, GTV no encuentra que la inclusión propuesta aporte a la mejora de las condiciones para los CS y solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente. El AEPT propone incluir una nota al pie especificando que se descontarán de los porcentajes de cumplimiento, las reparaciones que haya hecho Red Nacional que no sean su responsabilidad. GTV no está de acuerdo, pues exime al AEPT de las reparaciones que son su

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	Por cada incidencia o falla no resuelta para los Servicios de Desagregación (SAIB, SDTBL, SDCBL, SDCSBL, SDTSBL, SDVBL, SDTFO y Servicio Auxiliar de Cableado Multipar interno) en los plazos indicados, se aplicará una penalización de cumplimiento de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento (58): Nota al pie 58. Se descontarán de estos porcentajes de cumplimiento las reparaciones de falla que haya atendido Red Nacional pero que no sean su responsabilidad.	Por cada incidencia o falla no resuelta para los Servicios de Desagregación (SAIB, SDTBL, SDCBL, SDVBL, SDTFO y Servicio Auxiliar de Cableado Multipar interno) en los plazos indicados, se aplicará una penalización de cumplimiento de acuerdo con los siguientes porcentajes de cumplimiento (58): Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.	responsabilidad en la actualidad. Adicionalmente, y en línea con lo comentado para puntos anteriores, GTV no está de acuerdo con la eliminación de servicios (en este caso SDCSBL y SDTSBL), pues esto empobrece la oferta al limitar las opciones que tienen los CS.

Figura 8.2: Tabla comparativa OREDA EM vigente 2024 y OREDA EM propuesta 2025 – Prioridad Media [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

8.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

#	Apartado de la OREDA EM 2024	Apartado de la OREDA EM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	4.2 Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio Para los casos de servicios de acceso a internet-Infinitum, una vez validado el cobre se realiza la verificación de la sincronía con el equipo de pruebas correspondiente. Misma que consiste en conectar el equipo DSL para constatar que se active la indicación de sincronía DSL.	4.2 Parámetros e Indicadores de Calidad para Pruebas del Servicio Para los casos de servicios de acceso a internet, una vez validado el cobre se realiza la verificación de la sincronía con el equipo de pruebas correspondiente. Misma que consiste en conectar el equipo DSL para constatar que se active la indicación de sincronía DSL.	En esta propuesta de modificación, el AEPT elimina la especificación de internet-Infinitum sin que se incluya la justificación. Al no existir transparencia sobre las razones del ajuste y sus implicaciones, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la oferta vigente.

Figura 8.3: Tabla comparativa OREDA EM vigente 2024 y OREDA EM propuesta 2025 – Prioridad Baja [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

9 Anexo A

Al igual que en la sección 8, se utilizan los siguientes códigos de colores para identificar las modificaciones y los cambios propuestos por el AEPT:

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

Municipios con libertad tarifaria (2024)

Clave	Entidad	Municipio
2003	Baja California	Tecate
2005	Baja California	Playas de Rosarito
5035	Coahuila de Zaragoza	Torreón
6002	Colima	Colima
8021	Chihuahua	Delicias
8032	Chihuahua	Hidalgo del Parral
9005	Ciudad de México	Gustavo A. Madero
9007	Ciudad de México	Iztapalapa
9008	Ciudad de México	La Magdalena Contreras
10005	Durango	Durango
11003	Guanajuato	San Miguel de Allende
11015	Guanajuato	Guanajuato
11020	Guanajuato	León
11027	Guanajuato	Salamanca
12038	Guerrero	Zihuatanejo de Azueta
13048	Hidalgo	Pachuca de Soto
13077	Hidalgo	Tulancingo de Bravo
14098	Jalisco	San Pedro Tlaquepaque
14101	Jalisco	Tonalá
15009	México	Amecameca
15013	México	Atizapán de Zaragoza
15024	México	Cuautitlán
15029	México	Chicoloapan
15039	México	Ixtapaluca
15051	México	Lerma
15053	México	Melchor Ocampo
15055	México	Mexicaltzingo
15058	México	Nezahualcóyotl
15081	México	Tecámac

Clave	Entidad	Municipio
15091	México	Teoloyucan
15101	México	Tlanguistenco
15106	México	Toluca
15109	México	Tultitlán
15118	México	Zinacantepec
16053	Michoacán de Ocampo	Morelia
16069	Michoacán de Ocampo	La Piedad
16108	Michoacán de Ocampo	Zamora
17006	Morelos	Cuautla
17007	Morelos	Cuernavaca
17017	Morelos	Puente de Ixtla
17031	Morelos	Zacatepec
18008	Nayarit	Xalisco
18017	Nayarit	Tepic
19006	Nuevo León	Apodaca
19012	Nuevo León	Ciénega de Flores
19018	Nuevo León	García
19021	Nuevo León	General Escobedo
19026	Nuevo León	Guadalupe
19031	Nuevo León	Juárez
19033	Nuevo León	Linares
19038	Nuevo León	Montemorelos
19046	Nuevo León	San Nicolás de los Garza
19048	Nuevo León	Santa Catarina
20067	Oaxaca	Oaxaca de Juárez
20079	Oaxaca	Salina Cruz
21041	Puebla	Cuautlancingo
21114	Puebla	Puebla
21119	Puebla	San Andrés Cholula
21156	Puebla	Tehuacán
21163	Puebla	Tepatlatxco de Hidalgo
22014	Querétaro	Querétaro
22017	Querétaro	Tequisquiapan
25001	Sinaloa	Ahome
25006	Sinaloa	Culiacán
25012	Sinaloa	Mazatlán
25015	Sinaloa	Salvador Alvarado
26002	Sonora	Agua Prieta
26004	Sonora	Altar
26018	Sonora	Cajeme
26019	Sonora	Cananea

Clave	Entidad	Municipio
26029	Sonora	Guaymas
26030	Sonora	Hermosillo
26036	Sonora	Magdalena
26043	Sonora	Nogales
26048	Sonora	Puerto Peñasco
26055	Sonora	San Luis Río Colorado
26058	Sonora	Santa Ana
28041	Tamaulipas	Victoria
29033	Tlaxcala	Tlaxcala
30016	Veracruz de Ignacio de la Llave	La Antigua
30026	Veracruz de Ignacio de la Llave	Banderilla
30038	Veracruz de Ignacio de la Llave	Coatepec
30039	Veracruz de Ignacio de la Llave	Coatzacoalcos
30108	Veracruz de Ignacio de la Llave	Minatitlán
30118	Veracruz de Ignacio de la Llave	Orizaba
30128	Veracruz de Ignacio de la Llave	Perote
30193	Veracruz de Ignacio de la Llave	Veracruz
31059	Yucatán	Progreso
32056	Zacatecas	Zacatecas
30131	Veracruz de Ignacio de la Llave	Poza Rica de Hidalgo

Municipios con libertad tarifaria (2025)

Clave	Entidad	Municipio
2003	Baja California	Tecate
2005	Baja California	Playas de Rosarito
5018	Coahuila de Zaragoza	Monclova
5035	Coahuila de Zaragoza	Torreon
6002	Colima	Colima
8021	Chihuahua	Delicias
8037	Chihuahua	Juárez
9007	Ciudad de México	Iztapalapa
9008	Ciudad de México	La Magdalena Contreras
10005	Durango	Durango
11003	Guanajuato	San Miguel de Allende
11015	Guanajuato	Guanajuato
11020	Guanajuato	León
11027	Guanajuato	Salamanca
12038	Guerrero	Zihuatanejo de Azueta
14009	Jalisco	El Arenal
14037	Jalisco	El Grullo

6e

q

2

Clave	Entidad	Municipio
14044	Jalisco	Ixtlahuacan de los Membrillos
14094	Jalisco	Tequila
14097	Jalisco	Tlajomulco de Zuñiga
14098	Jalisco	San Pedro Tlaquepaque
14101	Jalisco	Tonalá
14120	Jalisco	Zapopan
14121	Jalisco	Zapotiltic
15024	México	Cuautitlán
15030	México	Chinconcuc
15031	México	Chimalhuacán
15033	México	Ecatepec de Morelos
15035	México	Huehuetoca
15039	México	Ixtapaluca
15051	México	Lerma
15053	México	Melchor Ocampo
15054	México	Metepec
15055	México	Mexicaltzingo
15058	México	Nezahualcoyotl
15081	México	Tecamac
15088	México	Tenancingo
15091	México	Teoloyucan
15101	México	Tlanguistenco
15106	México	Toluca
15109	México	Tultitlán
15115	México	Xonacatlán
15118	México	Zinacantepec
15120	México	Zumpango
15122	México	Valle de Chalco Solidaridad
16069	Michoacán de Ocampo	La Piedad
16102	Michoacán de Ocampo	Uruapan
16108	Michoacán de Ocampo	Zamora
17006	Morelos	Cuautla
17008	Morelos	Emiliano Zapata
17011	Morelos	Jiutepec
17017	Morelos	Puente de Ixtla
17018	Morelos	Temixco
17028	Morelos	Xochitepec
17031	Morelos	Zacatepec
18008	Nayarit	Xalisco
18017	Nayarit	Tepic
19006	Nuevo León	Apodaca

Ce

2

2

Clave	Entidad	Municipio
19012	Nuevo León	Ciénega de Flores
19018	Nuevo León	García
19021	Nuevo León	General Escobedo
19025	Nuevo León	General Zuazua
19026	Nuevo León	Guadalupe
19031	Nuevo León	Juárez
19045	Nuevo León	Salinas Victoria
19046	Nuevo León	San Nicolás de los Garza
19048	Nuevo León	Santa Catarina
20079	Oaxaca	Salina Cruz
21041	Puebla	Cuatlaningo
21114	Puebla	Puebla
21119	Puebla	San Andrés Cholula
21163	Puebla	Tepatlatxco de Hidalgo
22006	Querétaro	Corregidora
22014	Querétaro	Querétaro
22017	Querétaro	Tequisquiapan
23008	Quintana Roo	Solidaridad
25001	Sinaloa	Ahome
25006	Sinaloa	Culiacán
25012	Sinaloa	Mazatlán
25015	Sinaloa	Salvador Alvarado
26002	Sonora	Agua Prieta
26004	Sonora	Altar
26018	Sonora	Cajeme
26019	Sonora	Cananea
26029	Sonora	Guaymas
26030	Sonora	Hermosillo
26036	Sonora	Magdalena
26043	Sonora	Nogales
26048	Sonora	Puerto Peñasco
26055	Sonora	San Luis Río Colorado
26058	Sonora	Santa Ana
28032	Tamaulipas	Reynosa
28041	Tamaulipas	Victoria
30016	Veracruz de Ignacio de la Llave	La Antigua
30026	Veracruz de Ignacio de la Llave	Banderilla
30038	Veracruz de Ignacio de la Llave	Coatepec
30039	Veracruz de Ignacio de la Llave	Coatzacoalcos
30108	Veracruz de Ignacio de la Llave	Minatitlán
30118	Veracruz de Ignacio de la Llave	Orizaba

Clave	Entidad	Municipio
30128	Veracruz de Ignacio de la Llave	Perote
30193	Veracruz de Ignacio de la Llave	Veracruz
31059	Yucatán	Progreso
32056	Zacatecas	Zacatecas

Le y ✓

SIN TEXTO

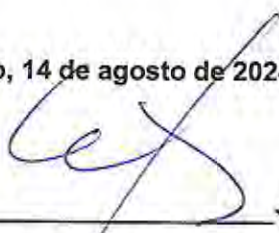
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”.

Ciudad de México, 14 de agosto de 2024



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal 

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones"

Ciudad de México, 14 de agosto de 2024



ALFONSO LUIA REYES

Representante legal




FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: oferta.desagregacion@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico– copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelas en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de Consulta Pública será del 16 de julio al 14 de agosto de 2024 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho período, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Fernando Rojas Castañeda, Director de Análisis Técnico de Acceso y Compartición de Infraestructura, correo electrónico: fernando.rojas@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 4828.

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V., TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. Y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R L DE C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	GONZALO MARTÍNEZ POUS, representante legal de las empresas OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. y ALFONSO LUA REYES, representante legal de la empresa CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R.L. DE C.V.
Documento para la acreditación de la representación: En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA	

Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPPSO"); 9, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos Generales"); 11 de los Lineamientos que establecen los parámetros, modalidades y procedimientos para la portabilidad de datos personales (en lo sucesivo los "Lineamientos de Portabilidad"); numeral XIV, punto 7, de la Política Interna de Gestión y Tratamiento de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de las personas titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:

I. Denominación del responsable

Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").

II. Domicilio del responsable

Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.

III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles

Los datos personales que el IFT recaba, a través de la Unidad de Política Regulatoria, son los siguientes:

- *Datos de identificación:* Nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal.
- *Datos de contacto:* Dirección de correo electrónico.
- *Datos laborales:* Documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales.

Se destaca que en términos del artículo 3, fracción X de la LGPDPPSO, ninguno de los anteriores corresponde a datos personales sensibles.

IV. Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento

El IFT, a través de la Unidad de Política Regulatoria, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, 12, fracción XXII, segunda y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017, los artículos 19, 20 fracción XXII y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de marzo de 2022; recabados en el ejercicio de sus funciones.

V. Finalidades del tratamiento

Los datos personales recabados por el IFT serán protegidos, incorporados y resguardados específicamente en los archivos de la Unidad de Política Regulatoria, y serán tratados conforme a las finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas siguientes:

Datos personales	Finalidad del tratamiento
A. <i>Datos de identificación (nombre completo de personas físicas, en su caso, nombre completo de representante legal)</i>	<i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i>
B. <i>Datos de contacto (dirección de correo electrónico)</i>	<i>Divulgar íntegramente la documentación referente a los comentarios, opiniones y/o aportaciones que deriven de la participación de las personas físicas en los procesos de Consulta Pública a cargo del IFT.</i> <i>Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.</i>
C. <i>Datos laborales (documentos que acrediten la personalidad del representante legal de personas físicas y morales)</i>	<i>Acreditar la personalidad en caso de que los comentarios, opiniones y/o aportaciones, u otros elementos de los procesos consultivos sean presentados por los interesados u través de representante legal.</i>

VI. Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento

La Unidad de Política Regulatoria no llevará a cabo tratamiento de datos personales para finalidades distintas a las expresamente señaladas en este aviso de privacidad, ni realizará transferencias de datos personales a otros responsables, de carácter público o privado, salvo aquéllas que sean estrictamente necesarias para atender requerimientos de información de una autoridad competente, que estén debidamente fundados y motivados; o bien, cuando se actualice alguno de los supuestos previstos en los artículos 22 y 70 de la LGPDPPSO. Dichas transferencias no requerirán el consentimiento del titular para llevarse a cabo.

VII. Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular

En concordancia con lo señalado en el apartado VI, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, en caso de que el titular tenga alguna duda respecto al tratamiento de sus datos personales, así como a los mecanismos para ejercer sus derechos, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

VIII. Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de los datos personales)

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el "INAI").

El procedimiento se regirá por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, así como lo señalado en el Procedimiento Interno para garantizar el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales ejercidos ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones¹, de conformidad con lo siguiente:

a) Los requisitos que debe contener la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO:

- Nombre del titular y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
- Los documentos que acrediten la identidad del titular y, en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
- De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante la cual se presenta la solicitud;
- La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer alguno de los derechos ARCO;
- La descripción del derecho ARCO que se pretende ejercer, o bien, lo que solicita el titular, y
- Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales, en su caso.

b) Los medios a través de los cuales el titular podrá presentar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

Los medios se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente: Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

c) Los formularios, sistemas y otros medios simplificados que, en su caso, el INAI hubiere establecido para facilitar al titular el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet <https://home.inai.org.mx/>, en la sección "Protección de Datos Personales" / "Ingresa tu solicitud o denuncia" / "Formatos" / "En el sector público" / "Formato de Solicitud de derechos ARCO para el Sector Público".

d) Los medios habilitados para dar respuesta a las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO.

De conformidad con lo establecido en el artículo 90 de los Lineamientos Generales, la respuesta adoptada por el responsable podrá ser notificada al titular en su Unidad de Transparencia o en las oficinas que tenga habilitadas para tal efecto, previa acreditación de su identidad y, en su caso, de la identidad y personalidad de su representante de manera presencial, o por la Plataforma Nacional de Transparencia o correo certificado en cuyo caso no procederá la notificación a través de representante para estos dos últimos medios.

e) La modalidad o medios de reproducción de los datos personales.

Según lo dispuesto en el artículo 92 de los Lineamientos Generales, la modalidad o medios de reproducción de los datos personales será a través de consulta directa, en el sitio donde se encuentren, o mediante la expedición de copias simples, copias certificadas, medios magnéticos, ópticos, sonoros, visuales u holográficos, o cualquier otra tecnología que determine el titular.

f) Los plazos establecidos dentro del procedimiento —los cuales no deberán contravenir lo previsto en los artículos 51, 52, 53 y 54 de la LGPDPPSO— son los siguientes:

El responsable deberá establecer procedimientos sencillos que permitan el ejercicio de los derechos ARCO, cuyo plazo de respuesta no deberá exceder de veinte días contados a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

El plazo referido en el párrafo anterior podrá ser ampliado por una sola vez hasta por diez días cuando así lo justifiquen las circunstancias, y siempre y cuando se le notifique al titular dentro del plazo de respuesta.

En caso de resultar procedente el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá hacerlo efectivo en un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del día siguiente en que se haya notificado la respuesta al titular.

En caso de que la solicitud de protección de datos no satisfaga alguno de los requisitos a que se refiere el párrafo cuarto del artículo 52 de la LGPDPPSO, y el responsable no cuente con elementos para subsanarla, se prevendrá al titular de los datos dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO, por una sola ocasión, para que subsane las omisiones dentro de un plazo de diez días contados a partir del día siguiente al de la notificación. Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

La prevención tendrá el efecto de interrumpir el plazo que tiene el INAI para resolver la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

Cuando el responsable no sea competente para atender la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, deberá hacer del conocimiento del titular dicha situación dentro de los tres días siguientes a la presentación de la solicitud, y en caso de poderlo determinar, orientarlo hacia el responsable competente.

Cuando las disposiciones aplicables a determinados tratamientos de datos personales establezcan un trámite o procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO, el responsable deberá informar al titular sobre la existencia del mismo, en un plazo no mayor a cinco días siguientes a la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, a efecto de que este último decida si ejerce sus derechos a través del trámite específico, o bien, por medio del procedimiento que el responsable haya institucionalizado para la atención de solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO conforme a las disposiciones establecidas en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO.

En el caso en concreto, se informa que no existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del cumplimiento de las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad.

g) El derecho que tiene el titular de presentar un recurso de revisión ante el INAI en caso de estar inconforme con la respuesta.

El referido derecho se encuentra establecido en los artículos 103 al 116 de la LGPDPPSO, los cuales disponen que el titular, por sí mismo o a través de su representante, podrán interponer un recurso de revisión ante el INAI o la Unidad de Transparencia del responsable que haya conocido de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO, dentro de un plazo que no podrá exceder de quince días contados a partir del siguiente a la fecha de la notificación de la respuesta.

En caso de que el titular tenga alguna duda respecto al procedimiento para el ejercicio de los derechos ARCO, puede acudir a la Unidad de Transparencia del IFT, ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Planta Baja, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

¹ Disponible para consulta en: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNLT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip

IX. Mecanismos, medios y procedimientos para ejercer el derecho de portabilidad de datos personales ante el IFT.

La persona titular, o su representante legal, podrá ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del IFT. Al respecto, se informa que el derecho a la portabilidad de datos personales es una prerrogativa que permite a la persona titular, obtener una copia de los datos personales que ha proporcionado directamente al IFT, en un formato estructurado y comúnmente utilizado, para reutilizarlos con fines propios y en diferentes servicios. Este derecho también implica que los datos personales puedan ser transmitidos a otros organismos, dependencias o entidades de carácter público (responsables), sin necesidad de ser entregados a la persona titular.

Los formatos con los que cuenta el IET para garantizar el ejercicio del derecho a la portabilidad de datos personales, son los siguientes:

- a) Excel (*.xlsx)
- b) Texto (*.txt)
- c) Archivo de texto (*.csv), y
- d) Lenguaje de marcas de hipertexto (*.html)

En este sentido, los tipos o categorías de datos personales recabados e informados en el presente aviso de privacidad, que técnicamente son portables en los formatos antes señalados, son los siguientes:

- * Datos de identificación: Nombre completa de personas físicas, en su caso, nombre completa de representante legal.
- * Datos de contacto: Dirección de correo electrónica.

El derecho a la portabilidad de datos personales podrá ser ejercido ante el IFT, a través de escrito libre, o bien, mediante el formato diseñado para tal efecto, el cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico siguiente:
https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4.1_2.zip.

La solicitud de portabilidad de datos personales podrá dirigirse a la Unidad de Transparencia, mediante el correo electrónico unidad.transparencia@tff.org.mx, o bien, entregarse de manera presencial en el módulo de la Unidad de Transparencia, situado en la Planta Baja del Edificio Sede, ubicado en la Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, en la Ciudad de México.

Para conocer mayor información acerca de cómo ejercer el derecho a la portabilidad de datos personales, el IFT pone a disposición del público la "Guía para ejercer el derecho a la portabilidad de los datos personales en posesión del Instituto Federal de Telecomunicaciones", la cual se encuentra disponible en el vínculo electrónico: https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LPGDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.pdf.

X. El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT.

La Unidad de Transparencia del IFT se encuentra ubicada en Avenida Insurgentes Sur #1143 (Edificio Sede), Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, y cuenta con un módulo de atención al público en la planta baja del edificio, con un horario laboral de 9:00 a 18:30 horas, de lunes a jueves, y viernes de 9:00 a 15:00 horas, número telefónico 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

XI. Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a las personas titulares los cambios al aviso de privacidad.

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en la sección de "Avisos de privacidad del Instituto Federal de Telecomunicaciones", del Apartado Virtual de Protección de Datos Personales del IFT, disponible en la dirección electrónica: <https://www.ift.org.mx/proteccion-de-datos-personales/avisos-de-privacidad>

Última actualización: (30/06/2023)

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública

[illegible]

III. Comentarios, opiniones y aportaciones generales de la persona participante sobre el asunto en Consulta Pública
--

Se adjuntan 2 documentos con comentarios respecto de la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.

Unidad de Política Regulatoria del
Instituto Federal de Telecomunicaciones

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Buble Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

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

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Buble Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones", lo que hago en los siguientes términos:



Índice de contenidos

1	Glosario.....	1
2	Resumen ejecutivo.....	3
3	Introducción y estructura del documento	21
3.1	Estructura del documento.....	21
4	Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA.....	22
4.1	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA.....	26
5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM	32
5.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM	34
5.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS	38
5.3	Conclusiones.....	40
6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM	42
6.1	Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa	44
6.2	Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales.....	52
6.3	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT	58
6.4	Ausencia de un SEG funcional	62
6.5	Conclusiones.....	67
7	Problemáticas resultantes de otras incidencias	70
7.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista por causa de una Separación Funcional	70
7.2	Aumento de tarifas	72
7.3	Las problemáticas expuestas incrementan la portabilidad hacia el AEPT, perjudicando la competencia en los mercados de telecomunicaciones	73
7.4	Conclusiones.....	75
8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM	77
8.1	Modificaciones "Prioridad Alta"	78
8.2	Modificaciones "Prioridad Media".....	94
8.3	Modificaciones "Prioridad Baja".....	97
8.4	Inclusión propuesta para dar claridad sobre la etapa de solución del procedimiento de gestión de incidencias y continuidad del servicio	98

Cc

y

2

1 Glosario

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

Acrónimo	Definición
AEPT/AEP	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones. Grupo de Interés Económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V.
API	Una API es una interfaz de programación de aplicaciones (del inglés API: Application Programming Interface)
BIT	Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT
BT	British Telecom
CS	Concesionario Solicitante
DSL	Digital Subscriber Line (Línea de Suscriptor Digital)
DM	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
EM	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex (Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V.) o Telnor (Red Última Milla del Noroeste, S.A.P.I. de C.V.) como resultado del proceso de Separación Funcional
GTV	Grupo Televisa
IFT o Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones
KPI	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
MAS	Mesa de Ayuda del Sistema Electrónico de Gestión (SEG)
Medidas de Preponderancia	Medidas de preponderancia impuestas por el IFT al agente declarado como preponderante en el sector de telecomunicaciones mediante los Acuerdos número P/IFT/EXT/060314/76, P/IFT/EXT/270217/119 y P/IFT/021220/488
ONT	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
OR	Oferta de Referencia
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
OREDA DM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM
OREDA EM	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM
PCT	Punto de Conexión Terminal
PMR	Prácticas Monopólicas Relativas
PSM	Poder Significativo de Mercado
Resolución de Separación Funcional	Acuerdo P/IFT/270218/130, mediante el cual el pleno del IFT resuelve sobre el plan final de implementación de separación funcional y otros planteamientos presentados por América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

Le

Y

2

Acrónimo	Definición
Servicio de Reventa	Servicio que permite al Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante realizar la reventa o comercialización de la línea, acceso a Internet o cualquier otro servicio registrado ante el IFT, de la Red pública de telecomunicaciones de Telmex / Telnor.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SIPO	Sistema Integrado para Operadores
Separación Funcional	Proceso regulatorio mediante el cual el Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente: La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución
SLAs	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
SLAs globales	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRLT	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Elaboración propia, 2024]

SIN TEXTO

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa (GTV) presenta este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada con las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local ("OREDA DM", "Oferta de Referencia" u "Oferta") presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (en adelante, "AEPT" o "AEP"), publicada en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 16 de julio de 2024¹. Tras un exhaustivo análisis de las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional (en adelante, "Separación Funcional") y de las Ofertas de Referencia para la División Mayorista (DM) del AEPT, GTV ha decidido enfocar su respuesta en las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios de la OREDA a través de la DM.

A pesar de los esfuerzos continuos de GTV por participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y buscar oportunidades de colaboración con el AEPT, el IFT y otros CS para aumentar la adopción de la Oferta, su impacto sigue siendo nulo debido a los numerosos problemas asociados con su uso. **Los servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (DM+EM) representan aproximadamente el 0.0675% del total de sus conexiones activas en el país²**, porcentaje que en los últimos años ha experimentado una constante disminución. Esta tendencia negativa se debe a la falta de incentivos para que los CS utilicen la Oferta, lo cual es preocupante considerando que la OREDA ha estado operativa durante siete años, periodo en el cual se esperaría observar mejoras en lugar de retrocesos.

Para realizar un análisis adecuado de la OREDA DM, es fundamental entender el propósito de su creación y evaluar si está cumpliendo con los objetivos establecidos. Esto incluye identificar los problemas asociados a su adopción por parte de los CS y cualquier otra incidencia que esté generando repercusiones. Asimismo, es imperativo revisar el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, que propone una división de servicios mayoristas entre la EM (SAIB y Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico, SCyD Nacional, Regional y Local, gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa, gestionada a través del SEG). Este esquema establece más de una ventanilla de acceso, lo cual complica los procesos y se aleja de las mejores prácticas internacionales, perjudicando tanto a los CS como a los clientes finales.

En primer lugar, como se aborda en la sección 4 de este documento, los remedios regulatorios impuestos al AEPT tenían como objetivo promover la competencia, estableciendo condiciones para evitar que el operador con mayor poder de mercado

¹ Consulta pública disponible en: https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/ficha-de-consulta-publica?project_cp=24432

² Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

podría incurrir en estrategias y acciones que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores. Sin embargo, estos remedios han sido insuficientes para mitigar el poder de mercado del AEPT. De acuerdo con el IHH, el índice ampliamente utilizado para evaluar la concentración de poder de un mercado, los segmentos de Internet y telefonía fija de México son mercados altamente concentrados.

Adicionalmente, el IFT estableció que el acceso efectivo a la red local del AEPT tendría como consecuencia una mayor penetración de los servicios de banda ancha, sin embargo, de acuerdo con los datos más recientes de la OCDE, para 2023 México contaba con 20.2 suscripciones de banda ancha por cada 100 habitantes, posicionándolo como el segundo puesto más bajo entre los 38 países miembros de la OCDE.

En esta respuesta, GTV se centra en abordar tres problemáticas principales que obstaculizan el correcto funcionamiento de la OREDA DM. El objetivo del documento es identificar y exponer las causas subyacentes de estas problemáticas, así como proponer soluciones efectivas y viables. Lo anterior se presenta entre las secciones 5, 6 y 7 del presente documento.

Este enfoque busca captar la atención del IFT y del AEPT sobre los principales impedimentos para una competencia efectiva, lo que fue una de las principales motivaciones para la creación de las Ofertas de Referencia y, por tanto, uno de los objetivos del Instituto. Las problemáticas planteadas son complejas, pues, tal como se expone, sus causas son variadas y deben ser abordadas de manera integral, inmediata y exhaustiva.

Por su parte, en este documento también se identifican las problemáticas que afectan significativamente a GTV en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia, derivadas de los cambios propuestos para la OREDA DM de 2025. Esto se presenta en detalle en la sección 8 del presente documento.

También se incluyen dos secciones adicionales a las enunciadas previamente. La sección 4 presenta el escaso avance en la penetración de la banda ancha en el país, un indicador clave para medir la efectividad de las medidas regulatorias que el IFT ha impuesto al AEPT. Esta sección llama la atención del IFT sobre la falta de respuesta a los reiterados llamados de GTV para ajustar la OREDA y mejorar su funcionamiento. Por otro lado, en la sección 4.1 se abordan los problemas de competencia y las barreras de entrada impuestas por el AEPT a través de la OREDA, que afectan negativamente la competencia en el mercado y desvirtúan el objetivo para el cual se implementó dicha Oferta.

El presente documento compila las problemáticas identificadas en la OREDA DM durante la operación de GTV. Esta respuesta hace parte de un esfuerzo continuo por parte de GTV, que anualmente expone, además de las problemáticas, propuestas viables para su solución. Pese a esto, las observaciones realizadas en dichas respuestas no han sido incorporadas en las versiones actualizadas de las Ofertas de Referencia del AEPT.

Las principales problemáticas destacadas en esta ocasión, que ya han sido abordadas en respuestas anteriores por GTV, se pueden sintetizar en los siguientes tres puntos:

- ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM (sección 5);
- problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM (sección 6) y;
- otras problemáticas relacionadas con la implementación de la OREDA DM (sección 7).

Estos temas impactan considerablemente la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, lo cual resulta en afectaciones en los plazos de entrega, la asignación de equipos y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios finales.

Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

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

Es crucial que el IFT implemente mecanismos y estrategias proactivas para garantizar una supervisión eficaz del cumplimiento normativo por parte del AEPT. **La falta de sanciones contundentes y la insuficiente vigilancia han permitido que el AEPT actúe de manera arbitraria y anticompetitiva**, lo cual ha generado una serie de problemas significativos en el funcionamiento de la OREDA DM. A pesar de los esfuerzos continuos de GTV para promover la competencia en el sector, incluyendo la identificación y reporte de comportamientos anticompetitivos, la falta de acompañamiento y la inacción del IFT han contribuido a un entorno en el que el AEPT puede operar sin restricciones adecuadas.

La falta de medidas disuasorias y el escaso seguimiento por parte del Instituto han impedido que las prácticas anticompetitivas sean adecuadamente abordadas. **Esta deficiencia en la supervisión ha resultado en una disminución en el uso de las Ofertas de Referencia, afectando negativamente a los CS y a la competencia en el mercado.** La falta de acompañamiento por parte del IFT para monitorear de manera rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias y para imponer sanciones efectivas, ha perpetuado un ambiente en el que el AEPT continúa incumpliendo las normativas sin consecuencias significativas. Como resultado, los CS, incluyendo a GTV,





se encuentran en una posición de desventaja, lo que desincentiva su participación y limita el desarrollo competitivo en el sector de las telecomunicaciones.

Por ende, **la definición y adopción de mecanismos y estrategias para el monitoreo de la adecuada implementación de la OREDA DM por parte del IFT son esenciales. Estos mecanismos deben considerar las sanciones pertinentes por incumplimientos y lo establecido en las Medidas de Preponderancia.** Adicionalmente, el IFT debe revisar y hacer cumplir los puntos de mejora que se pacten en reuniones periódicas entre las partes para, de esta manera, eliminar las barreras que obstaculizan una competencia efectiva en el mercado.

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

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT de la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva. Lo anterior, no solo sería un precedente importante en la industria, sino que a su vez desincentivaría y minimizaría cualquier otro posible acto anticompetitivo por parte del AEPT.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Es fundamental que luego de 7 años de implementadas estas medidas, el IFT realice un cambio práctico, adoptando nuevas estrategias para abordar de manera efectiva el incumplimiento recurrente de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

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

La OREDA DM define estándares y SLAs para asegurar la calidad de los servicios que el AEPT debe proporcionar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de servicios de desagregación. No obstante, en la práctica, el AEPT tiende a ajustarse estrictamente a estos plazos máximos, lo que afecta negativamente la calidad del servicio que los CS brindan a sus usuarios finales. Ejemplos concretos ilustran cómo **el AEPT prolonga los tiempos de respuesta, tanto bajo las condiciones actuales como con las modificaciones propuestas para 2025**, donde introducen términos como "rangos horarios" que permiten una mayor flexibilidad en los tiempos y que podrían extender aún más los plazos de entrega. Al respecto, en la sección 8 del presente documento se presentan las solicitudes de GTV en relación con este tipo de cambios. Adicionalmente, en la sección 8.4, GTV solicita la inclusión del momento a partir del cual

Ce

g

2

empieza a correr un término, en aras de evitar que el AEPT continúe dilatando arbitrariamente la provisión de soluciones a incidencias.

Además, **no se contemplan penalizaciones para el AEPT en caso de incumplimiento de plazos**, una omisión que GTV ha señalado reiteradamente en consultas previas. Esta falta de penalizaciones contribuye a la dilatación de los procesos, afectando negativamente los tiempos de habilitación de los servicios por parte de los CS y contradiciendo el propósito regulatorio de la oferta, que busca asegurar una competencia efectiva.

Estas deficiencias han llevado a la necesidad de identificar tres medidas esenciales para asegurar el cumplimiento de los plazos acordados y evitar problemas en la provisión de servicios a los CS que utilizan la OREDA DM del AEPT. Estas medidas se describen a continuación:

- **Implementar un mecanismo de supervisión riguroso por parte del IFT, con sanciones y multas ante incumplimientos de plazos por parte del AEPT:** Es crucial que el IFT supervise los tiempos que el AEPT debe cumplir para prestar servicios a los CS. Al igual que se hizo en Reino Unido e Irlanda, es importante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de plazos para disuadirlo de continuar dilatándolos.
- **Reducir los plazos establecidos en la OREDA DM y aplicar KPIs para definir SLAs en la operación de la DM con los CS:** Como GTV ha señalado en respuestas a consultas públicas anteriores, el AEPT habitualmente entrega sus servicios dentro del plazo máximo estipulado en la Oferta. Esto afecta significativamente a los CS al prolongar innecesariamente los procesos de entrega a sus clientes finales. Por ello, se solicita al Instituto obligar al AEPT a que **reduzca los plazos estipulados en la OREDA DM para que reflejen los tiempos reales del AEPT en la provisión de servicios (equivalencia de insumos) y se refuercen como obligatorios**. Adicionalmente, para mayor transparencia, solicitamos que el IFT obligue al AEPT a realizar y entregar reportes sobre la efectividad con la que provee los distintos servicios en su propia operación. De esta forma, se podrán calcular KPIs a partir de promedios o tiempos estimados para definir los SLAs con el resto de los CS.
- **Evitar el deterioro de los términos de la OREDA DM en relación con los plazos:** Solicitamos al IFT que, como mínimo, evite que se agraven las condiciones para los CS respecto a la OREDA DM vigente. Como se detalla en la sección 8, el AEPT está proponiendo cambios relacionados con los plazos que afectan a los CS y que evidencian el incumplimiento del AEPT respecto a lo establecido en las Medidas de Preponderancia.

En relación con la problemática de la falta de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM, se identifican dos cuestiones principales: ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM, y el incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS.

En lo que respecta al primer tema, es crucial que el IFT implemente un sistema de supervisión riguroso y transparente para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la Oferta de Referencia. Este sistema debe incluir sanciones efectivas para el AEPT, que fomenten la correcta implementación de las normas y optimicen la operatividad para los CS.

En cuanto al incumplimiento de los plazos y procesos acordados, es necesario que los SLAs establecidos sean realistas y reflejen con precisión la realidad operativa de la DM a través de KPIs bien definidos. Además, la OREDA DM propuesta para 2025 por el AEPT muestra un deterioro notable en algunos plazos operativos, lo cual se detalla en las secciones 5.2 y 8 del presente documento.

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

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

Una de las principales barreras que enfrentan los CS para la contratación de servicios a través de la OREDA es la frecuente objeción de solicitudes de servicio por parte del AEPT, utilizando motivos como "Red Saturada" o "Caso Fortuito o Fuerza Mayor". **Estas objeciones, a menudo sin evidencia verificable, crean una barrera para la correcta habilitación de servicios y afectan negativamente tanto la reputación de los CS como la experiencia del usuario final.**

La utilización recurrente de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" por parte del AEPT para justificar retrasos en reparaciones de servicios es uno de los problemas más críticos. Esta práctica dilata los tiempos de respuesta y rara vez está respaldada por evidencia concreta, generando descontento entre los usuarios y afectando la reputación de los CS. Tal situación lleva a un problema de portabilidad de usuarios hacia el AEPT, afectando gravemente a los CS.

La falta de un marco regulatorio estricto y la ausencia de sanciones efectivas en la OREDA DM permiten al AEPT beneficiarse de la flexibilidad del sistema, dejando a los CS sin medios para exigir un cumplimiento riguroso. Las objeciones de servicio basadas en motivos no establecidos en la OREDA DM, como falta de facilidades de red o errores en la información del SEG, carecen de sustento y minan la confianza en el sistema. También se experimentan frecuentemente objeciones sin un motivo asociado, las cuales socavan aún más los intentos de seguir utilizando la Oferta. **Los CS no tienen un procedimiento**

Ce

g

2

para rectificar los folios objetados, lo que obliga a generar nuevos folios y reiniciar el período de espera de ocho días hábiles, afectando sus operaciones y SLAs, y deteriorando su reputación.

Un caso que evidencia la ineficiencia en la OREDA DM es la discrepancia en las solicitudes de servicios de fibra óptica en áreas donde el AEPT ofrece estos servicios directamente a sus usuarios finales y el sistema SEG, que impide el acceso a los CS. Esto evidencia **una falta de congruencia entre los servicios accesibles a los CS y los que el AEPT ofrece directamente**, poniendo en duda la veracidad de las objeciones relacionadas con la falta de red.

El "paro de reloj", diseñado para permitir al AEPT buscar soluciones a objeciones técnicas, ha resultado contraproducente. En la práctica, el AEPT utiliza este período para prolongar la habilitación o atención de fallas de un servicio, y para cancelar solicitudes, reduciendo la eficiencia de la OREDA DM y aumentando su poder en el mercado. Esto lleva a los usuarios finales a cancelar sus contratos con los CS y optar por contratarlos con el AEPT, afectando la competencia del mercado y socavando los esfuerzos regulatorios.

La situación actual exige una intervención del Instituto. Es imperativo implementar medidas más estrictas y sanciones efectivas para garantizar que el AEPT cumpla con sus obligaciones. Esto incluye definir claramente los motivos de objeción en la OREDA DM y exigir pruebas verificables que las respalden, asegurando una competencia justa en el mercado.

Para evitar inconvenientes relacionados con las objeciones y dilataciones en la habilitación de servicios y reparación de fallas, se solicita lo siguiente:

- **Definir de manera clara y transparente los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS en la OREDA DM con la finalidad de eliminar los motivos no fundamentados:** Así, el AEPT no podrá utilizar estos motivos como pretexto para evitar realizar las desagregaciones a los CS sin enfrentar sanciones. Además, se deberá exigir al AEPT que presente evidencia clara y válida que demuestre que efectivamente está cumpliendo con los casos establecidos que justifican la negativa a llevar a cabo la desagregación del CS.
- **Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM:** Como se ha señalado anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterada motivos de objeción como "distancia o bajante mayor a la permitida" y "terminal no corresponde", los cuales no están definidos en la OREDA DM. Por lo tanto, es crucial que el IFT ejerza sus labores de vigilancia y control de manera rigurosa. En lugar de permitir que estas objeciones indebidas continúen, el IFT debe imponer sanciones al AEPT cuando se detecten tales prácticas. Estas acciones asegurarán que se cumpla con lo establecido en la Oferta de Referencia y

eliminarán barreras adicionales para los CS en el proceso de conexión mediante la desagregación del bucle local del AEPT.

- **Exigencia de evidencias en los procesos en el SEG:** Es fundamental llevar a cabo mejoras en el SEG para asegurar que se mantenga actualizado y contenga información completa. Se recomienda implementar restricciones en los campos del sistema para garantizar que, por ejemplo, no se pueda objetar una solicitud sin adjuntar la evidencia correspondiente y sin completar el motivo de la objeción. A su vez, lo mismo ha de aplicar en caso de uso del motivo de "caso de fortuito o fuerza mayor", ya sea para el caso de una incidencia o una visita en falso. Estas medidas contribuirán a la integridad y transparencia del proceso.

Así, se solicita al IFT desarrollar las herramientas regulatorias necesarias que obliguen al AEPT a cargar en el SEG evidencia fotográfica que demuestre, por ejemplo, que el puerto asignado estaba dañado o que efectivamente no había la disponibilidad del servicio solicitado en la zona (sin hacer excepciones para sus propios clientes finales). Además, se solicita que el AEPT presente evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales a menudo no están disponibles durante las citas con los CS. En caso de no presentar dicha evidencia, se deben imponer las sanciones correspondientes por parte del IFT.

- **Asegurar la congruencia entre los servicios ofrecidos en el SEG y los servicios disponibles para los clientes finales del AEPT:** Para garantizar que la Oferta sea justa y equitativa para todos los CS, el Instituto deberá verificar que no haya discrepancias entre los servicios que el AEPT ofrece a través del SEG y los que proporciona directamente a sus clientes finales. En caso de encontrar diferencias, especialmente cuando el AEPT objete solicitudes por falta de cobertura de la tecnología requerida en áreas donde sí la ofrece a través de sus propios canales, el Instituto deberá imponer sanciones al AEPT.
- **Revisar los procedimientos vinculados al "Paro de Reloj" y aplicar sanciones al AEPT si no se realiza la habilitación de los servicios:** Para abordar los problemas derivados del "paro de reloj", se debe implementar una serie de medidas integrales. En primer lugar, se deben establecer criterios claros para la utilización del "paro de reloj", exigiendo al AEPT proporcionar documentación detallada y evidencia técnica que justifique la objeción y los esfuerzos realizados para resolver el problema durante el período. Además, se debe implementar un sistema de monitoreo continuo que obligue al AEPT a presentar informes regulares sobre el estado de la solicitud y los pasos tomados, permitiendo al Instituto revisar estos informes de manera efectiva.

Asimismo, se solicita al IFT imponer sanciones estrictas al AEPT en caso de abuso del mecanismo, como la demora indefinida de la habilitación del servicio sin justificación válida. Finalmente, se solicita al IFT establecer un proceso de evaluación y revisión periódica del uso del "paro de reloj" para identificar patrones de abuso y ajustar las

Le

4

2

medidas según sea necesario, asegurando que el mecanismo se mantenga eficiente y justo.

- **Establecer un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imponer a un CS:** Es fundamental incluir un KPI en la OREDA DM que limite el porcentaje de objeciones del total de solicitudes enviadas por los CS. Este KPI deberá ser monitoreado por el IFT, y cualquier incumplimiento debe resultar en sanciones para el AEPT. Si el AEPT supera el porcentaje permitido, el Instituto debe imponer penalidades estrictas para desincentivar prácticas anticompetitivas y asegurar un trato justo a todos los operadores. Este KPI es crucial para garantizar la igualdad de trato.

► *Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales*

Inicialmente, se introdujeron los trabajos especiales en la OREDA con el objetivo de solucionar obstáculos o requerimientos técnicos que dificultan la habilitación de servicios para los CS. Sin embargo, **los lineamientos establecidos permiten un amplio espectro de alcance, tiempos y costos, lo que ha llevado al AEPT a hacer un uso indebido de estos trabajos especiales.** GTV ha enfrentado dilaciones en los plazos pactados, o incluso plazos no especificados claramente en la OREDA. Por ejemplo, el plazo desde la solicitud de un trabajo especial hasta la notificación de inicio puede demorar de acuerdo con la Oferta dependiendo de si se propone en el marco de dicho trabajo especial un rango de tiempo en lugar de un plazo específico. Esta falta de determinación de plazos específicos al interior de la OREDA permite al AEPT extender innecesariamente la habilitación del servicio.

Además, **la falta de especificidad en la OREDA permite al AEPT considerar como trabajos especiales ciertas actividades que deberían ser parte del mantenimiento de su red.** Estos servicios no son responsabilidad de los CS, quienes contratan bajo condiciones específicas. Casos como la reparación de puertos de acceso dañados no deberían considerarse trabajos especiales, ya que es parte de la red del AEPT y el debido mantenimiento es su responsabilidad. Adicionalmente, la falta de un desglose detallado de costos va en contra de la transparencia de la OREDA. Esto es especialmente preocupante considerando que no hay tarifas reguladas para los trabajos especiales, permitiendo cobros elevados impuestos a discreción del AEPT.

Asimismo, el AEPT ha puesto a disposición de otros CS la infraestructura habilitada por GTV a través de trabajos especiales, sin reconocerle su inversión inicial. Por ejemplo, GTV realizó una inversión para habilitar un servicio y, tras la conclusión del trabajo, el AEPT ofreció la infraestructura a otros CS. En estos casos, GTV considera que el AEPT debe reconocerle la inversión, ya sea reservando el uso exclusivo de esta infraestructura o devolviendo la inversión a través de una renta. GTV también ha encontrado casos en que los trabajos especiales aparecen en el SEG, pero no hay evidencia de su correcta ejecución.

Para crear condiciones justas y fomentar la transparencia de la OREDA en lo que respecta a los trabajos especiales, GTV solicita las siguientes acciones:

- **Aclarar de manera explícita en la OREDA los servicios que el AEPT podrá incluir como un “Trabajo Especial”:** Para evitar malentendidos respecto al amplio alcance del término “trabajos especiales” y los elevados costos asociados, GTV solicita que el IFT en conjunto con el AEPT y la casuística históricamente presentada con esta problemática por los CS, defina claramente en la Oferta las características y situaciones en las que se puede clasificar una acción como un trabajo especial. Además, estas definiciones deben ser precisas y detalladas para minimizar la posibilidad de discrecionalidad por parte del AEPT, donde no pueda hacer uso del término “trabajo especial” para actividades de mantenimiento intrínseco de la infraestructura del AEPT.
- **Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial:** Los eventos que se consideren trabajos especiales deben ir acompañados de tarifas límite ajustadas a la realidad y naturaleza de la Oferta. Aunque estas tarifas puedan depender de factores externos al AEPT, es importante que se incluyan precios unitarios justos para cada trabajo especial y donde el concepto de lo que se cobra sea claro, teniendo en cuenta aspectos como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales:** Para prevenir el uso excesivo de trabajos especiales por parte del AEPT y asegurar su transparencia, se recomienda, en primer lugar, establecer en la OREDA las características y tarifas de un trabajo especial. Adicionalmente y mientras se definen tales características, se solicita al IFT definir e imponer sanciones al AEPT por el uso de trabajos especiales con fines de dilatar plazos y dificultar el acceso a su infraestructura por parte de los CS. Estas sanciones deben ser aplicadas de manera rigurosa y acompañadas de un proceso de supervisión por parte del Instituto para garantizar el adecuado uso de trabajos especiales y la justicia en los cobros.
- **Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial:** Para promover la transparencia de la OREDA y asegurar servicios de alta calidad a precios justos que reflejen la realidad de los CS, GTV considera que el AEPT debe ser más riguroso en cuanto a las cotizaciones de trabajos especiales. Estas cotizaciones deben detallar de forma clara y exhaustiva los elementos incluidos y cobrados en cada trabajo especial, con tarifas realistas ajustadas a la naturaleza del servicio. Esto permitirá a los CS comprender claramente los motivos de los cobros y disponer de puntos de referencia para trabajos especiales similares en el futuro.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión en un trabajo especial para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de

los CS del grupo que hizo la inversión. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

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

Una comunicación continua y eficaz entre el IFT, los CS, y el AEPT es fundamental para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo en la competitividad del mercado. Por ello, **es necesario establecer espacios de diálogo para abordar problemas operativos, quejas específicas, y áreas de mejora en interés de todos los involucrados**. Sin embargo, la participación del IFT en estas reuniones es casi nula y no se realiza un seguimiento adecuado al cumplimiento de los compromisos establecidos, lo cual afecta la eficacia de estas discusiones.

El "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (CTD) ha sido el espacio donde los CS y el AEPT pueden discutir inconformidades, pero **el AEPT muestra poca disposición para atender efectivamente las solicitudes de los CS**. Por ejemplo, GTV ha expuesto problemas relacionados con retrasos en la atención a fallas y la falta de comunicación sobre migraciones tecnológicas, pero las respuestas del AEPT suelen ser rígidas y no orientadas a la negociación.

La falta de obligatoriedad de los acuerdos del CTD y la pasividad del IFT en su seguimiento convierten a las reuniones en un obstáculo en lugar de una oportunidad para el diálogo. En el pasado, el IFT participaba activamente en estos encuentros, protegiendo los intereses de ambas partes y validando la efectividad de la normativa, pero esta práctica ha disminuido, afectando la implementación y el impacto de la OREDA DM.

Adicionalmente, las decisiones unilaterales del AEPT, como la fijación de horarios para la reparación de incidencias, perjudican la operatividad del servicio y el bienestar del usuario final. Estas condiciones, impuestas sin diálogo, afectan la transparencia y equivalencia de insumos, y reflejan la falta de disposición del AEPT para negociar con los CS.

Para mejorar las relaciones comerciales y maximizar el valor de las reuniones, GTV solicita las siguientes acciones:

- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA DM:** La presencia constante y proactiva del Instituto es crucial para la efectividad de las reuniones y la correcta implementación de la normativa en el mercado. Por lo tanto, se considera que el IFT es indispensable como mediador en los diálogos relacionados

C

4

2

con las objeciones y problemas enfrentados por los CS y el AEPT. Además, esto facilitaría la identificación de áreas de mejora en la OREDA DM que podrían ser abordadas en el corto plazo.

- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:** Con un rol más activo del Instituto en las reuniones, es esencial llevar un control sobre los acuerdos y compromisos alcanzados. Estas actas deben incluir plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben evaluarse en función de indicadores previamente acordados para determinar su éxito o fracaso. En caso de incumplir con los acuerdos estipulados en las actas, y sus plazos de ejecución correspondientes, el IFT debe imponer las sanciones pertinentes al AEPT.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión, sin algún límite temporal. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

► *Ausencia de un SEG funcional*

La OREDA DM define el SEG como una herramienta destinada a mejorar la operación de servicios mayoristas. Sin embargo, la funcionalidad del SIPO, que debería facilitar el acceso a servicios mediante APIs, no se utiliza debido a la incertidumbre sobre su funcionamiento, teniendo en cuenta las dificultades ya existentes en el SEG, que conllevan a que este último no funcione adecuadamente. Lo anterior hace que los CS no tengan incentivos a realizar las inversiones necesarias para que les sea habilitado el SIPO, pues no existen garantías de que, una vez habilitado, este funcione adecuadamente. Así bien, esto **convierte al SEG en una barrera en lugar de un facilitador**. La falta de trazabilidad y la presencia de fallas en sus módulos destacan entre los principales problemas.

La ausencia de trazabilidad en la información es una limitación crítica del SEG. Actualmente, los CS solo pueden consultar datos reportados durante el último año, lo que dificulta el análisis y la resolución de problemas históricos. Esta restricción afecta la transparencia y la capacidad de los CS para verificar sus solicitudes y el seguimiento de

incidencias. **Se necesita una normativa que permita acceder a información más antigua, mejorando así la operatividad y la transparencia del sistema.**

Las fallas recurrentes en los módulos del SEG han sido un obstáculo significativo para los CS. Problemas como la incapacidad de acceder a información crítica y las demoras en los procesos operativos son frecuentes. Aunque se han denunciado estas fallas, no se han implementado soluciones. Es esencial que el AEPT realice un estudio exhaustivo para identificar y corregir estas deficiencias, garantizando el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades.

La falta de comunicación continua y eficiente entre los CS y el AEPT es otro problema importante. **Los canales actuales no permiten notificaciones instantáneas, lo que retrasa la respuesta a las solicitudes.** La implementación de un sistema de comunicación directa, como un chat en línea o correo electrónico sujetos a acuerdos de nivel de servicio, con notificaciones automáticas, podría agilizar los procesos y mejorar la interacción entre las partes. Este sistema debe registrar todas las interacciones para consulta futura y permitir una comunicación fluida y constante.

Con el objetivo de resolver las deficiencias actuales del SEG y, en consecuencia, mejorar la operatividad del sistema, así como asegurar un entorno en el que las herramientas de la Oferta ofrezcan la mejor funcionalidad posible y justificar la inversión en el acceso al SIPO, GTV recomienda implementar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Para optimizar el SEG, es esencial incorporar un sistema de trazabilidad y auditabilidad. En primer lugar, se debe actualizar la normativa vigente para permitir la visualización de información más allá de un año atrás, como mínimo, para los servicios activos que los CS mantienen a través de la Oferta. Se propone establecer un registro histórico inmodificable que registre todas las acciones realizadas en la plataforma, incluyendo fecha, hora, usuario y detalles de las pruebas efectuadas. Además, el SEG debe ofrecer acceso a información histórica y proporcionar un seguimiento completo de todas las solicitudes, incidencias y procesos.

Es igualmente esencial que el SEG permita la trazabilidad de toda la información intercambiada a través de los canales de comunicación habilitados y que almacene todos los comentarios realizados en el módulo de servicios. Esta implementación mejorará significativamente la transparencia en la gestión de la información y facilitará la administración de las operaciones para los CS. Se recomienda también la creación de un historial de reportes dirigidos a la mesa de servicio, junto con un correo electrónico o sistema de chat para el seguimiento de dichos reportes. Estas mejoras facilitarán una gestión más eficiente y transparente, promoviendo un mayor uso de la Oferta y permitiendo al Instituto y a auditores externos validar la información, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación.

- **Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG:** Es crucial llevar a cabo un estudio exhaustivo del funcionamiento de la plataforma. Este estudio debe examinar detenidamente cada módulo y funcionalidad, identificando y documentando todas las fallas y problemas existentes. Esta evaluación permitirá obtener una visión clara de las deficiencias del sistema y servirá como base para implementar las correcciones necesarias. Una vez completado el estudio, se deben realizar las correcciones pertinentes para solucionar las fallas identificadas. Estas correcciones deberán garantizar que todos los módulos y funcionalidades del SEG operen de manera adecuada y eficiente, mejorando la fiabilidad del sistema.

Además, se solicita establecer un canal para que todos los CS puedan reportar y adjuntar evidencias sobre las fallas recurrentes que encuentren durante el uso del SEG. Este canal de reporte permitirá recopilar información detallada sobre problemas adicionales y asegurar que todas las dificultades sean abordadas de manera efectiva. Finalmente, es importante hacer público el reporte del estudio y el plan de acción para la mejora del SEG a todos los CS. Esta transparencia proporcionará a los CS una visión clara de las acciones que se están tomando y fomentará la confianza en el proceso de mejora, asegurando un funcionamiento más eficaz y una mejor experiencia de usuario.

- **Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas:** Implementar un canal de comunicación adicional al registro de folios en el SEG, se sugiere un sistema de chat en línea o una dirección de correo electrónico específica con notificaciones instantáneas, que permitan una interacción directa, oficial y continua con un representante del AEPT en situaciones donde el SEG no esté operativo o se necesite apoyo con algún trámite. Además, es esencial que cualquier cambio o novedad sea comunicado a través de este medio, con notificaciones regulares dirigidas a los CS sobre estas novedades.

Asimismo, toda la información intercambiada a través de estos canales debe ser debidamente registrada y almacenada para su consulta futura por parte de los CS, el AEPT y el IFT, según corresponda. Por su parte, es vital que el IFT tenga acceso a esta información en caso de tener que intervenir como mediador entre las partes cuando sea necesario. Este canal facilitará una comunicación fluida y constante entre las partes involucradas, optimizando así la agilidad en los procesos. Con esta medida, se podrán mitigar los inconvenientes en todas las fases del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación, las visitas técnicas y cualquier problemática que surja durante la operación.

- **Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso:** Como complemento a la solicitud anterior, se solicita desarrollar un módulo de notificaciones dentro del SEG que informe de manera inmediata a los CS sobre todos los trámites en curso. Este sistema garantizaría que

los CS reciban alertas automáticas en tiempo real sobre cualquier novedad o actualización relacionada con los tramites que gestionan, mejorando así la eficiencia operativa al reducir tiempos de respuesta y minimizar el riesgo de que se omitan actualizaciones importantes. Se solicita además que el módulo permita configurar las notificaciones para que se envíen y reciban de manera automática, asegurando una comunicación continua y precisa sobre el estado de cada trámite.

Con respecto a las problemáticas de habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM, hay varios puntos relevantes. En primer lugar, los CS se han encontrado con frecuentes objeciones por parte del AEPT, que a menudo se basan en motivos poco claros como "red saturada" o "caso fortuito o fuerza mayor", sin evidencia los respalde. Esto no solo retrasa la habilitación de servicios, sino que deteriora la reputación de los CS y afecta negativamente la experiencia del usuario final. La falta de un marco regulatorio estricto y sanciones efectivas en la OREDA DM permite que el AEPT utilice estas objeciones de manera perjudicial, lo que impide una competencia justa y afecta la portabilidad de usuarios.

En cuanto a los trabajos especiales, aunque la OREDA los introdujo para solucionar obstáculos técnicos, su implementación ha sido problemática. El AEPT ha utilizado esta categoría para justificar plazos dilatados y costos elevados, a menudo asociando actividades que deberían ser parte del mantenimiento regular de su red. Además, no hay una regulación clara sobre tarifas, lo que resulta en cobros excesivos. GTV ha experimentado situaciones en las que el AEPT ofreció la infraestructura habilitada por ellos a otros CS sin reconocer la inversión inicial de GTV. Estas prácticas muestran una falta de transparencia y un uso indebido de la categoría de trabajos especiales.

La comunicación entre el IFT, los CS y el AEPT también tiene importantes oportunidades de mejora. El "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (CTD) ha sido un espacio para discutir problemas, pero el AEPT a menudo muestra resistencia a resolver las quejas y el IFT ha disminuido su participación en la mediación y el seguimiento de compromisos. Esto convierte las reuniones en oportunidades desperdiciadas para abordar y resolver problemas operativos.

Finalmente, el SEG, diseñados para mejorar la interacción para la solicitud de servicios mayoristas, presentan fallas significativas. La falta de trazabilidad, las fallas recurrentes y la ausencia de un sistema de comunicación eficiente dificultan la gestión y resolución de problemas. Se requiere implementar mejoras en la trazabilidad, garantizar el funcionamiento adecuado de todos los módulos y establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas para optimizar el proceso y asegurar la transparencia en la gestión.



Problemáticas resultantes de otras incidencias

► **Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista por causa de una Separación Funcional**

La implementación de la Separación Funcional en México presenta diferencias significativas respecto a procesos internacionales, las cuales afectan la efectividad de la OREDA. Estas diferencias se centran en la interdependencia entre la EM y la DM, que impide una separación clara y efectiva. Mientras que a nivel internacional las entidades mayoristas suelen retener los servicios principales para evitar incentivos perversos hacia sus filiales minoristas, en México esta interdependencia crea obstáculos operativos, afectando la provisión de servicios y la competencia en el sector.

El enfoque actual de la Separación Funcional no solo falla en promover la competencia en el mercado, sino que deteriora el funcionamiento de la OREDA. Problemas asociados con la "doble ventanilla" resultante de esta separación provocan que los técnicos gestionen en gran medida la oferta de la OREDA DM, dejando insuficientes recursos para la EM. La imposibilidad de garantizar una separación efectiva entre los segmentos mayoristas genera conflictos de interés, limitando el impacto regulatorio esperado de la OREDA.

El esquema definido por el IFT ha generado impactos negativos en la operatividad y la competencia del sector. La estructura de la red a veces no permite una división clara, lo que obliga a ambos prestadores a involucrarse en la provisión de servicios similares. Esto ha llevado a una compartición de responsabilidades en la desagregación, permitiendo que la EM y la DM se escuden mutuamente ante fallas y problemas. Adicionalmente, la ausencia de un responsable claramente definido para atender las solicitudes de los CS genera ineficiencias y complicaciones administrativas, contraviniendo el propósito de la Oferta. **La falta de un punto de contacto único y claro prolonga los tiempos de respuesta y agrava los problemas operativos, afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder de manera oportuna y eficiente a los servicios de la Oferta.**

Con el objetivo de garantizar condiciones de mercado justas para todos los interesados en los servicios de la Oferta, GTV solicita implementar las siguientes acciones:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el AEPT. Esta implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios para todas las cuestiones relacionadas con la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de recursos. Además, simplificaría los procesos de





facturación y conciliación, asegurando que todos los servicios estén sujetos a los mismos SLAs y plazos.

► *Aumento de tarifas*

La tendencia sistemática del AEPT a proponer aumentos tarifarios desproporcionados y no justificados constituye un obstáculo significativo para la correcta implementación de la OREDA, ya que refleja una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado competitivo y equitativo. La OREDA propuesta para 2025 no es la excepción, con incrementos de tarifas que no están respaldados por mejoras en la calidad del servicio o en las condiciones de provisión. Entre los casos más destacados se encuentran los aumentos propuestos para el servicio de "Habilitación del SRLT, SRI y SRP", que experimentarían un incremento del 170.54%, y el servicio de "Atención de avería inexistente por reporte de falla", con un aumento del 195.40%, con respecto a la OREDA vigente.

Estos aumentos tarifarios no solo desincentivan la solicitud de servicios adicionales por parte de los CS, sino que limitan su capacidad para incrementar el volumen de solicitudes. **La falta de mejoras en la provisión de servicios y las dificultades para acceder a la OREDA evidencian la ausencia de intenciones por parte del AEPT para entablar relaciones comerciales efectivas con los CS.** Esta práctica refleja una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado justo y competitivo.

Con el objetivo de garantizar tarifas justas y proporcionales en la OREDA y así crear condiciones de mercado equitativas, se solicita la siguiente modificación:

- **Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta:** Se solicita no continuar proponiendo aumentos desproporcionados e injustificados, pues esto desincentiva el uso de la Oferta por parte de los CS. Asimismo, es imprescindible que el AEPT proporcione una justificación detallada y fundamentada para cualquier incremento tarifario propuesto. Finalmente, se deben establecer tarifas que reflejen la realidad de la prestación de los servicios, tomando como referente las que el AEPT cobra a su propia división minorista.

► *Las problemáticas expuestas incrementan la portabilidad hacia el AEPT, perjudicando la competencia en los mercados de telecomunicaciones*

Es esencial que se aborden de manera inmediata las dificultades descritas en los apartados anteriores del presente documento, ya que han dado lugar a un notable aumento en las portaciones hacia el AEPT. Los usuarios finales, enfrentando múltiples problemas al realizar cambios de domicilio, transiciones a paquetes de fibra y dificultades recurrentes para contratar servicios con otros CS a través de la OREDA, optan por regresar al AEPT.

Le

q

2

Este fenómeno destaca la falta de incentivos para que los CS continúen utilizando la OREDA, lo que contradice el objetivo fundamental de las Ofertas de Referencia, que consiste en fomentar la desconcentración y promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones. La persistencia de problemas en la OREDA, que los CS no pueden resolver de manera autónoma, afecta negativamente tanto a los CS como a sus usuarios finales. Estos últimos se ven obligados a elegir al AEPT debido a las complicaciones asociadas con la OREDA, lo cual favorece la concentración del mercado en lugar de facilitar lo opuesto.

Dado que el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia es promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones para mejorar el bienestar de los usuarios finales y estimular el desarrollo del sector, GTV solicita lo siguiente:

- **Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas:** Las diferentes secciones del documento ponen en evidencia problemáticas que han enfrentado los CS en los últimos años al intentar acceder a los servicios incluidos en la OREDA. Como consecuencia, se presenta una caída exponencial de solicitudes en los últimos años y un aumento en las portaciones hacia el AEPT, que podrían resolverse llevando a cabo los ajustes y sugerencias propuestas. Por lo anterior, **se solicita al IFT no hacer caso omiso a estas solicitudes, buscando que la OREDA cumpla su objetivo regulatorio de eliminar barreras de entrada a los mercados fijos y promover la competencia.**

Con respecto a los problemas resultantes de otras incidencias, principalmente se sigue presentando una gran interdependencia entre la EM y la DM para la prestación de servicios de reventa. A diferencia de las prácticas internacionales, esta interdependencia impide una separación clara, afectando la provisión de servicios y limitando la competencia esperada de la OREDA. Para solucionar esto, se sugiere designar a la EM como el único proveedor de servicios mayoristas, lo que simplificaría la relación bilateral entre el AEPT y los CS.

Por otro lado, el AEPT ha propuesto aumentos tarifarios desproporcionados para 2025, sin mejoras en la calidad de los servicios. Estos incrementos desincentivan a los CS a utilizar la OREDA, reflejando una falta de compromiso con un mercado competitivo y justo. Es crucial que el AEPT justifique detalladamente los cambios tarifarios y establezca tarifas que incentiven el uso de la Oferta.

Estas problemáticas han incrementado las portaciones hacia el AEPT, afectando la competencia. Implementar las soluciones propuestas ayudaría a eliminar barreras de entrada y promover un entorno más competitivo, beneficiando tanto a los CS como a los usuarios finales.

Le y

3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones" y publicada a través de la página web del Instituto el 16 de julio de 2024. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la División Mayorista (DM) del AEPT.

3.1 Estructura del documento

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

Sección del documento	Temática
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia
Sección 5	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
Sección 6	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM
Sección 7	Problemáticas resultantes de otras incidencias
Sección 8	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración propia, 2024]

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

- Descripción de la problemática y evidencia
- Descripción de la solución propuesta
- Conclusiones

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

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

4 Remedios regulatorios insuficientes y problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

En esta introducción se abordan tres temas principales: (1) el surgimiento y propósito de la OREDA, (2) el resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas y la implementación de la Separación Funcional, y (3) las problemáticas que persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta. A través de estos tres puntos, se busca proporcionar una visión clara de los desafíos que enfrenta el mercado de banda ancha en México. En particular, esta sección se enfoca en los problemas de competencia que han surgido debido a la implementación inadecuada de la Separación Funcional, las problemáticas persistentes que afectan el mercado, y las reiteradas solicitudes sobre la mejora de la Oferta que han sido presentadas por los CS e ignoradas por parte del Instituto. Estos factores han contribuido a un entorno donde las prácticas anticompetitivas prevalecen, limitando el desarrollo de un mercado más equitativo y asequible para todos los actores involucrados.

► Contexto sobre el surgimiento y propósito de la OREDA

En 2014, el Instituto emitió el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 tras reconocer el poder de mercado existente en el sector de telecomunicaciones por parte del AEPT. Este acuerdo estableció un conjunto de medidas regulatorias destinadas a mitigar la concentración y el poder de mercado del AEPT en el sector. Estas medidas se enfocaron en:

- información, oferta y calidad de servicios;
- acuerdos en exclusiva;
- limitaciones al uso de equipos terminales entre redes;
- regulación asimétrica en tarifas e infraestructura de red, incluyendo la desagregación de sus elementos esenciales;
- la separación contable, funcional o estructural al agente económico preponderante en los servicios de telecomunicaciones móviles y fijas;
- medidas en materia de contenidos audiovisuales y;
- el establecimiento del convenio marco de interconexión entre las redes de (razón social del AEPT) con la red pública de los concesionarios solicitantes.

Como parte de estas medidas, se estableció la obligación de publicar las Ofertas de Referencia, entre las cuales se incluye la OREDA. El objetivo de estas ofertas públicas era promover la competencia, estableciendo condiciones para evitar que el operador con mayor poder de mercado pudiera incurrir en estrategias y acciones que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores, mediante el ofrecimiento de tarifas poco competitivas, tiempos prolongados para la prestación de servicios y, en general, condiciones desfavorables. Tales prácticas no solo podrían generar desacuerdos entre las partes ya

presentes en el mercado, sino también crear grandes dificultades de operación y consolidación para los operadores entrantes, perjudicando así el desarrollo del mercado de telecomunicaciones y los servicios brindados a los usuarios finales.

Por esta razón, y en línea con la revisión internacional previamente efectuada por el Instituto en su momento, se determinó que la adopción de una oferta de referencia elaborada por el operador de mayor tamaño y sometida a revisión por la autoridad pertinente lograría minimizar el surgimiento de disputas en el sector y reducir los plazos de implementación para la efectiva prestación de los servicios. Con lo anterior, se buscaba equilibrar el poder de negociación entre las empresas y asegurar al sector que la provisión de servicios mayoristas se lleva a cabo en condiciones justas para todas las partes.

A partir de lo anterior, el IFT pone bajo consulta pública cada año las diferentes Ofertas de Referencia que deben ser presentadas conforme a reglas predefinidas. En esta ocasión, la OREDA propuesta por el AEPT para 2025 será objeto de análisis en el presente documento.

► *Resultado de los primeros años de aplicación de las Ofertas de Referencia y la implementación de la Separación Funcional*

Contrario al resultado deseado y a los objetivos que motivaron la creación de las medidas regulatorias, los análisis realizados por el mismo Instituto en el periodo 2014 – 2016 confirmaron que estas acciones que fueron implementadas en el sector, especialmente en lo que respecta a los servicios fijos, no lograron avances significativos en beneficio de los usuarios finales, debido a su incapacidad para reducir la dominancia de un único actor en el mercado e incrementar la diversidad de ofertas. Esta situación llevó a la identificación de la necesidad de tomar medidas adicionales para alcanzar una desagregación efectiva de la red local del AEPT y garantizar el acceso a la banda ancha.

En el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119³ el IFT llevó a cabo la Separación Funcional del AEPT, considerando que era una medida regulatoria adecuada y proporcionada para fomentar eficiencias económicas en los mercados del sector de telecomunicaciones. No obstante, es importante señalar que la Separación Funcional es una de las herramientas regulatorias más drásticas y se aplica únicamente cuando las medidas regulatorias anteriores no han logrado los resultados esperados en el mercado.

A pesar de esto, como GTV ha señalado en respuesta a otras consultas y también en esta, la implementación de la medida no se llevó a cabo adecuadamente, lo que ha generado problemas para los CS, mismos que persisten hasta la actualidad. En lo que va de 2024, el bajo número de solicitudes realizadas por GTV a través de las Ofertas de Referencia como la OREDA se debe no solo a problemas como la doble ventanilla, originada por una

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

Ce

2

implementación deficiente de la Separación Funcional, sino también a que es dispendioso lograr que se preste el servicio y mantenerlo con estándares de calidad adecuados para los usuarios finales, que deberían ser los realmente beneficiados de estas medidas regulatorias. Estas barreras han resultado en un total de únicamente ~45 solicitudes en lo que va del año, reflejando de esta manera las dificultades persistentes de la Oferta que, en lugar de ser corregidas, se han perpetuado año tras año.

Aunque el IFT ha intentado implementar las medidas regulatorias necesarias para controlar el poder de mercado del AEPT, está claro que estos esfuerzos han sido insuficientes además de pobremente ejecutados. Como se detallará más adelante, la penetración de los servicios de banda ancha sigue siendo baja y la concentración en los mercados de telecomunicaciones permanece en niveles elevados. Esto se atribuye, en parte, a un uso e implementación inadecuados de las Ofertas de Referencia y de la Separación Funcional.

► *Las problemáticas persisten y derivan en un bajo uso de la Oferta*

El IFT publica cada año un informe de consideraciones sobre los comentarios presentados por los diferentes agentes interesados en relación con las Ofertas de Referencia. GTV ha revisado año a año estos informes encontrando que las respuestas del Instituto en muchos casos son indeterminadas, pues hablan de análisis y ajustes que se evaluarán, sin que los actores interesados conozcan si efectivamente estos se llevaron a cabo y cuándo. Adicionalmente, el IFT indica, para la mayoría de las solicitudes planteadas, que estas superan el alcance de la consulta, sin que se dé una respuesta efectiva a los CS. Además, algunos de los informes no se encuentran publicados en la página, como es el caso del informe de consideraciones para la OREDA 2024⁴. GTV interpreta lo anterior como una omisión reiterada por parte del IFT a las solicitudes realizadas en las diversas consultas públicas en las que se ha participado.

Partiendo de lo anterior, este documento se centra en los comentarios sobre la OREDA DM propuesta para 2025 y hace un llamado a abordar los problemas identificados en esta Oferta, que afectan de manera significativa la viabilidad de los CS, incluido GTV, de utilizar la OREDA DM. Tras analizar las modificaciones propuestas y las condiciones vigentes, GTV encuentra que no se incentivan el equilibrio del mercado entre el AEPT y los demás competidores.

Así bien, a pesar de los constantes esfuerzos de GTV por participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y buscar espacios para proponer soluciones conjuntas con el AEPT y el IFT, las problemáticas en la Oferta siguen siendo reiterativas. Esto proyecta un panorama cada vez más desalentador para el sector y se agrava por la tendencia del AEPT de proponer modificaciones y eliminaciones de secciones y servicios

⁴ Esta debería encontrarse publicada en la página web del IFT, sin embargo, fue consultada el 30 de julio de 2024 y no se encontró el informe. Fuente: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

Ce

d

2

que no buscan mejorar la Oferta para promover su uso por parte de los CS. Esta situación es preocupante, ya que una de las premisas establecidas por el propio IFT en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 es que la Oferta anual debe mejorar o, como mínimo, tener condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente.

Las secciones 5, 6 y 7 de este documento detallan las dificultades que GTV ha enfrentado al utilizar la OREDA DM a lo largo de los años. Estas dificultades persisten sin una solución, desincentivando a GTV a usar la OREDA año tras año. Por lo anterior, aunque para Izzi y Sky el número de solicitudes exitosas (liquidadas) en 2018 fue significativo, mas no notable pues no se superó el 76% en el agregado total de GTV, la tasa de éxito ha venido disminuyendo (ver Figura 4.1). Por su parte, aunque en 2023 algunas compañías del grupo GTV, como Sky, mostraron un aparente aumento en las solicitudes exitosas, este está asociado al limitado número de solicitudes realizadas, mientras en 2018 se registraron 4,052 solicitudes, en 2023 esa cifra se redujo drásticamente a 45. Un comportamiento similar experimenta Izzi en 2024, con un porcentaje de tasa de éxito mayor, pero una disminución considerable en el número de solicitudes frente a 2023.

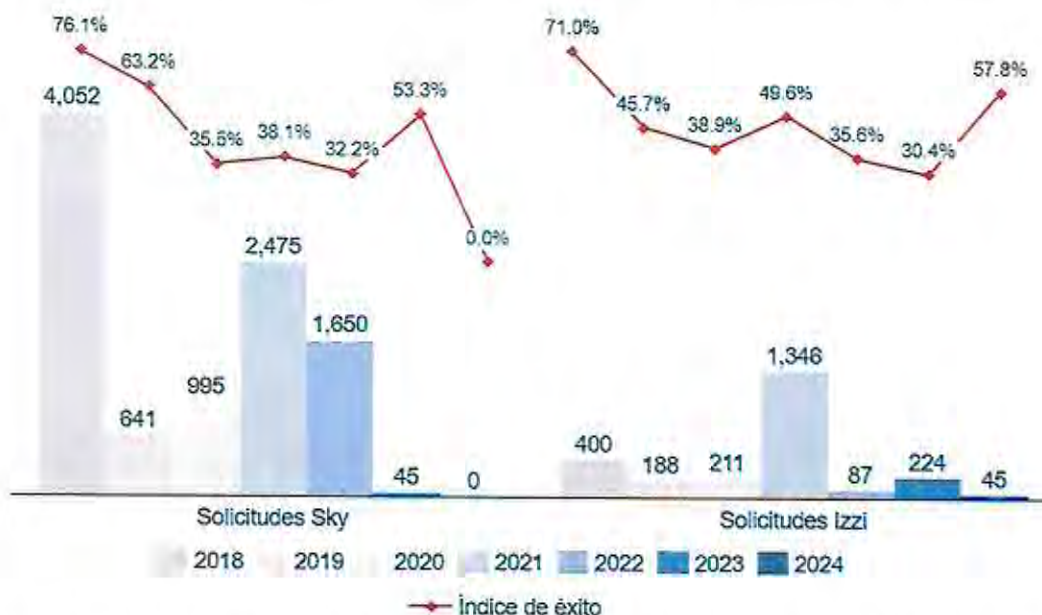


Figura 4.1: Evolución del número de solicitudes y proporción de las activaciones exitosas de los servicios de la OREDA DM para Sky e Izzi [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Además de lo mencionado, se observa que solo el 0.0675% de las conexiones de banda ancha de GTV se han realizado a través de la OREDA⁵. En el caso específico de la OREDA

⁵ Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

Ce

2

DM, el porcentaje es aún menor, con solo el 0.0512%⁶. Esto evidencia que la Oferta no ha cumplido con el objetivo de facilitar el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT, pues ante las múltiples dificultades que enfrentan los CS para acceder a los servicios ofrecidos, el uso real es mínimo, por las barreras artificiales expuestas en este y pasados documentos, tendientes a desincentivar el uso de la infraestructura del AEPT por los CS.

Este resultado refleja la dificultad que enfrentan los CS para habilitar los servicios solicitados mediante la OREDA DM. GTV reconoce que, si esta situación persiste, eventualmente las empresas del grupo dejarán de realizar solicitudes para los servicios contenidos dentro de la OREDA DM, perdiendo la valiosa oportunidad propendida por el IFT de fomentar la competencia y facilitar el acceso a los servicios por parte de los usuarios finales.

4.1 Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

A pesar de los esfuerzos regulatorios del IFT para mitigar el poder de mercado del AEPT, es evidente que estas medidas no han sido efectivas, en gran medida por una inadecuada implementación. Según los datos más recientes publicados en el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del IFT con respecto al Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH), medida utilizada para evaluar la concentración de mercado y la competencia en una industria, se observa que el servicio de Internet fijo pasó de 4,693 a 2,721 en los años 2014 a 2023⁷, respectivamente. De manera similar, el servicio de telefonía fija pasó de 4,762 a 2,652 en el mismo periodo⁸.

A continuación, se presenta la evolución del IHH en el segmento fijo del mercado de telecomunicaciones desde 2014 hasta 2023, junto con los umbrales establecidos por el Departamento de Justicia de Estados Unidos para clasificar los mercados como altamente concentrados, moderadamente concentrados o no concentrados⁹. Como se muestra en la Figura 4.2 y Figura 4.3, los segmentos de Internet y telefonía fijos mantienen un IHH superior a 2,500, indicando que estos segmentos siguen siendo altamente concentrados, incluso una década después de la implementación de las Medidas de Preponderancia impuestas al AEPT.

⁶ Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA DM hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 3,136 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

⁷ Fecha de corte: 15 de septiembre de 2023.

⁸ Ibidem.

⁹ Disponible en: <https://www.justice.gov/atr/herfindahl-hirschman-index>.

Ce

q 2



Figura 4.2: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de Internet fijo de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

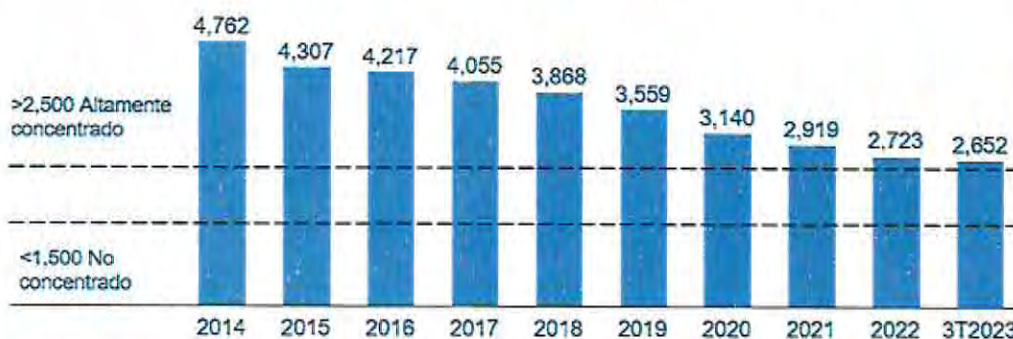


Figura 4.3: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de telefonía fija de acuerdo con el número de accesos [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT, 2024]

En lo que respecta a los servicios fijos, se observa que, aunque el AEPT ha experimentado una disminución en su participación de mercado (ver Figura 4.4 y Figura 4.5), su cuota sigue siendo alta. Lo anterior se encuentra en línea con los índices de concentración y reflejan una persistencia del poder significativo de mercado (PSM) a manos de un único agente en el sector.

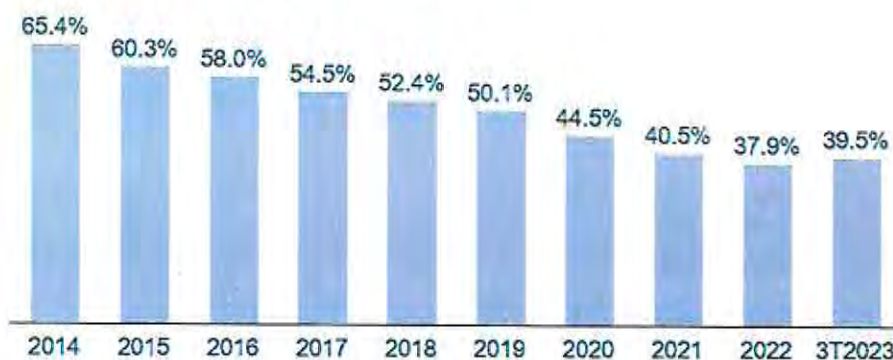


Figura 4.4: Participación de mercado del AEPT en Internet fijo, medido a través del número de líneas [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Le

d

2

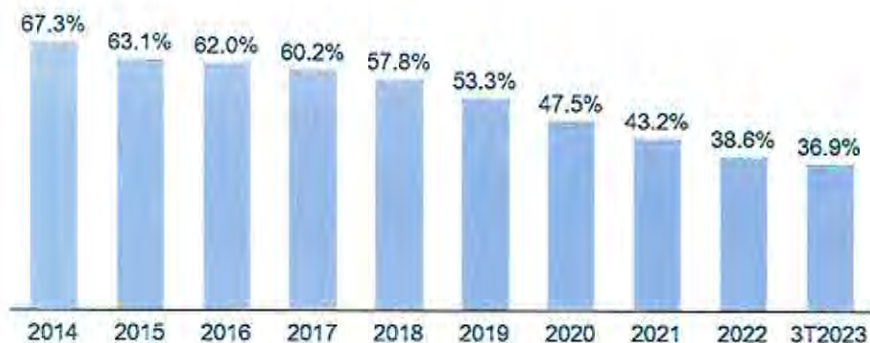


Figura 4.5: Participación de mercado del AEPT en telefonía fija, medido a través del número de líneas
[Fuente: Elaboración propia, 2024]

Es importante resaltar que, aunque se evidencia una disminución en la participación del AEPT y, en consecuencia, en la concentración del mercado, no se evidencia que sea atribuible a las Medidas de Preponderancia y a las Ofertas de Referencia. El crecimiento de los competidores del AEPT se ha logrado principalmente mediante sus inversiones en despliegue, más que a través de la compartición de infraestructura vía Ofertas de Referencia. De acuerdo con la información más reciente disponible, el AEPT es quien menos invierte en relación con sus ingresos. De hecho, se ha observado una disminución en la relación de inversión sobre ingresos del AEPT, ya que dicha relación alcanzó su punto máximo en 2015. En contraste, los demás operadores en el mercado fijo han aumentado su inversión, llegando a sus montos anuales más altos en los últimos 4-7 años. A continuación, se presenta la evolución de la relación de inversión como porcentaje de ingresos para los principales operadores del mercado fijo desde 2013 hasta 2023.

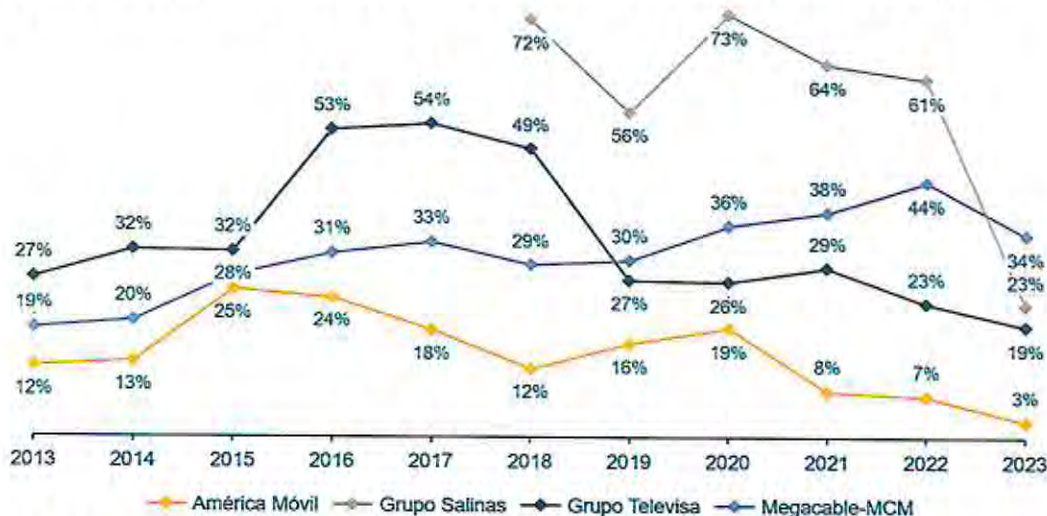


Figura 4.6: Relación inversión sobre ingresos para los principales operadores del mercado fijo [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Es interesante cómo la inversión en infraestructura y activos, en lugar de uso de las Ofertas de Referencia, ha sido fundamental para que los competidores del AEPT logren captar

participación de mercado en el segmento fijo. La disminución de la participación del AEPT en el mercado de telecomunicaciones fijas coincide con una mayor inversión de sus competidores para fortalecer sus servicios y expandir su red. Paralelamente, durante el mismo periodo, el AEPT es el grupo económico que ha mantenido la relación inversión sobre ingresos más baja. Por lo anterior, GTV considera que las medidas implementadas hasta la fecha no han logrado el efecto deseado, afectando de este modo a los demás participantes del sector y, en consecuencia, a los usuarios finales.

En vista de la pobre evolución en los indicadores de competencia hacia la desconcentración de mercado, **GTV considera urgente que el IFT revise los remedios regulatorios implementados hasta la fecha y adopte las solicitudes presentadas por GTV y otros CS.** Adicionalmente, GTV y otros CS han propuesto soluciones específicas para promover e incentivar el uso de la OREDA, con el objetivo de mejorar la eficacia de la medida y fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones mexicano, sin que el IFT dé una respuesta exhaustiva sobre ellas en su informe de consideraciones.

Adicionalmente, al realizar una revisión comparativa a nivel global, se encuentra que México continúa rezagado en comparación con otros referentes internacionales. La baja penetración de los servicios de banda ancha en México en comparación con otros países de la OCDE se utilizó como uno de los indicadores para justificar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119. En su momento, el IFT informó que, en junio de 2013, México contaba con 10.5 suscriptores de banda ancha fija por cada 100 habitantes, mientras que en países como Suiza, Dinamarca y Países Bajos esta cifra superaba los 40.

La situación no ha experimentado cambios significativos desde entonces. Según los datos más recientes de la OCDE, para 2023 México cuenta con 20.2 suscripciones a banda ancha fija por cada 100 habitantes, como se muestra en la Figura 4.7; esto posiciona al país en el segundo puesto más bajo entre los 38 países miembros de la OCDE. Esta situación pone de manifiesto el rezago de México y la urgencia de acelerar el ritmo de crecimiento para mejorar la penetración de los servicios de banda ancha. Las medidas implementadas por el IFT para fomentar la competencia, en teoría orientadas a abordar esta problemática, no han producido el efecto esperado ni han acelerado significativamente el proceso de mejora.





Figura 4.7: Suscripciones a banda ancha fijo por cada 100 habitantes [Fuente: OECD, 2024]¹⁰

Esta escasa evolución en el indicador demuestra que no se ha logrado cumplir una de las premisas bajo las cuales el IFT decidió implementar las Ofertas de Referencia, la cual se cita a continuación:

***“(...) Lo anterior demuestra que el acceso efectivo a la red local del AEP tendrá como consecuencia una mayor penetración de los servicios de banda ancha, y adicionalmente una mejora en el precio y la calidad. Sin embargo, lograr un nivel de efectividad en la prestación de dichos servicios demanda una conducta no discriminatoria por parte del AEP, para lo cual se debe garantizar que el tratamiento hacia los solicitantes y sus propias operaciones sea en las mismas condiciones a fin de que el despliegue de infraestructura de redes de acceso de próxima generación obedezca a las necesidades de toda la industria y no sólo a las del AEP.”**¹¹ (Negrillas fuera del texto original)*

Por lo tanto, es evidente que no se ha logrado el aumento esperado sobre la penetración de los servicios de banda ancha en un mercado que, diez años después de la implementación de la medida, continúa siendo altamente concentrado. GTV ha demostrado que el AEPT ha mantenido una conducta discriminatoria que obstaculiza el acceso de otros concesionarios para ofrecer servicios de telecomunicaciones. Entre las barreras identificadas se incluyen: el incremento arbitrario de tarifas, el cobro de servicios no especificados en la Oferta de Referencia, propuestas de eliminación de servicios en lugar de mejoras de los mismos con respecto a la oferta vigente, dificultades en la comunicación con el AEPT para coordinar visitas, ambigüedad en los tiempos y falta de

¹⁰ Tomado de las fuentes: <https://goingdigital.oecd.org/en/indicador/10> y <http://www.oecd.org/digital/broadband/broadband-statistics/>

¹¹ Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, pg. 1374

acuerdos en las franjas horarias para el reparo de incidencias que terminan afectando la prestación de los servicios, lo cual impacta negativamente la prestación de servicios a los usuarios finales. Cada una de estas barreras se explora detalladamente a lo largo del presente documento.

Le

9
N

SIN TEXTO

5 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

La OREDA y los documentos que la soportan establecen procesos, SLAs, y KPIs que el AEPT debe de tener en cuenta con el fin de asegurar la prestación de servicios de calidad; de lo contrario, tanto en la OREDA, como en las Medidas de Preponderancia y en la LFTR, se definen las penalizaciones y sanciones que deben imponerse al AEPT por incumplir con las obligaciones regulatorias. Sin embargo, en la actualidad el AEPT sigue incurriendo en prácticas anticompetitivas de manera reiterada y sistemática, las cuales se contraponen al principio de equivalencia de insumos y no discriminación, impactando negativamente los servicios que prestan los CS a sus usuarios finales. Lo anterior genera un detrimento a la reputación de los CS y a su posibilidad de adquirir nuevos usuarios, desincentivando el uso de la oferta.

GTV considera que estas prácticas recurrentes del AEPT se deben a la falta de una supervisión rigurosa por parte del IFT para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la OREDA DM y en las Medidas de Preponderancia; en conjunto con la falta de incentivos jurídicos, económicos y técnicos que cesen la conducta anticompetitiva del AEPT. Adicionalmente, la presencia y reiteración en estas conductas no contribuye al fomento de la libre competencia en los mercados fijos de telefonía y banda ancha en México.

Derivado de la falta de incentivos, la OREDA DM no ha tenido el impacto deseado, para el cual el IFT y GTV han invertido una diversidad de recursos. Como se ha informado en respuestas a consultas anteriores, después de diez años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos de la OREDA (EM y DM) representan únicamente un 0.0675% del total de conexiones de banda ancha de GTV¹², lo cual es mínimo. El bajo uso que se le da a la OREDA se puede evidenciar al comparar los resultados obtenidos en otros países como Alemania, donde como resultado de la implementación de medidas similares con las garantías e incentivos adecuados para su cumplimiento, a cierre de 2023, el 27% de las conexiones del mercado de banda ancha fija eran sobre la oferta mayorista del incumbente¹³.

Por otro lado, aunque la regulación establece explícitamente los lineamientos regulatorios a seguir y las sanciones a imputar, en la práctica no se observa ni un estricto monitoreo, ni una aplicación de las penalizaciones en caso de incumplimiento por parte del IFT.

¹² Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tiene GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta lo corrido del año 2024, los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de GTV para banda ancha a marzo de 2024.

¹³ Consultado en: The Bundesnetzagentur telecommunications annual report 2023 - https://data.bundesnetzagentur.de/Bundesnetzagentur/SharedDocs/Mediathek/Berichte/2023/240515_JB_TK_23_web.pdf

Además, con los cambios propuestos para la OREDA 2025, el AEPT busca dilatar los plazos, perjudicando el acceso efectivo de los CS a su infraestructura. Asimismo, estos cambios pretenden excluir del cálculo de los indicadores las solicitudes objetadas y las instalaciones no culminadas por casos fortuitos o fuerza mayor, lo que resultaría en indicadores que no reflejan la realidad de la prestación de servicios por parte del AEPT.

GTV ha evidenciado una falta de acción por parte del IFT ante las denuncias hechas sobre las prácticas anticompetitivas del AEPT. Desde 2016 a la fecha, GTV ha presentado más de 100 denuncias en contra del AEPT, derivadas de sus incumplimientos a la OREDA (DM y EM), incluyendo, entre otros, los siguientes:

- Objetar solicitudes de servicios de manera injustificada y sin adjuntar la evidencia correspondiente;
- No permitir la reventa de paquetes en los mismos términos en que el AEPT los ofrece a sus usuarios, el AEPT no ponía a disposición de los CS los paquetes con las promociones que ofrecía a sus clientes;
- No habilitar servicios de desagregación a pesar de ser factibles, e;
- Impedir la correcta instalación de servicios y reservarse las mejores condiciones de contratación para sus propias operaciones.

Sin embargo, a la fecha no se han tomado las acciones necesarias para sancionar al AEPT. De hecho, desde 2016 hasta 2020, el IFT solo investigó una vez al AEPT por una denuncia instaurada acerca de los incumplimientos en la desagregación del bucle local¹⁴. La falta de repercusiones ante el incumplimiento genera incentivos para que el AEPT siga incurriendo en prácticas anticompetitivas como las presentadas en las denuncias descritas.

Los puntos expuestos anteriormente se han reiterado en consultas previas y cobran más relevancia con la Separación Funcional. La “doble ventanilla” que se derivó de la implementación de la Separación Funcional, no solo obstaculiza el monitoreo del cumplimiento de la OREDA, sino que, al no tener un responsable definido, también facilita que el AEPT incurra en incumplimientos de sus obligaciones regulatorias. Además, algunos de los cambios propuestos para la OREDA 2025 eximen al AEPT de sus responsabilidades y, en algunos casos, minan la claridad sobre quién el responsable por parte del AEPT para ciertos procedimientos. Esta falta de definición de responsabilidades no sólo perpetúa los problemas existentes, sino que refleja una falta de intento por corregir unas problemáticas que ya han sido presentadas en respuestas a consultas previas y que siguen sin resolverse de manera efectiva.

¹⁴ IFT (2020) *Investigaciones por probables prácticas monopólicas absolutas, prácticas monopólicas relativas o concentraciones ilícitas*. Disponible en: https://www.ift.org.mx/industria/autoridad-investigadora/informacion_de_las_investigaciones_a_cargo_de_la_autoridad_investigadora/practicas_por_probables_practicas

Ce

Q

✓

En esta sección se expone la necesidad de que el IFT implemente un nuevo esquema de vigilancia y control que permita robustecer el régimen regulatorio y asegurar el uso adecuado de la OREDA DM como herramienta para fomentar la competencia en el mercado. En este sentido, resulta fundamental fortalecer las acciones de carácter preventivo y disuasivo, reforzando las penalizaciones y sanciones al AEPT por el incumplimiento coordinado, reiterado y sistemático de sus obligaciones regulatorias. Adicionalmente, se hace énfasis sobre los incumplimientos de plazos establecidos en la OREDA DM por parte del AEPT, sin que esto le genere ninguna repercusión.

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

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha consolidado como uno de los principales solicitantes históricos de los servicios mayoristas al AEPT, destacándose como uno de los grupos económicos con mayor número de solicitudes para acceder a servicios fijos y de desagregación, sumando un total de ~12,359 solicitudes realizadas a través de la OREDA DM por parte de Izzi y Sky desde 2017 hasta junio de 2024.

Por lo anterior, GTV ha emprendido múltiples esfuerzos para fomentar el desarrollo competitivo del sector de las telecomunicaciones, llevando a cabo acciones operativas y administrativas con el objetivo de proponer mejoras para la OREDA DM. Un aspecto crucial de estos esfuerzos ha sido la identificación y reporte de comportamientos anticompetitivos del AEPT ante el IFT. Las empresas de GTV desde el inicio del uso de la OREDA DM han presentado reportes señalando los problemas persistentes relacionados con el uso de los servicios ofrecidos en la misma Oferta.

Estos reportes surgen de las evidencias recolectadas durante el uso continuado de los servicios del AEPT y abarcan, entre otros, los siguientes problemas recurrentes:

- **Inconsistencias en el SEG y falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se han reportado numerosos casos en los que el funcionamiento del SEG impide, limita u obstaculiza la consulta de la información disponible en la plataforma, restringiendo el rango temporal en el que se puede acceder a estos datos. Como resultado, la herramienta dificulta la trazabilidad de solicitudes, incidencias, trabajos especiales, entre otros, y solo permite acceder a un conjunto limitado de información. De hecho, se ha evidenciado la objeción de solicitudes de servicios, como por ejemplo los de fibra, indicando que no hay cobertura o facilidades de red, pero al consultar la página web de Telmex, se confirma que este sí tiene cobertura y ofrece servicios en la zona en cuestión. Adicionalmente, el SEG sigue sin funcionar de manera óptima, presentando intermitencias que no permiten

acceder a los módulos con facilidad, lo cual afecta el proceso de solicitar un servicio o de hacer seguimiento a actividades como solicitudes e incidencias, entre otras.

- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al establecer motivos no estipulados en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV. Esta práctica abre la oportunidad de que el AEPT rechace solicitudes por motivos que son atribuibles a él mismo. Por lo tanto, es crucial contar con un listado claro de los motivos de rechazo de solicitudes para minimizar la posibilidad de que el AEPT rechace las solicitudes sin justificación.
- **Fallas en el funcionamiento efectivo del SEG que limitan las opciones disponibles para los CS.** Lo anterior genera la persistencia de las problemáticas y un uso poco efectivo de la herramienta. Por lo tanto, en las diversas reuniones del Comité SEG con el IFT, se han expuesto los problemas principales y presentado propuestas de mejora que, lamentablemente, son ignoradas en múltiples ocasiones.

Las situaciones previamente descritas están debidamente reguladas en otros mercados con condiciones similares, como se ilustrará a continuación con dos ejemplos destacados. El primero es el Reino Unido, donde la autoridad reguladora, Ofcom, supervisa de manera continua las actividades de BT Group, el operador con poder significativo de mercado. Ofcom se encarga de asegurar el cumplimiento de las regulaciones asimétricas y aplica sanciones cuando se detectan prácticas anticompetitivas.

Además de dos sanciones impuestas a BT Group en 2017¹⁵ y 2018¹⁶ por incumplimientos de los lineamientos y regulaciones de la industria, en diciembre de 2020, el regulador le impuso una nueva multa de GBP6.3mn a este operador preponderante, al comprobar que estaba entregando información asimétrica entre su división minorista y Eir, un competidor del mercado que equivale a un CS¹⁷. Además de las sanciones económicas, Ofcom ha llevado a cabo investigaciones proactivas para garantizar que BT Group no incurra en prácticas anticompetitivas.

Un ejemplo de ello es la investigación iniciada en junio de 2023 sobre los estándares de calidad con los que BT Group prestaba los servicios de acceso a líneas arrendadas y acceso local mayorista. Ofcom descubrió que Openreach, la división mayorista de BT Group, incumplió los estándares de calidad por un margen mínimo y, por tanto, tuvo que demostrar que había realizado esfuerzos significativos para cumplir con los resultados de

¹⁵ Ofcom (2017). *BT to be fined £42m for breaching contracts with telecoms providers*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/bt-to-be-fined-for-breaching-contracts>

¹⁶ Ofcom (2018). *Investigation into BT's compliance with a statutory information request*. Disponible en: https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/cw_01208/

¹⁷ Ofcom (2020) *BT fined for breaking Ofcom rules in Northern Ireland tender*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/bt-fined-for-breaking-rules-in-northern-ireland-tender/#:~:text=As%20a%20result%20of%20these,have%20cooperated%20with%20our%20investigation.>

Ce

4

2

calidad en investigación para evitar una sanción económica¹⁸. Este caso demuestra la debida diligencia que lleva a cabo Ofcom con el fin de garantizar la implementación adecuada de las condiciones impuestas al operador con poder significativo, no solo de manera reactiva, sino proactiva.

Otro caso destacado es el de Irlanda, donde, en octubre de 2022, ComReg, la autoridad regulatoria, buscaba imponerle a Eir, el operador con PSM, una multa de EUR5.3mn. ComReg encontró que Eir estaba incumpliendo con sus obligaciones regulatorias al no permitir que los operadores solicitantes accedieran a los registros que detallaban la ubicación y capacidad de su infraestructura¹⁹.

Las anteriores sanciones e investigaciones han incentivado la correcta implementación de las medidas asimétricas tanto en el Reino Unido como Irlanda, asegurando que su incumplimiento tenga repercusiones sobre BT Group y Eir. El IFT debe tomar en consideración estos referentes, teniendo en cuenta que este tipo de situaciones que han resultado en una sanción también ocurren en el caso mexicano: problemas con la información que provee el AEPT a los CS y desigualdad de condiciones para los CS.

Ahora bien, con relación al IFT, en diversos casos, este no ha considerado procedentes las soluciones presentadas por GTV en el marco de las respuestas a las consultas públicas pasadas, alegando que estas superan el alcance de dichas consultas. Asimismo, cada vez resulta más difícil proporcionar pruebas que sustenten las problemáticas, debido a que las dificultades presentadas por los CS han conducido a un uso reducido de la Oferta. Esta situación deja a los CS en una posición de desventaja frente a las prácticas anticompetitivas del AEPT.

La inacción del Instituto y la ausencia de sanciones permiten un amplio margen para que el AEPT actúe de manera arbitraria y abusiva. Además, esta falta de acción desincentiva la participación de otros CS y limita la utilización de las ofertas de referencia, lo que cada vez se va evidenciando de manera más clara al comprobar el nivel de disminución de las solicitudes hechas año a año por los CS, entre ellos GTV. Es evidente que las problemáticas señaladas por los CS no han logrado superarse ante las barreras artificiales impuestas por el AEPT, ni han permitido revertir sus continuos incumplimientos con los lineamientos de la OREDA, sino que, por el contrario, son problemáticas que persisten. La falta de resultados tanto en solicitudes exitosas, como en una operación sin dificultades, desincentiva el uso de las ofertas mayoristas del AEPT por parte de GTV y otros CS.

Por consiguiente, es evidente que el IFT debe implementar mecanismos y estrategias proactivas y efectivas para garantizar una supervisión rigurosa y constante del

¹⁸ Ofcom (2024). *Investigation into Openreach's quality-of-service performance in leased lines access and wholesale local access in 2022/23*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/phones-and-broadband/telecoms-infrastructure/2022-23-openreach-quality-of-service-performance/>

¹⁹ The Irish Times (2022). *ComReg wants €5.3m penalty imposed on Eir*. Disponible en: <https://www.irishtimes.com/business/economy/2022/10/24/comreg-wants-53-million-penalty-imposed-on-eir/>

cumplimiento normativo por parte del AEPT. Además, es necesario establecer sanciones firmes y significativas dentro de los lineamientos de la OREDA para disuadir al AEPT de persistir en prácticas anticompetitivas.

Descripción de la solución propuesta

GTV considera que el IFT debe robustecer sus facultades de inspección, vigilancia y control con respecto a la evaluación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT, con un énfasis particular en **la imposición de sanciones severas para cualquier infracción que pueda constituir una práctica anticompetitiva**. Es imperativo que el Instituto revise y modifique sus actuales mecanismos y procesos para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en casos de incumplimiento.

Para lograrlo, es crucial que el IFT adopte un enfoque proactivo, estableciendo plazos definidos, asignando responsabilidades claras y utilizando indicadores de desempeño que permitan una intervención oportuna sin depender exclusivamente de la presentación de denuncias y solicitudes por parte de los CS. Existen modelos de referencia a nivel internacional, como los de Ofcom en el Reino Unido, que ha establecido unidades especializadas, y como la Unidad de Monitoreo Openreach, dedicadas a la supervisión de operadores con PSM para asegurar el cumplimiento normativo. Por lo anterior, y comprendiendo la necesidad de un cambio que mejore las herramientas de vigilancia y sanción actual de la OREDA, se sugieren las siguientes oportunidades de mejora en la fiscalización:

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT de la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva. Lo anterior, no solo sería un precedente importante en la industria, sino que a su vez desincentivaría y minimizaría cualquier otro posible acto anticompetitivo por parte del AEPT.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT:** Es fundamental que luego de 7 años de implementadas estas medidas, el IFT realice un cambio práctico, adoptando nuevas estrategias para abordar de manera efectiva el incumplimiento recurrente de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

5.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

En la OREDA DM se establecen los estándares y SLAs para garantizar la calidad de los servicios que presta el AEPT a los CS, incluyendo los plazos máximos para cada fase en la contratación de cualquier servicio de desagregación. No obstante, en la práctica, el AEPT ha interpretado estos plazos máximos como tiempos fijos, lo que ha tenido un impacto negativo en la calidad del servicio que los CS ofrecen a sus usuarios finales. Para ilustrar esta situación, se presentan dos ejemplos que destacan como el AEPT busca dilatar el tiempo lo mayormente posible, uno durante los términos vigentes de la Oferta actual y otro con los cambios propuestos. Es importante señalar que estos ejemplos son representativos, pero no exhaustivos, y se mencionan aquí con el propósito de llamar la atención del IFT sobre las prácticas inadecuadas en las que incurre de forma reiterada del AEPT.

En primer lugar, una vez objetado un servicio, el plazo máximo para encontrar una solución alternativa es de ocho (8) días hábiles²⁰. En este caso, el AEPT se ciñe estrictamente a este plazo máximo. De manera similar, para la habilitación de módems, el AEPT aplica un plazo máximo de cinco (5) días hábiles²¹, lo que conlleva un malestar significativo entre los usuarios finales, quienes frecuentemente eligen no contratar el servicio debido a los largos tiempos de espera. Lo anterior, resulta en un problema recurrente de portabilidad donde el usuario decide, por problemas como los largos tiempos de espera, contratar directamente los servicios brindados por el AEPT, como se verá a más detalle en la sección 7.3.

En segundo lugar, se observa que en la OREDA DM propuesta para 2025 se han introducido modificaciones que aumentan los plazos, introduciendo términos como "rangos horarios" que permiten una mayor flexibilidad en los tiempos, lo cual podría resultar en una prolongación adicional de los plazos y afectar negativamente tanto a los CS como a sus usuarios finales. Al respecto, en la sección 8 del presente documento se presentan las solicitudes de GTV en relación con este tipo de cambios. Adicionalmente, en la sección 8.4, GTV solicita la inclusión del momento a partir del cual empieza a correr un término, en aras de evitar que el AEPT continúe dilatando arbitrariamente la provisión de soluciones a incidencias.

Por su parte, se identificó que para ambos casos dentro de la propuesta de la Oferta no se contemplan penalizaciones para el AEPT en caso de incumplimiento de los plazos, una omisión recurrente en las propuestas anuales y que GTV ha sugerido de manera reiterada

²⁰ Sección 1.4.2. Motivos de objeción. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2025. Consulta pública

²¹ Sección 4.8. Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2025. Consulta pública

sin que se adopte. Por ejemplo, si un técnico no se presenta en el horario establecido para una visita, debe aplicarse una penalización y la visita debe reprogramarse dentro de los plazos estipulados en la OREDA vigente. El límite de reprogramación debe aplicarse únicamente si las nuevas fechas son determinadas por el CS; en caso contrario, se debe imponer una penalidad o realizar el servicio sin coste. Comportamientos como la dilatación de los procesos afectan los plazos para que el CS habilite el servicio, lo cual impacta a los usuarios finales y va en contravía del propósito regulatorio de la oferta. La Figura 5.1 evidencia algunos casos donde el AEPT se ha retrasado a la hora de habilitar algún servicio requerido por GTV.

METRORED				OPERBES			
FOLIO	FECHA PROGRAMADA	FECHA LIQUIDACIÓN	PARO RELOJ	FOLIO	FECHA PROGRAMADA	FECHA LIQUIDACIÓN	PARO RELOJ
13328658	27/10/2023 10:00	07/11/2023 16:53	NO	13335712	04/12/2023	19/12/2023 11:10	NO
13324036	06/10/2023 10:00	13/10/2023 17:05	NO	13323923	02/10/2023 10:00	12/10/2023 12:47	NO
13318183		27/11/2023 14:02	NO				
13313936	14/08/2023 10:00	29/08/2023 18:30	NO				
13311379	31/07/2023 10:00	15/08/2023 16:49	NO				

Figura 5.1: Plazos de entrega con retraso por parte del AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En este contexto, se evidencia que el AEPT está incurriendo en prácticas inapropiadas al deteriorar las condiciones de la oferta anterior. Esto contrapone lo establecido en las Medidas de Preponderancia, donde se estipula que la Oferta de Referencia propuesta debe mantener, como mínimo, condiciones equivalentes a las de la Oferta vigente. Asimismo, los servicios ofrecidos en la OREDA deben ser iguales en calidad y plazos a los del AEPT, situación que no se ha presentado en los últimos años.

Descripción de la solución propuesta

Se han identificado tres medidas esenciales para asegurar del cumplimiento de los plazos acordados y evitar problemas en el suministro de servicios a los CS que utilicen la OREDA DM del AEPT, las cuales se describen a continuación:

- **Implementar un mecanismo de supervisión riguroso por parte del IFT, con sanciones y multas ante incumplimientos de plazos por parte del AEPT:** Es crucial que el IFT supervise los tiempos que el AEPT debe cumplir para prestar servicios a los distintos CS. Al igual que se hizo en Reino Unido e Irlanda, es importante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para disuadirlo de continuar dilatándolos.
- **Reducir los plazos establecidos en la OREDA DM y aplicar KPIs para definir SLAs en la operación de la DM con los CS:** Como GTV ha señalado en respuestas a consultas públicas anteriores, el AEPT habitualmente entrega sus servicios dentro del plazo máximo estipulado en la oferta. Esto afecta significativamente a los CS al prolongar innecesariamente los procesos de entrega a sus clientes finales. Por ello, se solicita al Instituto obligar al AEPT a que **reduzca los plazos estipulados en la**

OREDA DM, de modo que reflejen los tiempos reales del AEPT en la provisión de servicios (equivalencia de insumos) y se refuercen como obligatorios. Adicionalmente, para mayor transparencia, solicitamos que el IFT obligue al AEPT a proporcionar reportes sobre la efectividad con la que provee los distintos servicios en su propia operación. De esta forma, se podrán calcular KPIs a partir de promedios o tiempos estimados para definir los SLAs con el resto de los CS.

- **Evitar el deterioro de los términos de la OREDA DM en relación con los plazos:** Solicitamos al IFT que, como mínimo, evite que se agraven las condiciones para los CS respecto a la OREDA DM vigente. Como se detalla en la sección 8, el AEPT está proponiendo cambios relacionados con los plazos que afectan a los CS y que evidencian el incumplimiento del AEPT respecto a lo establecido en las Medidas de Preponderancia.

5.3 Conclusiones

Durante los siete años transcurridos desde la implementación de la OREDA, GTV ha evidenciado un conjunto de prácticas anticompetitivas en las que el AEPT ha incurrido de manera recurrente y sistemática, las cuales han sido perjudiciales para el mercado mexicano de telecomunicaciones fijas. GTV considera que la tendencia repetitiva del proceder en este tipo de prácticas se debe a la falta de actividades rigurosas de inspección, vigilancia y control, por parte del Instituto para que el AEPT cese este comportamiento y cumpla con sus obligaciones regulatorias.

Como parte de las prácticas anticompetitivas y perjudiciales, se destaca el uso inadecuado por parte del AEPT de los plazos y procesos pactados con los CS como parte del convenio de la OREDA. El AEPT se ciñe estrictamente a los plazos máximos convenidos con el fin de prolongar en lo posible la habilitación de los servicios incluidos en la OREDA, sin afectar sus indicadores de calidad. Lo anterior se ve agravado por el uso del AEPT de herramientas incluidas en la OREDA para prolongar incluso más estos plazos necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios, como lo es el del "Paro de reloj" descrito previamente. Este tipo de situaciones ha tenido un impacto negativo en la calidad de la prestación de los servicios de los CS a sus usuarios finales, los cuales por el malestar que estos plazos extensos generan, prefieren cancelar los servicios con los CS para después contratarlos con el AEPT, el cual ofrece tiempos de habilitación y atención más eficientes.

Las prácticas discriminatorias del AEPT han causado que la imagen y reputación de GTV se vea afectada de manera negativa, mientras que el poder de mercado del AEPT sigue siendo alto. Finalmente, este tipo de comportamiento perpetúa las barreras de entrada presentes en el mercado de telecomunicaciones mexicano, en relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones para los CS en lugares donde no cuenta con infraestructura propia.

Con el objetivo de abordar las falencias identificadas en la OREDA DM, además de eliminar, o por lo menos disminuir, las barreras de entrada fomentadas por el AEPT, GTV propone las siguientes soluciones que espera el Instituto tenga en cuenta, al ser propuestas que se han reiterado numerosas veces en respuestas a consultas de años anteriores. Adicionalmente, GTV considera que estas soluciones pueden ayudar al regulador a fomentar un mercado más competitivo en el sector de telecomunicaciones:

- Realizar una evaluación rigurosa del cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT, y aplicar las sanciones y multas correspondientes en caso de incumplimiento.
- Actualizar y mejorar los mecanismos y procesos del IFT para supervisar, verificar, investigar y sancionar las infracciones del AEPT.
- Implementar un sistema de supervisión claro por parte del IFT, con la inclusión de sanciones y multas al AEPT, para asegurar el cumplimiento de los plazos y procedimientos acordados con los CS.
- Reducir los plazos establecidos en la OREDA DM teniendo en cuenta los tiempos con los que el AEPT habilita servicios a su división minorista, utilizando KPIs certeros para definir los SLAs en la operación de la DM con los CS.
- Evitar el deterioro de los términos relacionados con los plazos en la OREDA DM propuesta para 2025.



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

Los servicios mayoristas ofrecidos dentro de la OREDA DM presentan una herramienta beneficiosa en el sentido de que permite la pluralidad de competidores en diferentes zonas del país al facilitar el acceso a infraestructura existente, lo cual optimiza las inversiones y evita la duplicidad de infraestructura. Más importante aún, permite que exista una oferta diversa de servicios de telecomunicaciones para los usuarios finales, fomentando mejores precios y calidad de servicio para estos. No obstante, tras diez años de la reforma de telecomunicaciones y cuatro años de la Separación Funcional del AEPT, el uso de la OREDA DM sigue estando en niveles incipientes, y el impacto no ha sido el deseado.

A pesar de los esfuerzos hechos por GTV para acceder a los servicios de la OREDA DM en pro de fomentar la competencia y las mejores condiciones en el mercado de telecomunicaciones (solicitudes de mejora a las Ofertas, asistencia a los comités, denuncias y seguimiento de las iniciativas regulatorias), las conexiones de los servicios hechas por medio de la OREDA son cada vez menos. Para junio de 2024, GTV contaba con 4,134 servicios activos, de los cuales 3,136 eran de reventa. Este hecho resalta que, la OREDA no ha logrado una adopción significativa por los problemas recurrentes que esta experimenta.

Como se ha venido mencionando en el documento, el AEPT obstaculiza repetidamente las solicitudes de habilitación de servicios y la resolución de incidencias, utilizando diversos motivos que no están establecidos en la Oferta o que se emplean de manera indebida para evitar impactar los indicadores de calidad o generar penalizaciones al AEPT. En los últimos años se han evidenciado los siguientes motivos empleados en contra de los CS para objetar el servicio, más no exhaustivos: sin cobertura, sin facilidad de red, sin red principal y secundaria, entre otros.

Lo más preocupante y que causa mayor malestar entre los CS es la falta de justificación o evidencias de estos motivos. En lugar de proporcionar pruebas, el AEPT comunica explicaciones como "RED SATURADA" sin fundamento alguno que sustente lo mencionado. Estas objeciones constantes afectan los tiempos de prestación de servicios por parte de los CS a sus usuarios finales, comprometiendo la calidad del servicio. La sección 6.1 de este documento recalcará a mayor profundidad los motivos de estas objeciones y las problemáticas derivadas a ellas en el incentivo del uso de la Oferta.

Por su parte, la Figura 6.1 y Figura 6.2, evidencian claramente la consecuencia derivada de estas objeciones sin justificación y todos los otros problemas asociados al uso de la OREDA DM para la operación de los CS. Se evidencia una tendencia a la baja en el número de solicitudes realizadas por las empresas del grupo GTV, debido al deficiente

nivel de implementación de la OREDA. El caso más crítico es el de Sky, que no ha realizado solicitudes en lo corrido de 2024. De hecho, la evolución de las condiciones ha sido tan desfavorable para GTV que no se evidencia una disposición del AEPT para que la OREDA funcione correctamente.

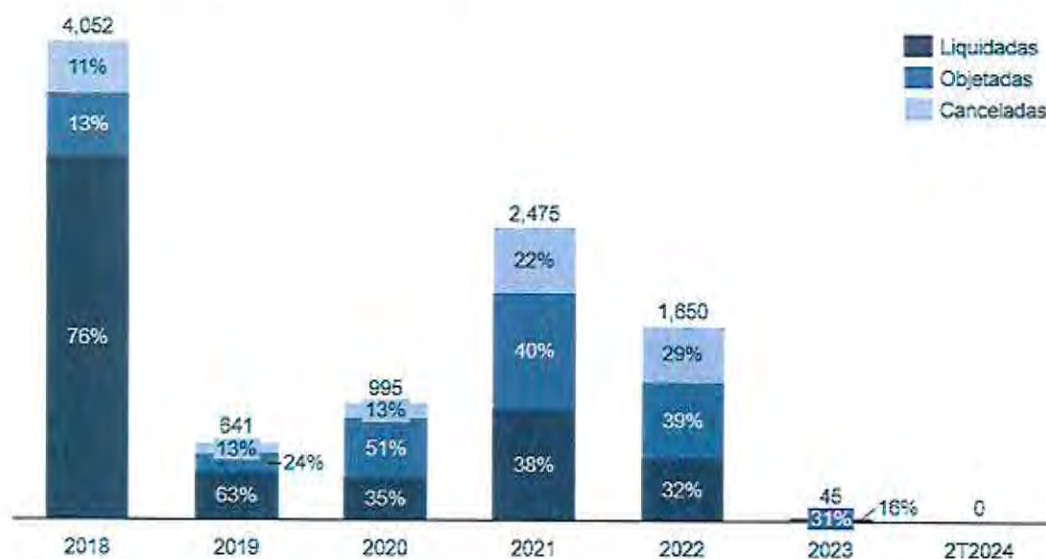


Figura 6.1: Histórico de solicitudes SEG – Sky [Fuente: Elaboración propia, 2024]

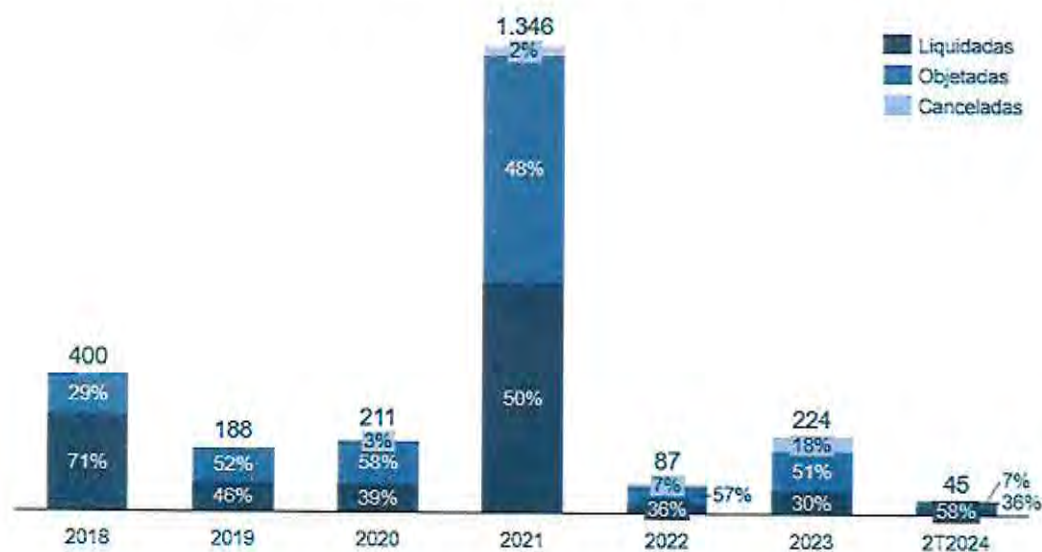


Figura 6.2: Histórico de solicitudes SEG – Izzi [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Además, la situación se agrava cuando el AEPT objeta el servicio por alguna inviabilidad técnica, argumentando que se necesita realizar un trabajo especial para habilitar el

Ce

cl

~

servicio. Los detalles sobre estos trabajos especiales, incluyendo sus costos, plazos y problemas asociados, se abordarán en la sección 6.2 del documento.

Así bien, para que la OREDA DM cumpla su objetivo y se utilice según lo previsto, es esencial buscar una solución integral que aborde las diversas problemáticas que permiten al AEPT crear barreras artificiales para el acceso a los servicios. Estos problemas incluyen cuestiones operativas, decisiones unilaterales y una inadecuada gestión por parte del AEPT, así como una deficiente comunicación entre los CS, la DM y el IFT. Una buena comunicación entre las partes, con el objetivo común de beneficiar el mercado de telecomunicaciones y al usuario final, ayudaría a identificar conjuntamente las principales problemáticas de la Oferta de Referencia, la cual debe estar supervisada por el IFT. Este tema se desarrolla en la sección 6.3 y es crítico para la correcta implementación de la OREDA DM.

A lo largo de la presente sección se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA DM:

- Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa
- Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales
- Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT
- Ausencia de un SEG funcional

6.1 Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa

Descripción de la problemática y evidencia

Los problemas que enfrentan los CS son multifacéticos y complejos, incluyendo la frecuente objeción de solicitudes de servicio por parte del AEPT, donde débilmente buscan ser fundamentadas ya sea por temas denominados como "Red Saturada" o por un "Caso Fortuito o de Fuerza Mayor". Sin embargo, más preocupantes aún son las objeciones sin motivo indicado, en el caso de Izzi se han evidenciado un total de 26 objeciones de julio de 2023 a la fecha con esta especificación, lo que equivale al 42.62% del total de objeciones hechas en este periodo y 19.70% del total de solicitudes que se hicieron en este mismo periodo. Estas objeciones, a menudo carentes de evidencia verificable, han creado una barrera significativa para la correcta habilitación y operación de los servicios, afectando negativamente tanto la reputación de los CS como la experiencia del usuario final.

Uno de los problemas más críticos es la utilización recurrente por parte del AEPT de "caso fortuito o fuerza mayor" para justificar retrasos en la reparación de servicios. Su invocación reiterada en situaciones de incidencias y reparaciones, como se evidencia claramente en

Le

y

2

la Figura 6.3, ha llevado a retrasos que perjudican la reputación de los CS. Estos retrasos se deben a causas externas a los CS y están completamente bajo el control del AEPT. Sin embargo, los retrasos justificados como "caso fortuito o fuerza mayor" rara vez son respaldados por evidencia concreta, lo que sugiere que esta explicación se utiliza como una táctica para dilatar el tiempo de respuesta y restauración del servicio. Este comportamiento ha generado un creciente descontento entre los usuarios, quienes ven cómo sus servicios se ven interrumpidos sin una justificación clara y verificable que pueda ser resuelta únicamente por los CS. Lo anterior, como se explica más adelante en la sección 7.3, puede desencadenar en un problema de portabilidad del usuario hacia el AEPT, lo que afecta gravemente a los CS.

13269946	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13269946	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13268574	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13268574	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13268239	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13268239	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13268005	010:OBRAS PUBLICAS	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13268005	010:OBRAS PUBLICAS	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13267812	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13267812	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13267684	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13267684	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13266095	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13266095	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13264984	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13264984	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13264979	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13264979	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13263125	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13263125	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13262064	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13262064	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13257999	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13257999	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13257090	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13257090	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13256425	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13256425	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13255501	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13255501	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13252803	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13252803	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13252597	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13252597	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13251374	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13251374	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13251245	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13251245	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13251231	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13251231	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13250992	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13250992	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13250448	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13250448	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249488	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249488	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249469	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249469	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249467	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249467	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249862	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249862	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249799	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249799	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249701	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249701	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249782	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249782	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13249421	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13249421	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13248395	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13248395	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13206144	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13206144	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13205779	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13205779	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13204862	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13204862	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13204428	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13204428	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13204603	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13204603	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13204022	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13204022	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13203000	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13203000	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13202904	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13202904	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13202198	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13202198	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13202162	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13202162	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13202178	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13202178	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13202029	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13202029	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201831	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201831	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201729	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201729	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201658	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201658	002:ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201407	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201407	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201444	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201444	007:DESCARGA ELECTRICA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
13201327	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	13201327	008:VANDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Figura 6.3: Uso constante del motivo de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" en temas relacionados con incidencias de reparación [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Le

u

La falta de un marco regulatorio estricto y la ausencia de sanciones efectivas en la OREDA DM han permitido que el AEPT se beneficie de la flexibilidad del sistema, mientras que los CS se encuentran sin medios para exigir un cumplimiento riguroso y en tiempo de las obligaciones del AEPT. Esta situación crea un desequilibrio significativo en el mercado, favoreciendo al AEPT y dejando a los CS en una posición vulnerable. Además, la recurrencia de objeciones de servicio por parte del AEPT, por motivos que no son establecidos en la OREDA DM (como la falta de facilidades de red, cobertura insuficiente, correspondencia de terminales, ausencia de red principal y errores en la información del SEG), carecen de sustento y evidencia verificable, lo que socava aún más la confianza en el sistema.

Es de aclarar que, cuando se objeta un servicio por las razones previamente mencionadas, que no están claramente definidas en la OREDA DM, los CS no tienen un procedimiento establecido que les permita rectificar el folio, abordar la causa de la objeción y asegurar la prestación del servicio a sus clientes. Como resultado, los CS se ven obligados a generar un nuevo folio en el sistema SEG, lo que reinicia el período de espera para la instalación del servicio (ocho días hábiles)²². Esta situación interrumpe sus operaciones, afecta negativamente sus SLAs en cuanto a tiempos de instalación y ocasiona costos adicionales debido a visitas repetidas. En consecuencia, la reputación y la imagen de marca de los CS se deterioran por causas que están fuera de su control, sin que haya responsables que asuman estos perjuicios irreparables.

Un caso particularmente revelador que evidencia la deficiencia en el funcionamiento de la OREDA DM en relación con la capacidad operativa del AEPT es la discrepancia observada en las solicitudes de servicios de fibra óptica para áreas geográficas específicas. Mientras que el sistema SEG impide a los CS realizar estas solicitudes, el AEPT ofrece directamente estos mismos servicios a sus usuarios finales en las áreas que los CS también están buscando solicitar el servicio. Lo anterior se evidencia en la Figura 6.4 y Figura 6.5.

Esta situación pone de manifiesto una clara falta de congruencia entre los servicios accesibles para los CS a través de la OREDA DM y los servicios que el AEPT proporciona directamente a sus clientes. Tal incongruencia pone en duda la veracidad de las objeciones planteadas por el AEPT relacionadas con la falta de red, ya que no se presenta evidencia concreta que confirme la justificación de estas objeciones. Además, la falta de medidas regulatorias adecuadas por parte del Instituto impide el establecimiento de un marco que garantice una competencia justa y equitativa en mercados fijos.

²² Sección 1.4.2, Motivos de objeción, Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2025. Consulta pública



Verifica tu dirección en el mapa



Ce

9

2


[Servicios](#)
[Mi Telmex](#)
[Cobertura WiFi](#)
[Blog](#)
[Cámbiate a Telmex](#)



Te encuentras en una zona con fibra óptica
 CUAUHTÉMOC No.125 ARMERIA CENTRO ARMERIA COLIMA
 28300

[Cambiar dirección](#)

Misma velocidad de subida y de bajada

100 Megas*

\$499 al mes ^

LLAMADAS ilimitadas	1 línea TELMEX	SIN COSTO
Claro-video	SIN COSTO**	SIN COSTO
Claro-drive	200 GB**	SIN COSTO
Antivirus		SIN COSTO

Figura 6.4: Ejemplo del SEG indicando la imposibilidad de servicio de fibra en Armería Colima, pero en la página de Telmex se confirma la posibilidad del servicio [Fuente: Elaboración propia, 2024]


TELMEX-SEG

Elige un Servicio



Internet por fibra

PAQUETE CONFECTES NEGOCIO
 Hasta 60 Megas Velocidad

PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN LIMITES 2
 Hasta 750 Megas

PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN LIMITES 1
 Hasta 750 Megas

Inicio Alta a nuevo Servicio

Modulos

- WiFi Módulos
 - Activación de Central
 - Alta Línea Existente
 - Alta Línea Nueva
 - Baja
 - Cambio de Modalidad
 - Cambio de Domicilio
 - Cancelación
 - Instalación de Servicios Digitales
 - Instalación Marcaciones
 - Reinstalación
 - Suspensión
- WiFi Paquetes
 - Migración Entre Servicios
 - Alta Internet Bajo Demanda
 - Alta Línea Existente
 - Alta Línea Nueva
 - Armado Nuevo de Grupo Paquete
 - Baja
 - Cambio Interior
 - Cambio de Concesionario
 - Cambio de Domicilio Nuevo Número
 - Cambio de Número
 - Cambio de Paquete
 - Cancelación
 - Cancelación Internet Solo Demanda

Ce

q 2

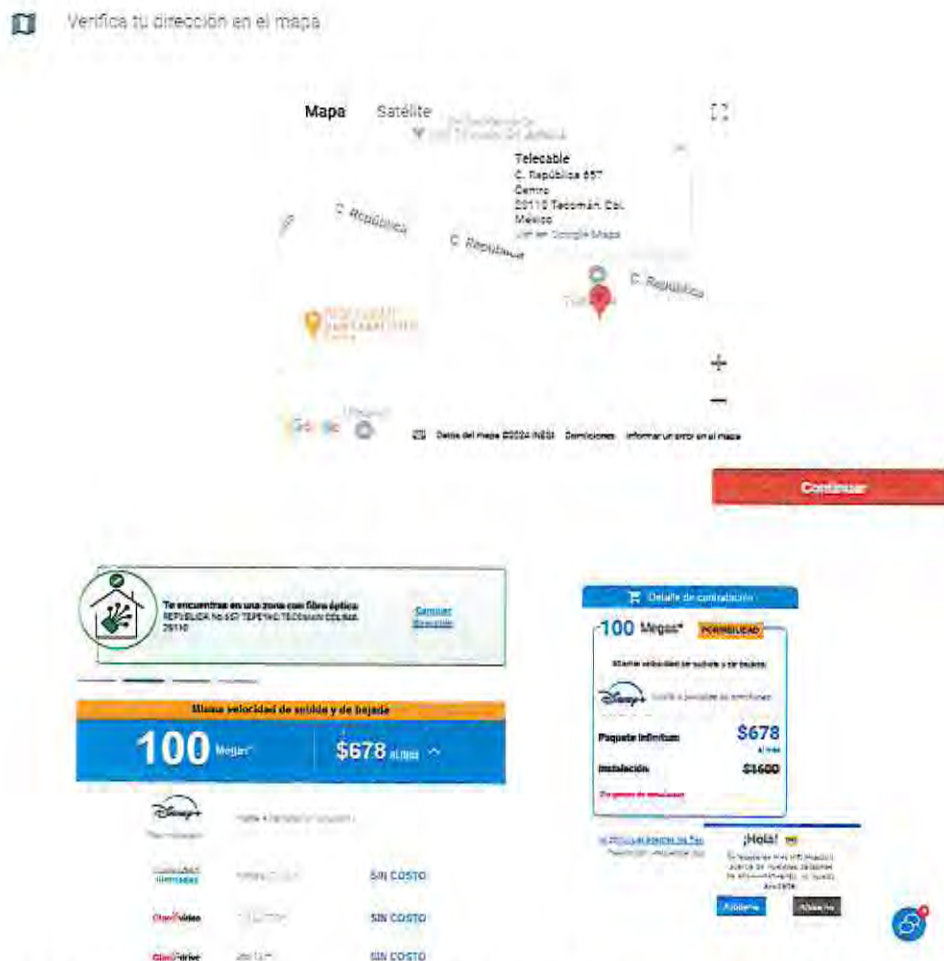


Figura 6.5: Ejemplo del SEG indicando solo 10MB de servicio en Tecomán, pero en la página de Telmex se confirma la posibilidad del servicio [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Por otro lado, el "paro de reloj", una medida introducida para permitir al AEPT buscar soluciones a objeciones técnicas, ha resultado ser contraproducente. Aunque inicialmente se consideró un avance positivo para los CS, en la práctica, el AEPT utiliza este período de ocho días hábiles para prolongar la atención del servicio, resultando frecuentemente en la cancelación de este. La experiencia de GTV indica que el AEPT rara vez encuentra una solución durante este periodo, utilizando el "paro de reloj" como un mecanismo para demorar indefinidamente la habilitación del servicio y seguir objetando las solicitudes de los CS. Esta práctica no solo reduce la eficiencia de la OREDA DM, sino que también aumenta el poder del AEPT en el mercado de las telecomunicaciones.

El impacto negativo de estas prácticas sobre los CS y el mercado es profundo. Los usuarios finales, al ver que la habilitación de sus servicios toma una gran cantidad de tiempo, cancelan sus contratos con los CS y optan por contratar directamente con el AEPT. Adicionalmente, los CS se ven obligados a generar nuevos folios en el SEG cada vez que sus solicitudes son objetadas. Esta dinámica no solo afecta la competitividad del mercado,

sino que también perpetúa el poder del AEPT, socavando los esfuerzos regulatorios para fomentar una competencia justa y equitativa.

La situación actual exige una necesaria intervención por parte del IFT. Es imperativo que el Instituto implemente medidas más estrictas y sanciones efectivas para garantizar que el AEPT cumpla con sus obligaciones regulatorias. Esto incluye la necesidad de un listado claro y bien definido de motivos de objeción en la OREDAM, acompañado de la obligación de presentar pruebas verificables que sustenten dichas objeciones. Solo así se podrá asegurar una competencia justa y equitativa en el mercado de las telecomunicaciones en México.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de evitar inconvenientes relacionados con los motivos de objeción en la habilitación de los servicios y en la dilatación del tiempo en la reparación de estos, se propone lo siguiente:

- **Definir de manera clara y transparente los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS en la OREDAM con la finalidad de eliminar de los motivos no fundamentados:** Así, el AEPT no podrá utilizar estos motivos como pretexto para evitar realizar las desagregaciones a los CS sin enfrentar sanciones. Además, se deberá exigir al AEPT que presente evidencia clara y válida que demuestre que efectivamente está cumpliendo con los casos establecidos que justifican la negativa a llevar a cabo la desagregación del CS.
- **Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDAM:** Como se ha señalado anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterada motivos de objeción como "distancia o bajante mayor a la permitida" y "terminal no corresponde", los cuales no están definidos en la OREDAM. Por lo tanto, es crucial que el IFT ejerza sus labores de vigilancia y control de manera rigurosa. En lugar de permitir que estas objeciones indebidas continúen, el IFT debe imponer sanciones al AEPT cuando se detecten tales prácticas. Estas acciones asegurarán que se cumpla con lo establecido en la Oferta de Referencia y eliminarán barreras adicionales para los CS en el proceso de conexión mediante la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Exigencia de evidencias en los procesos en el SEG:** Es fundamental llevar a cabo mejoras en el SEG para asegurar que se mantenga actualizado y contenga información completa. Se recomienda implementar restricciones en los campos del sistema para garantizar que, por ejemplo, no se pueda objetar una solicitud sin adjuntar la evidencia correspondiente y sin completar el motivo de la objeción. A su vez, lo mismo ha de aplicarse en caso de uso del motivo de "caso de fortuito o fuerza mayor", ya sea para el caso de una incidencia o una visita en falso. Estas medidas contribuirán a la integridad y transparencia del proceso.

Ce

y

2

Así, se solicita al IFT desarrollar las herramientas regulatorias necesarias que obliguen al AEPT a cargar en el SEG evidencia fotográfica que demuestre, por ejemplo, que el puerto asignado estaba dañado o que efectivamente no había la disponibilidad del servicio solicitado en la zona (sin hacer excepciones para sus propios clientes finales). Además, se solicita que el AEPT presente evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales a menudo no están disponibles durante las citas con los CS. En caso de no presentar dicha evidencia, se deben imponer las sanciones correspondientes por parte del IFT.

- **Asegurar la congruencia entre los servicios ofrecidos en el SEG y los servicios disponibles para los clientes finales del AEPT:** Para garantizar que la Oferta sea justa y equitativa para todos los CS, el Instituto deberá verificar que no haya discrepancias entre los servicios que el AEPT ofrece a través del SEG y los que proporciona directamente a sus clientes finales. En caso de encontrar diferencias, especialmente cuando el AEPT objete solicitudes por falta de cobertura de la tecnología requerida en áreas donde sí la ofrece a través de sus propios canales, el Instituto deberá imponer sanciones al AEPT.
- **Revisar los procedimientos vinculados al "Paro de Reloj" y aplicar sanciones al AEPT si no se realiza la habilitación de los servicios:** Para abordar los problemas derivados del "paro de reloj", se deben implementar una serie de medidas integrales. En primer lugar, se debe establecer criterios claros para la utilización del "paro de reloj", exigiendo al AEPT proporcionar documentación detallada y evidencia técnica que justifique la objeción y los esfuerzos realizados para resolver el problema durante el período. Además, se debe implementar un sistema de monitoreo continuo que obligue al AEPT a presentar informes periódicos sobre el estado de la solicitud y los pasos tomados, permitiendo al Instituto revisar estos informes de manera efectiva.

Asimismo, se solicita al IFT imponer sanciones estrictas al AEPT en caso de abuso del mecanismo, como la demora indefinida de la habilitación del servicio sin justificación válida. Finalmente, se solicita al IFT establecer un proceso de evaluación y revisión periódica del uso del "paro de reloj" para identificar patrones de abuso y ajustar las medidas según sea necesario, asegurando que el mecanismo se mantenga eficiente y justo.

- **Establecer un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imponer a un CS:** Es fundamental incluir un KPI en la OREDA DM que limite el porcentaje de objeciones del total de solicitudes enviadas por los CS. Este KPI deberá ser monitoreado por el IFT, y cualquier incumplimiento deberá resultar en sanciones para el AEPT. Si el AEPT supera el porcentaje permitido, el Instituto debe imponer penalidades estrictas para desincentivar prácticas anticompetitivas y asegurar un trato justo a todos los operadores. Este KPI es crucial para garantizar la igualdad de trato.

6.2 Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Los trabajos especiales se introdujeron en la OREDA con el objetivo de que estos pudieran solucionar obstáculos o requerimientos técnicos que no permitieran habilitar algún servicio a los CS. Los lineamientos para la solicitud de trabajos especiales que se determinan en la OREDA consideran un espectro muy amplio en cuanto a alcance, tiempos, costos y demás características, lo cual ha permitido al AEPT hacer el uso indebido de estos trabajos especiales.

En primer lugar, al igual que en la habilitación de servicios, GTV se ha visto sometido a la dilatación de los plazos pactados dentro de la OREDA, o a plazos que no están acotados claramente dentro de la misma Oferta. Por ejemplo, la Oferta plantea que desde la solicitud del trabajo especial vía SEG hasta la notificación de inicio del trabajo, el plazo es de 11 a 16 días hábiles, mientras que el plazo para la entrega del trabajo dependerá para ambas del trabajo a realizar²³.

Ahora bien, el último trabajo especial que GTV ejecutó con el AEPT incluye múltiples hitos que no vienen considerados dentro de la Oferta y los cuales extendieron ampliamente la habilitación del servicio. En la Figura 6.6 se presentan las actividades realizadas por el AEPT como parte del trabajo especial, junto los tiempos que le tomó realizar estas actividades. Al comparar estos tiempos con lo establecido en la Oferta, se evidencia que es necesario acotar las diversas fases y tiempos asociados a los trabajos especiales dentro de la OREDA, con el fin de no dilatar innecesariamente la provisión de un servicio. **Es importante resaltar que, el hecho de que la activación de un servicio tome más de un mes, se considera desproporcionado e inviable operativamente para los CS y para los usuarios finales.**

Proceso	Días
Solicitud de trabajo especial	1
Envío de cotización	13
Aceptación de cotización	15
Instalación de PDT	6
Solicitud de instalación	1
Instalación de ONT	17
Ampliación NCAI	6
Habilitación de Nueva VLAN	19
Activación del servicio	36
TOTAL	114

²³ Sección 6.2, Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2025. Consulta pública

Figura 6.6 Tiempo que toma el proceso de solicitud y habilitación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

En adición a lo expuesto, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. De hecho, se han evidenciado casos donde el AEPT cobra como trabajo especial actividades que deberían ser intrínsecas al mantenimiento de su propia red y que no son responsabilidad de los CS, los cuales están contratando un servicio bajo ciertas condiciones. El AEPT ha logrado resguardarse en las zonas grises de la definición, lineamientos y alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no son claras, y que además pueden ser cobradas a tarifas no reguladas, sin que los CS puedan rebatirlas. Por ejemplo, los puertos de acceso dañados no deberían considerarse trabajos especiales, dado que es parte de la red del AEPT y su adecuado mantenimiento no debería tener un costo para los CS. Situaciones como estas ponen de presente la necesidad de acotar explícitamente lo que corresponde a un trabajo especial.

De la mano con lo anterior, los trabajos especiales presentan costos o presupuestos elevados que no son debidamente justificados o desglosados por parte del AEPT, lo que va en contra del principio de transparencia de la OREDA, ya que limita la capacidad de los CS para validar debidamente la naturaleza de las actividades y materiales que se les están cobrando. Esta situación es de vital importancia, ya que no se cuenta con tarifas reguladas para los trabajos especiales, lo cual puede fomentar cobros muy elevados para este tipo de actividades. A continuación, se comparten dos ejemplos con el nivel de detalle y los precios cobrados en las cotizaciones de trabajos especiales que GTV ha solicitado al AEPT.

Red Nacional
Última Milla

FOLIO SEG 13142367
COTIZACION SERVICIO SAIB
CONCESIONARIO CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MEXICO
CIUDAD DE MEXICO

27/10/2023		TIPO DE PROYECTO: SERVICIO SAIB	
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	COSTO TOTAL MXN
4		MATERIALES	\$4,596.25
1	PIEZA	CABA OPTICA EN EDIFICIO CON SPLITTER	
15	METRO	CABLE CON 6 FO TIPO IOAN-R	
4	PIEZA	JUEGO DE RETENIDA P/CABLE FO	
1	PIEZA	CIERRE FO	
1		MANO DE OBRA	\$3,719.12
		IMPORTE TOTAL DEL TRABAJO MXN SIN IVA:	\$8,305.37

TIEMPO DE ENTREGA UNA VEZ ACEPTADO Y PAGADO EL TRABAJO ESPECIAL 10 DÍAS HÁBILES

Figura 6.7: Cotización de trabajo especial para la habilitación del SAIB [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Ce

y

2

Red Nacional
Última Milla*

NIS: 2048220411317

Resumen habilitación de servicios

No: 4172031

Para: [REDACTED]

CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

Dirección: [REDACTED]

Item	Código	Descripción	Costo	IVA	Total	Impuesto
10	NCA-2204-0055	Hab por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD	\$272.65	\$0.00	\$2,726.50	\$0.00
TOTAL					\$2,726.50	\$0.00

LOS PRECIOS EN LA PRESENTE COTIZACIÓN ESTÁN EXPRESADOS MONEDA NACIONAL Y NO INCLUYEN I.V.A.

Figura 6.8: Cotización de trabajo especial para habilitación de Puerto NCAI [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Como se puede observar, no se presenta un desglose detallado en donde quede claro qué conceptos incluye la actividad del trabajo de especial, ni se cuenta con la justificación de los valores presentados. Además, no se tiene un formato o contenido uniforme ya que, por ejemplo, se observa que en una cotización se menciona la inclusión del IVA mientras en la otra no queda claro si es el caso. En la Figura 6.9, se observa el costo total del trabajo especial de acuerdo con las cotizaciones (y ajustes a estas) que se mostraban anteriormente. Es importante resaltar que el monto de ~MXN12,500 se pagó para poder habilitar el servicio de un único domicilio residencial, por lo que la relación costo beneficio del trabajo es desproporcionada, y los CS no tienen posibilidad de defenderse ante este tipo de cobros elevados e injustificados por parte del AEPT.

Concepto	Costo (MXN)
Trabajo especial	9,634.23
Habilitación NCAI	2,726.50
Habilitación SAIB	136.33
Total	12,497.06

Figura 6.9: Costo por la prestación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

Lo anterior evidencia que la problemática derivada de los trabajos especiales impacta a los CS negativamente, puesto que su rentabilidad se ve afectada como consecuencia del aumento de tiempos y costos con los que se habilita un servicio. Esto ocurre particularmente porque los costos de los trabajos especiales no se los puede transmitir directamente al usuario final y, a la vez, mantener precios competitivos.

Esta situación se agrava cuando el AEPT decide unilateralmente poner a disposición de otros CS la infraestructura habilitada a través del trabajo especial. Recientemente se han presentado casos en los que GTV invierte en un trabajo especial con el fin de habilitar un

Le

q

2

servicio, y después de concluido y habilitado, el AEPT ofrece a todos los CS por fuera de GTV el servicio habilitado con su respectiva capacidad instalada.

Adicionalmente, para el caso descrito, GTV consultó la prefactibilidad de un servicio en el SEG, la cual fue negada y, en consecuencia, se vio obligado a realizar la inversión en el trabajo especial para poder habilitar el servicio. Sin embargo, al consultar más adelante la misma prefactibilidad, encontró que el SEG mostraba disponibilidad en la zona. Con lo anterior, se encuentra que el AEPT está usando inversiones de GTV para poder habilitar servicios a él mismo o a otros CS. GTV considera que en estos casos el AEPT debe reconocerle a GTV la inversión inicial que hizo, ya sea reservando el uso exclusivo de esta infraestructura para GTV, o reconociéndole la inversión en algún tipo de renta o devolución de por la explotación comercial que hacen de esta infraestructura otros CS, incluyendo la división minorista del AEPT.

Finalmente, GTV también ha presenciado múltiples casos donde los trabajos especiales contratados aparecen como ejecutados en el SEG, pero no existe evidencia de que efectivamente quedó completado dentro del sistema. A continuación, se comparten unos ejemplos de cómo no existe manera de validar si efectivamente el trabajo especial quedó correctamente ejecutado y habilitado:

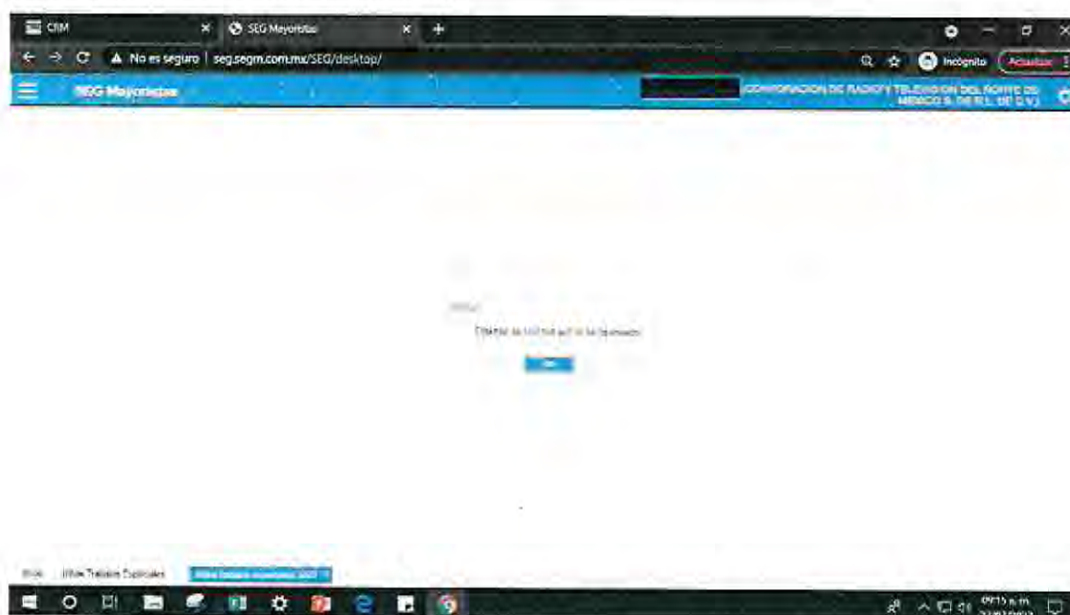


Figura 6.10: Solicitud de trabajo especial sin evidencia de la ejecución de la instalación [Fuente: Elaboración Propia, 2024]

6

9

2

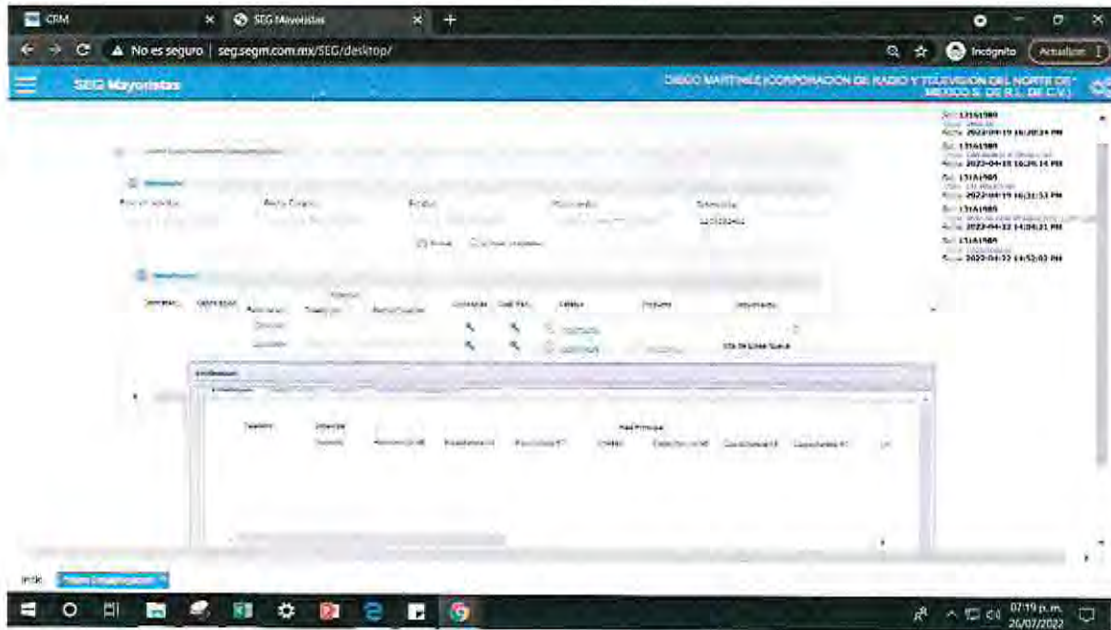


Figura 6.11: Solicitud de trabajo especial para la instalación de una ONT sin evidencia [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Se reitera que estas conductas anticompetitivas, donde el AEPT impone una cadena de obstáculos y afectaciones a los CS y sus usuarios finales, va en contra de los objetivos de la OREDA. Los trabajos especiales se han convertido en una herramienta para dilatar los plazos de habilitación y hacer cobros desproporcionados y sin justificación a los CS, en ocasiones por causas atribuibles al AEPT. GTV reitera que el mantenimiento de la red del AEPT es responsabilidad de este mismo, y que dentro de las tarifas pactadas en la OREDA ya se consideran los costos de mantenimiento que se le transmiten a los CS. Adicionalmente, el AEPT está haciendo un uso inadecuado de las inversiones de GTV, explotando comercialmente los trabajos especiales resultantes de dichas inversiones, sin reconocerle algún tipo de renta. Esta situación es indeseable y perjudica las capacidades de los CS de seguir invirtiendo en mejoras a los servicios que le prestan a sus usuarios finales.

Finalmente, como se expone en la sección 6.3, el AEPT no ha demostrado interés en entablar comunicaciones para llegar a alternativas que sean convenientes para ambas partes, no solo en el marco de trabajos especiales, sino también para otro tipo de inversiones.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de crear condiciones justas para la habilitación de servicios contratados y fomentar la transparencia de la OREDA, GTV propone llevar a cabo las siguientes acciones:

Ce

e

2

- **Aclarar de manera explícita en la OREDA los servicios que el AEPT podrá incluir como un "Trabajo Especial":** Para evitar malentendidos respecto al amplio alcance del término "trabajos especiales" y los elevados costos asociados, GTV solicita que el IFT en conjunto con el AEPT y la casuística históricamente presentada con esta problemática por los CS, defina claramente en la Oferta las características y situaciones en las que se puede clasificar una acción como un trabajo especial. Además, estas definiciones deben ser precisas y detalladas para minimizar la posibilidad de discrecionalidad por parte del AEPT, donde no pueda hacer uso del término "trabajo especial" para actividades de mantenimiento intrínseco de la infraestructura del AEPT.
- **Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial:** Los eventos que se consideren trabajos especiales deben ir acompañados de tarifas límite ajustadas a la realidad y naturaleza de la Oferta. Aunque estas tarifas puedan depender de factores externos al AEPT, es importante que se incluyan precios unitarios justos para cada trabajo especial y donde el concepto de lo que se cobra sea claro, teniendo en cuenta aspectos como ubicación, distancia, materiales y obra civil.
- **Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales:** Para prevenir el uso excesivo de trabajos especiales por parte del AEPT y asegurar su transparencia, se recomienda, en primer lugar, establecer en la OREDA las características y tarifas de un trabajo especial. Adicionalmente y mientras se definen tales características, se solicita al IFT definir e imponer sanciones al AEPT por el uso de trabajos especiales con fines de dilatar plazos y dificultar el acceso a su infraestructura por parte de los CS. Estas sanciones deben ser aplicadas de manera rigurosa y acompañadas de un proceso de supervisión por parte del Instituto para garantizar el adecuado uso de trabajos especiales y la justicia en los cobros.
- **Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial:** Para promover la transparencia de la OREDA y asegurar servicios de alta calidad a precios justos que reflejen la realidad de los CS, GTV considera que el AEPT debe ser más riguroso en cuanto a las cotizaciones de trabajos especiales. Estas cotizaciones deben detallar de forma clara y exhaustiva los elementos incluidos y cobrados en cada trabajo especial, con tarifas realistas ajustadas a la naturaleza del servicio. Esto permitirá a los CS comprender claramente los motivos de los cobros y disponer de puntos de referencia para trabajos especiales similares en el futuro.
- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión en un trabajo especial para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que

el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

6.3 Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT

Descripción de la problemática y evidencia

Una comunicación continua y eficaz entre el IFT, los CS y el AEPT es fundamental para la correcta implementación de la OREDA y su efecto positivo en la competitividad del mercado. Por ello, es necesario establecer espacios de diálogo para abordar problemas operativos, quejas específicas y áreas de mejora en interés de todos los involucrados, para así optimizar la implementación y el impacto de la normativa. Aunque existen reuniones en las que el AEPT y los CS pueden discutir problemas específicos y acordar mejoras, estos encuentros carecen de KPIs y formalización suficiente para que las decisiones sean vinculantes. Además, la participación del IFT en estas reuniones es casi nula y no realiza un seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos.

Existen registros de las discusiones y conclusiones que se dan dentro del "Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local" (en adelante CTD) entre los CS y el AEPT. Estas demuestran que, aunque estos espacios están diseñados para resolver inconformidades y solucionar objeciones, el AEPT no demuestra disposición para atender de manera efectiva las solicitudes de los CS sobre las dificultades que enfrentan en el día a día de la implementación de los servicios mayoristas incluidos en la OREDA.

Por ejemplo, como se observa en la Figura 6.12, en la sesión 34 del CTD que se llevó a cabo el 24 de junio de 2024, GTV realizó una presentación en relación con los múltiples inconvenientes que se presentan al hacer uso del SEG. En esta sesión se expuso la problemática de los retrasos en atención a fallas con motivo de cierre de incidencias, en donde GTV señaló que, tras la validación en el SEG de un reporte de falla, se requieren 24 horas para que se cierre el mismo, por lo que, en muchas ocasiones, cuando el servicio vuelve a fallar antes de ese plazo, no se puede volver a reportar la falla sino hasta el cierre definitivo de la anterior. Esto es un ejemplo claro de cómo se prolongan los plazos de atención en detrimento de la calidad del servicio prestado al usuario final. Como respuesta a lo anterior, el representante del AEPT señaló que el plazo se encuentra establecido en la Oferta de Referencia y por tanto el sistema se encuentra habilitado a ese plazo. Esta respuesta rotunda, sin ánimos de negociación, evidencia que el AEPT se ciñe a las condiciones que él establece en la OREDA, pero que no son sostenibles en la operatividad.

11. En el caso de los RETRASOS EN ATENCIÓN DE FALLAS CON MOTIVO DE CIERRE DE INCIDENCIAS, se señala que tras la validación en SEG de un reporte de falla, se requieren 24 horas para que se cierre el mismo, por lo que en muchas ocasiones, cuando el servicio vuelve a fallar antes de ese plazo, no se puede volver a reportar sino hasta el cierre definitivo del anterior.

El Representante de Red Nacional señala que si bien todos los ejemplos presentados por IZZI corresponden a servicios prestados por Telmex, el plazo se encuentra establecido en la Oferta de Referencia y por tanto el sistema se encuentra habilitado a ese plazo.

Figura 6.12: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Un caso similar se dio en la sesión 35 del CTD (ver Figura 6.13), llevada a cabo en el 17 de julio de 2024, en donde, después de que en sesiones previas tanto IZZI como Sky solicitaron que se permitiera consultar la información histórica de folios mayores a un año, la respuesta proporcionada por el representante del AEPT fue que el periodo de consulta estaba en conformidad con la resolución P/IFT/140716/407²⁴.

1. Sobre el primer punto presentado por GTV sobre información visible hasta un año, el representante de Telmex/Telnor señala que la propia normativa indica el término de un año, a lo que el Representante de GTV señala que la solicitud es la modificación de ese término. Se admite la propuesta de que los folios activos sean los que están visibles mas de un año, en tanto se encuentran en ese estatus.

Figura 6.13: Apartado del acta de la sesión 35 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Ahora bien, como se observa en la Figura 6.13, Figura 6.14 y Figura 6.15, existen casos dentro del CTD en que el AEPT tiene en cuenta las solicitudes de los CS o llega a algún tipo de acuerdo con estos, sin embargo, en la práctica se incumplen los plazos estipulados para la ejecución de los acuerdos, o en la mayoría de los casos, estos acuerdos no se cumplen en absoluto. Adicionalmente, a modo de ejemplo, se presentan dos casos expuestos en la sesión 33 y 34 del CTD. En primer lugar, en la sesión 34, GTV expuso que los cambios de cobre a fibra que hace el AEPT en diversas localidades no se comunican a los CS, ni a través del SEG ni por otros medios, por lo que se solicitó que se generara una alerta para identificar las migraciones de tecnología en el SEG. A lo anterior, el representante de Telmex respondió que las obligaciones son de prestación de servicios mas no de la tecnología, pero que se tomaba nota de la solicitud ya que es común la migración de tecnología cuando los servicios ya se están previendo para evitar fallas.

Por otro lado, en la sesión 33 del CTD, llevada a cabo el 10 de junio de 2024, GTV solicitó la comunicación de manera bidireccional a través el SEG, ya que actualmente esta se realiza de manera unidireccional, en donde las notas que ingresan los CS no son consideradas y los folios se liquidan, y donde no existe la opción de que el CS responda un *ticket* cuando

²⁴ P/IFT/140716/407. Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones formaliza y resuelve en definitiva las condiciones mediante las cuales se implementará el módulo del Sistema Electrónico de Gestión correspondiente a la Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local del Agente Económico Preponderante.

no está de acuerdo con la solución. La respuesta del AEPT en este caso fue que se revisaría la solicitud para determinar si era una falla del procedimiento o del sistema. Aun así, para este tipo de casos, a la fecha no se han recibido respuestas o evidenciado acciones más allá de lo redactado en las actas de los comités.

10. Sobre los CAMBIOS DE COBRE A FIBRA POR PARTE DEL AEP que se llevan a cabo en diversas localidades, el Representante de IZZI señala que no se comunican a los concesionarios, ni a través de SEG ni por otros medios dichos cambios, y el concesionario solicitante se entera por el usuario final, por lo que es necesaria una alerta para identificar las migraciones.

Sobre esto, el Representante de Telmex indica que las obligaciones son de la prestación de los servicios más que de la tecnología, pero toman nota de la solicitud, ya que es común la migración de tecnología cuando los servicios ya se están proveyendo para evitar fallas.

Figura 6.14: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

En referencia al segundo caso de la presentación, sobre que el SEG se encuentra habilitado únicamente para la comunicación unidireccional; el Representante del AEP indicó que se revisará para determinar si no es una falla del procedimiento en lugar del sistema.

Figura 6.15: Apartado del acta de la sesión 33 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La falta de obligatoriedad de los acuerdos del CTD hace que la comunicación con el AEPT en esta instancia sea inefectiva, más aún cuando no se ve una posición activa del IFT en aras de supervisar y reforzar el cumplimiento de estos acuerdos. La ausencia de garantías en estas reuniones, junto con las limitaciones existentes antes y durante las mismas, se convierte en un obstáculo en lugar de una oportunidad para el diálogo y el avance hacia los objetivos comunes de la OREDA DM.

Cabe destacar que, en años anteriores, el IFT solía participar activamente en estas reuniones para proteger los intereses tanto de los CS como del AEPT de manera objetiva. Además, las discusiones generadas a partir de estos encuentros sobre los problemas enfrentados por los CS, eran oportunidades para que el IFT validara la efectividad de la norma e identificara áreas de mejora. Sin embargo, en reuniones más recientes, el papel del Instituto ha sido pasivo, sin un seguimiento adecuado a los acuerdos alcanzados y sin mejoras evidentes en las condiciones e impacto de la OREDA DM.

Otra problemática relacionada con la falta de comunicación efectiva con el AEPT es la toma de decisiones unilaterales por parte de este. En muchos casos el AEPT ha demostrado no estar interesado en negociar con los CS en aras de promover la competencia en el mercado y la calidad de servicio provisto a los usuarios finales. Un ejemplo de esto es la fijación de horarios para el reparo de incidencias. Al no tener regulado los horarios en que estas incidencias pueden ser atendidas, el AEPT establece comúnmente horarios poco accesibles para los trabajadores de GTV, como aquellos en los que las oficinas ya están cerradas. Esta decisión unilateral, que fácilmente podría haber

Ce *y* *2*

sido discutida y acordada entre las partes, no solo afecta la operatividad del servicio, sino que también perjudica el bienestar del usuario final.

Este tipo de condiciones son impuestas de manera unilateral por el AEPT sin sopesar el hecho de que ciertos mercados pueden tomar más tiempo en consolidarse, por ejemplo, cuando un CS quiere entrar o crecer en un mercado donde tiene pocos usuarios, o sin reconocerle al CS la inversión que ha hecho para habilitar el servicio. El AEPT toma este tipo de decisiones unilaterales para trabajos especiales, cierres de centrales telefónicas, habilitación de acometidas, módems, y demás servicios, lo que va en contra de la transparencia y equivalencia de insumos. Además, el AEPT no muestra disposición para poder negociar y llegar a un acuerdo de alternativas que sean beneficiosas para ambas partes.

No se evidencia una disposición por parte del AEPT a promover relaciones comerciales con los CS, para las cuales GTV manifiesta tener total disposición. Esto agrava la situación de los ineficientes canales de comunicación para llevar un seguimiento adecuado de los diferentes casos que se presenten desde la solicitud hasta la efectiva habilitación de los servicios. Además, no se cuenta en la mayoría de los casos con un seguimiento por parte del IFT a los compromisos hechos entre las partes, ni a herramientas regulatorias para garantizar su cumplimiento. Lo anterior perpetúa las dificultades presentes en el proceso, facilitando que el AEPT vele por sus propios intereses, imponiendo obstáculos al cumplimiento de los acuerdos con los CS.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de mejorar las relaciones comerciales entre los CS y el AEPT, además de aprovechar al máximo las reuniones que tienen como objetivo brindar un espacio de conciliación entre ambas partes en temas y problemáticas de interés, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Contar con la participación del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA DM:** La presencia constante y proactiva del Instituto es crucial para la efectividad de las reuniones y la correcta implementación de la normativa en el mercado. Por lo tanto, se considera que el IFT es indispensable como mediador en los diálogos relacionados con las objeciones y problemas enfrentados por los CS y el AEPT. Además, esto facilitaría la identificación de áreas de mejora en la OREDA DM que podrían ser abordadas en el corto plazo.
- **Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos:** Con un rol más activo del Instituto en las reuniones, es esencial llevar un control sobre los acuerdos y compromisos alcanzados. Estas actas deben

incluir plazos específicos para la entrega o resolución de los compromisos y deben evaluarse en función de indicadores previamente acordados para determinar su éxito o fracaso. En caso de incumplir con los acuerdos estipulados en las actas, y sus plazos de ejecución correspondientes, el IFT debe imponer las sanciones pertinentes al AEPT.

- **Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios:** Para los casos en que los CS hayan hecho una inversión para la habilitación de un servicio, se debe aclarar de manera explícita que el uso de la capacidad o infraestructura correspondiente es de uso exclusivo de los CS del grupo que hizo la inversión, sin algún límite temporal. Dicho esto, con el fin de fomentar un mercado más competitivo que beneficie a los usuarios finales, GTV también está abierto a que el AEPT ofrezca esta capacidad o infraestructura a otros CS. Sin embargo, en estos casos se debe establecer de manera clara que el AEPT debe reconocer la inversión del CS, ya sea por medio de una devolución parcial o total de la inversión inicial, o reconociéndole una renta recurrente de acuerdo con el uso que le estén dando otros CS.

6.4 Ausencia de un SEG funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM en consulta define el SEG como una herramienta que permite a los CS consultar información actualizada, acceder a enlaces dedicados locales e interconexiones, compartir infraestructura, desagregar servicios, y dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio. Además, permite reportar fallas y monitorear su resolución, así como realizar todas las actividades necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, ya sea a través de una interfaz de usuario 'front-end' o mediante APIs²⁵ denominadas SIPO.

Actualmente, el SIPO no se utiliza, no por falta de voluntad, sino debido a que se requiere una inversión significativa para que los CS puedan acceder. Sin embargo, dados los numerosos problemas existentes en el SEG, surge una considerable incertidumbre respecto al adecuado funcionamiento del SIPO. Esta situación genera preocupación sobre la posibilidad de que dicha inversión resulte en una herramienta que presente las mismas deficiencias que el SEG.

En lugar de complementar y facilitar el acceso a la infraestructura del AEPT por parte de los CS a través de las Ofertas, el SEG se ha convertido en una barrera limitante. Sus funcionalidades no satisfacen las necesidades de los CS para una comunicación continua, presenta fallas recurrentes en módulos importantes y carece de la posibilidad de llevar una

²⁵ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones

trazabilidad sobre la información reportada. Estas problemáticas y sus implicaciones se abordarán en detalle en esta sección.

► **Falta de trazabilidad en la información reportada**

El SEG presenta una grave deficiencia en la trazabilidad de la información reportada. Actualmente, la herramienta sólo permite a los CS visualizar la información que ha sido reportada en la plataforma máximo un año atrás. Aunque el AEPT ha respondido a consultas sobre esta limitación, como se expuso en la sección 6.3, indicando que el período de consulta está en conformidad con la resolución P/IFT/140716/407, se ve la necesidad de un ajuste en la normativa vigente.

Esta restricción en el acceso a datos históricos representa un problema para los CS, que frecuentemente necesitan consultar información pasada para realizar análisis internos, evaluar el desempeño o resolver incidencias relacionadas con los servicios. Cabe señalar que esta información ya está en poder del AEPT, pero no es visible para los CS debido a la normativa mencionada y a que el AEPT no la pone en disposición de los CS. Esta falta de acceso afecta gravemente la operatividad de los CS.

Adicionalmente, la incapacidad de acceder a esta información limita la transparencia y la posibilidad de que los CS lleven a cabo una revisión efectiva de los datos históricos. La falta de visibilidad en la información reportada dificulta los análisis retrospectivos y prospectivos. En efecto, el SEG actualmente no proporciona herramientas para realizar un seguimiento efectivo de las solicitudes, incidencias y otros reportes realizados por los CS. La ausencia de un mecanismo de seguimiento claro deja a los CS en un punto ciego respecto a sus solicitudes y pasos a seguir a futuro, lo que afecta negativamente el funcionamiento de la Oferta. Sin una trazabilidad completa, los CS no pueden verificar el estado de sus reportes o incidencias, ni obtener información detallada sobre las acciones tomadas en respuesta a sus trámites.

En conclusión, es imperativo que se solucionen las fallas recurrentes en los módulos del SEG para garantizar una herramienta robusta y funcional. La mejora de estas funcionalidades es crucial para el correcto desempeño de los CS y para cumplir con los estándares operativos y de servicio establecidos por la OREDA. Sólo mediante una plataforma eficiente y funcional se podrá asegurar una comunicación fluida y una gestión operativa efectiva.

► **Fallas recurrentes en los módulos del SEG**

Durante los últimos años, en los procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha reiterado que el SEG sufre de fallos recurrentes en algunas de sus funcionalidades, especialmente en sus módulos. Estas fallas han sido un obstáculo significativo para el correcto funcionamiento y la eficiencia operativa de los CS.

Un ejemplo claro de estos problemas se puede observar en la Figura 6.16, donde no es posible verificar si hay información sobre reagendas de los folios expuestos, ya que el módulo correspondiente no funciona correctamente. La citada figura muestra que, al intentar ver en detalle la información que se muestra en la primera imagen, no es posible visualizarla, como se muestra en la segunda. En efecto, a menudo pueden transcurrir hasta diez minutos hasta que el SEG abra correctamente un módulo, mostrando intermitencias constantes y fallos que impiden a los CS acceder a la información necesaria en tiempo y forma.

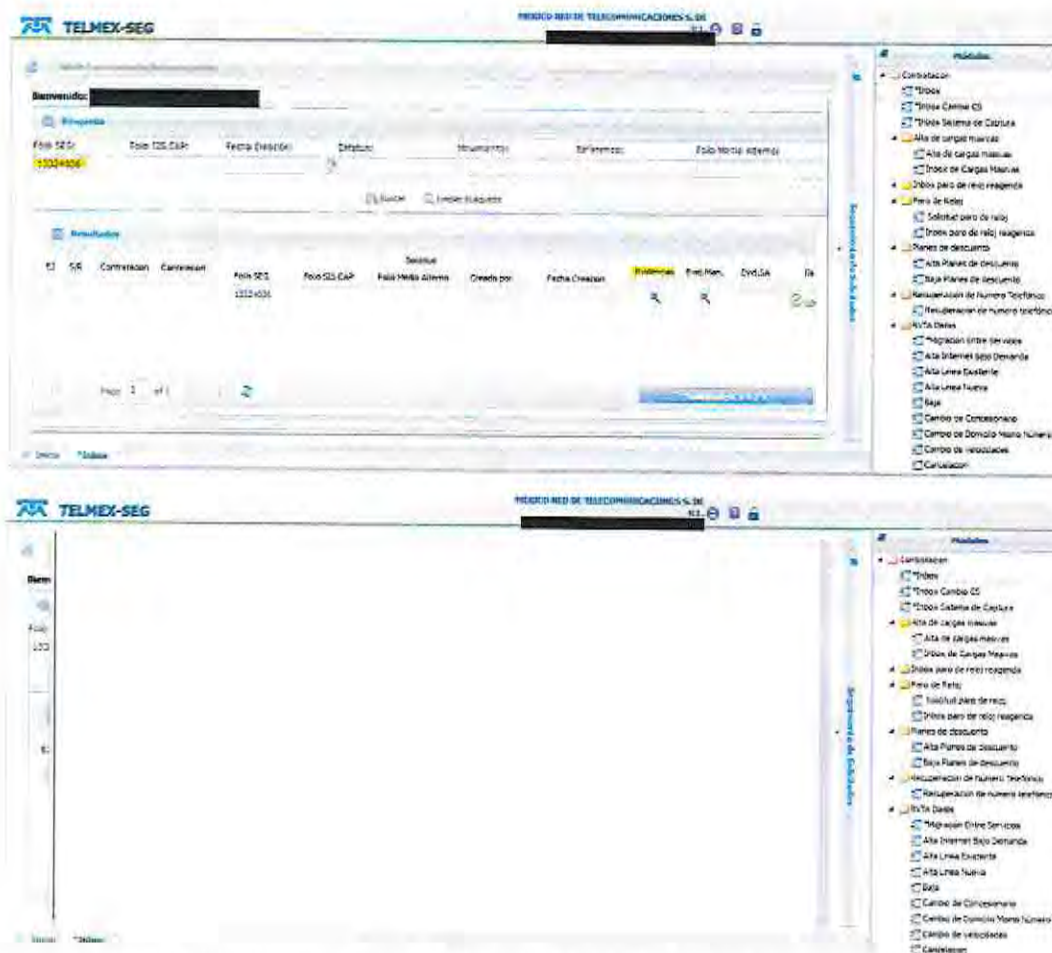


Figura 6.16: Inhabilidad de acceder a los módulos del SEG [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Esta situación ya fue expuesta por GTV ante el Instituto en una reunión que tuvo lugar hace aproximadamente un año. A pesar de la denuncia y la solicitud de reparaciones, no ha habido mejoras ni soluciones implementadas en el sistema. La persistencia de estas fallas recurrentes impacta negativamente en la capacidad de los CS para gestionar sus operaciones de manera eficiente.

Ce

el

2

Además, es importante resaltar que las actualizaciones del sistema para corregir todos estos errores deben hacerse de manera adecuada y sin causar mayores problemas a futuro. Como se ha comentado en documentos anteriores, los CS también sufren repetitivamente de fallos causados o derivados de actualizaciones mal implementadas en la herramienta. Estos problemas no sólo no resuelven las fallas existentes, sino que introducen nuevos errores y dificultades operativas.

Los fallos en los módulos del SEG no solo generan frustración entre los CS, sino que también ralentizan los procesos operativos y administrativos. La incapacidad de acceder a información crítica de manera oportuna puede llevar a demoras en la toma de decisiones, afectando la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además, la falta de respuesta y solución por parte del AEPT, como responsable, y del IFT, como mediador y promotor del uso de la Oferta, subraya la necesidad urgente de una revisión y actualización del SEG para asegurar su fiabilidad y eficacia.

► ***Dificultades para mantener una comunicación continua y actualizada a través de los canales disponibles en el SEG***

Los canales oficiales de comunicación que ofrece el SEG entre los CS y el AEPT no cumplen con los estándares necesarios para mantener una comunicación continua y eficiente en las operaciones diarias. Por ejemplo, en la actualidad el SEG no cuenta con una modalidad que notifique a los CS de manera inmediata cuando se realiza un comentario sobre alguno de los servicios activos. Una funcionalidad como esta agilizaría los procesos, evitando perder tiempo mientras los CS se enteran de las novedades sobre los trámites que se realizan sobre la plataforma. Esto es particularmente importante si se tiene en cuenta que la OREDA busca soportar la solicitud masiva de servicios, donde la notificación permite el control adecuado de un mayor volumen de solicitudes.

En el caso de GTV, que tiene 4,134 servicios activos en la Oferta, esta mecánica se muestra poco efectiva y presenta necesidades de automatización, ya que muchas de los procedimientos sobre el SEG se hacen de forma manual. Ante una mayor disponibilidad de funcionalidades tecnológicas en relación con hace diez años, es crucial que una herramienta como el SEG tenga la capacidad de notificar instantáneamente cualquier cambio o novedad, tanto del lado de los CS como del AEPT.

Esta falencia ralentiza la comunicación y la respuesta de ambas partes, lo que repercute negativamente en el acceso oportuno a la infraestructura del AEPT y en la calidad del servicio prestado a los usuarios finales. Debido a estas limitaciones, los CS se ven obligados a buscar medios alternativos de comunicación para resolver problemas urgentes con el AEPT. Aunque esta no debería ser la solución ideal, se presenta en ocasiones como la única opción factible, en tanto no se cuenta con una plataforma que facilite opciones de comunicación efectivas para garantizar un flujo operativo y accionar adecuados, según lo propuesto en la OREDA.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de resolver las deficiencias actuales del SEG y, en consecuencia, mejorar la operatividad del sistema, así como asegurar un entorno en el que las herramientas de la Oferta ofrezcan la mejor funcionalidad posible y justificar la inversión en el acceso al SIPO, GTV recomienda implementar las siguientes modificaciones al sistema:

- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Para optimizar el SEG, es esencial incorporar un sistema de trazabilidad y auditabilidad. En primer lugar, se debe actualizar la normativa vigente para permitir la visualización de información más allá de un año atrás, como mínimo, para los servicios activos que los CS mantienen a través de la Oferta. Se propone establecer un registro histórico inmodificable que registre todas las acciones realizadas en la plataforma, incluyendo fecha, hora, usuario y detalles de las pruebas efectuadas. Además, el SEG debe ofrecer acceso a información histórica y proporcionar un seguimiento completo de todas las solicitudes, incidencias y procesos.

Es igualmente esencial que el SEG permita la trazabilidad de toda la información intercambiada a través de los canales de comunicación habilitados y que almacene todos los comentarios realizados en el módulo de servicios. Esta implementación mejorará significativamente la transparencia en la gestión de la información y facilitará la administración de las operaciones para los CS. Se recomienda también la creación de un historial de reportes dirigidos a la mesa de servicio, junto con un correo electrónico o sistema de chat para el seguimiento de dichos reportes. Estas mejoras facilitarán una gestión más eficiente y transparente, promoviendo un mayor uso de la Oferta y permitiendo al Instituto y a auditores externos validar la información, garantizando el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación.

- **Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG:** Es crucial llevar a cabo un estudio exhaustivo del funcionamiento de la plataforma. Este estudio debe examinar detenidamente cada módulo y funcionalidad, identificando y documentando todas las fallas y problemas existentes. Esta evaluación permitirá obtener una visión clara de las deficiencias del sistema y servirá como base para implementar las correcciones necesarias. Una vez completado el estudio, se deben realizar las correcciones pertinentes para solucionar las fallas identificadas. Estas correcciones deberán garantizar que todos los módulos y funcionalidades del SEG operen de manera adecuada y eficiente, mejorando la fiabilidad del sistema.

Además, se solicita establecer un canal para que todos los CS puedan reportar y adjuntar evidencias sobre las fallas recurrentes que encuentren durante el uso del SEG. Este canal de reporte permitirá recopilar información detallada sobre problemas adicionales y asegurar que todas las dificultades sean abordadas de manera efectiva. Finalmente, es importante hacer público el reporte del estudio y el plan de acción para la mejora del SEG a todos los CS. Esta transparencia proporcionará a los CS una

Ce

4

2

visión clara de las acciones que se están tomando y fomentará la confianza en el proceso de mejora, asegurando un funcionamiento más eficaz y una mejor experiencia de usuario.

- **Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas:** Implementar un canal de comunicación adicional al registro de folios en el SEG, se sugiere un sistema de chat en línea o una dirección de correo electrónico específica con notificaciones instantáneas, que permitan una interacción directa, oficial y continua con un representante del AEPT en situaciones donde el SEG no esté operativo o se necesite apoyo con algún trámite. Además, es esencial que cualquier cambio o novedad sea comunicado a través de este medio, con notificaciones regulares dirigidas a los CS sobre estas novedades.

Asimismo, toda la información intercambiada a través de estos canales debe ser debidamente registrada y almacenada para su consulta futura por parte de los CS, el AEPT y el IFT, según corresponda. Por su parte, es vital que el IFT tenga acceso a esta información en caso de tener que intervenir como mediador entre las partes cuando sea necesario. Este canal facilitará una comunicación fluida y constante entre las partes involucradas, optimizando así la agilidad en los procesos. Con esta medida, se podrán mitigar los inconvenientes en todas las fases del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación, las visitas técnicas y cualquier problemática que surja durante la operación.

- **Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso:** Como complemento a la solicitud anterior, se solicita desarrollar un módulo de notificaciones dentro del SEG que informe de manera inmediata a los CS sobre todos los trámites en curso. Este sistema garantizaría que los CS reciban alertas automáticas en tiempo real sobre cualquier novedad o actualización relacionada con los trámites que gestionan, mejorando así la eficiencia operativa al reducir tiempos de respuesta y minimizar el riesgo de que se omitan actualizaciones importantes. Se solicita además que el módulo permita configurar las notificaciones para que se envíen y reciban de manera automática, asegurando una comunicación continua y precisa sobre el estado de cada trámite.

6.5 Conclusiones

Para garantizar una provisión efectiva de servicios mayoristas y evitar impactos negativos en las operaciones de los CS y sus usuarios finales, es crucial que la OREDA DM establezca mecanismos para impedir que el AEPT obstaculice la correcta provisión de servicios mayoristas. Este objetivo está alineado con las directrices del IFT, que ha establecido remedios regulatorios para controlar el poder de mercado del AEPT, tal como se ha señalado en las secciones anteriores de este documento y que fue la razón principal de la creación de las Ofertas de Referencia.

Ce

y

2

Así bien, es imprescindible introducir ajustes en la OREDA DM para eliminar prácticas anticompetitivas del AEPT, tales como objeciones y dilaciones injustificadas en la habilitación y aprovisionamiento de la reventa de servicios, y el uso indebido de "paro de reloj" y del "caso fortuito o fuerza mayor". Además, debe resolverse la discrepancia entre los servicios ofrecidos en el SEG y aquellos proporcionados por el AEPT en sus propias plataformas. Por otro lado, es fundamental regular y definir claramente los cobros y las situaciones en que pueden exigir la realización de trabajos especiales para el aprovisionamiento de un servicio, al igual que los plazos en que estos pueden estar finalizados.

Además, es fundamental regular y definir claramente los cobros y las situaciones en que pueden exigir la realización de trabajos especiales para el aprovisionamiento de un servicio, así como los plazos en que estos deben finalizar. Se debe mejorar la comunicación y la disponibilidad de información coherente y simétrica entre las partes (CS, AEPT e IFT), y evitar las decisiones unilaterales por parte del AEPT que afecten las operaciones de los CS sin buscar en primera instancia llegar a un acuerdo. Por último, el SEG debe ser funcional y confiable, con módulos operativos que faciliten una comunicación actualizada y notificaciones entre las partes, y que ofrezca trazabilidad, tanto de la información histórica, como de los procesos y solicitudes actuales.

Con el fin de abordar estas deficiencias y mejorar la OREDA DM, GTV propone una serie de soluciones que solicitamos sean consideradas por el IFT y el AEPT. Estas soluciones no solo promoverían nuevamente el uso de la Oferta por parte de los CS, sino que también ayudarían al IFT a reformular su enfoque en la revisión de la OREDA DM, incentivando al AEPT a implementar cambios necesarios para fomentar la competencia en el mercado de telecomunicaciones. A continuación, se resumen las propuestas presentadas a lo largo de la sección:

- Definir de manera clara y transparente los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS en la OREDA DM con la finalidad de eliminar de los motivos no fundamentados
- Imponer sanciones al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM
- Exigencia de evidencias en los procesos en el SEG
- Asegurar la congruencia entre los servicios ofrecidos en el SEG y los servicios disponibles para los clientes finales del AEPT
- Revisar los procedimientos vinculados al "Paro de Reloj" y aplicar sanciones al AEPT si no se realiza la habilitación de los servicios
- Establecer un KPI que defina el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imponer a un CS
- Aclarar de manera explícita en la OREDA los servicios que se incluirán en un "Trabajo Especial"
- Establecer tarifas máximas para cada servicio clasificado como trabajo especial

Le

4

2

- Imponer sanciones y multas al AEPT en caso de uso indebido de los trabajos especiales
- Exigir cotizaciones desglosadas de los componentes de cada trabajo especial
- Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS en los trabajos especiales
- Contar con la participación activa del IFT como mediador imparcial que proteja los intereses de ambas partes, alineándose con los objetivos de la OREDA DM
- Establecer la obligatoriedad de actas de las reuniones que reflejen compromisos claros entre las partes y permitan al IFT realizar un seguimiento de su cumplimiento, así como imponer sanciones al AEPT en caso de incumplir con estos compromisos
- Establecer un mecanismo que reconozca la inversión que hacen los CS para la habilitación de los servicios
- Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad
- Garantizar el correcto funcionamiento de todos los módulos y funcionalidades del SEG
- Establecer un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas
- Implementar un módulo de notificaciones instantáneas para informar novedades o cambios sobre trámites en curso

Le

y
E

SIN TEXTO

7 Problemáticas resultantes de otras incidencias

En este capítulo se abordarán tres problemáticas clave que han surgido debido a diversas incidencias presentes en la OREDA, ya sea por un actuar desproporcionado del AEPT o por deficiencias en la estructura de la Oferta. Estas problemáticas tienen un impacto significativo en el mercado de telecomunicaciones en México, afectando tanto a los CS como a los usuarios finales y, por tanto, a los objetivos regulatorios de las Ofertas de Referencia.

La primera problemática es la interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) debido a la Separación Funcional. La implementación actual de esta separación presenta deficiencias significativas que impiden una división clara y efectiva, obstaculizando la competencia y la transparencia en el sector. La segunda problemática se centra en el aumento de tarifas. El AEPT ha propuesto incrementos tarifarios desproporcionados y sin justificación adecuada, desincentivando el uso de los servicios de la OREDA por parte de los CS y limitando, de esta manera, su capacidad operativa.

Por último, se analizarán las portabilidades, un fenómeno creciente en el cual los usuarios finales migran sus servicios de regreso al AEPT debido a múltiples inconvenientes con los CS por deficiencias en el funcionamiento de la OREDA. Esta situación no solo afecta a los CS, sino que contradice los objetivos de las Ofertas de Referencia de promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones.

7.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista por causa de una Separación Funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La implementación de la Separación Funcional en México, aunque similar a procesos internacionales, presenta diferencias significativas que afectan la efectividad de la OREDA. Estas diferencias radican en la interdependencia entre la EM y la DM, lo que impide una separación clara y efectiva. A nivel internacional, las entidades mayoristas tienden a retener los servicios principales para evitar incentivos perversos en la prestación de servicios a sus filiales minoristas. Sin embargo, en México, esta interdependencia crea obstáculos operativos, afectando la provisión de servicios y la competencia en el sector.

Dicho esto, la adopción e implementación actual de la Separación Funcional no solo no promueve la competencia en el mercado, sino que afecta negativamente el funcionamiento de la OREDA. Problemas relacionados con la disponibilidad de recursos surgen debido a la "doble ventanilla" resultante de la Separación Funcional. Este fenómeno provoca que los técnicos estén frecuentemente ocupados gestionando la oferta de la OREDA DM, lo

que deja sin recursos las solicitudes de la EM. Así bien, la imposibilidad de garantizar una separación efectiva entre dos segmentos, mayoristas ambos, genera conflictos de intereses, limitando el impacto regulatorio deseado de la OREDA.

La forma en la que el IFT definió la Separación Funcional se ha materializado en impactos negativos sobre la operatividad y la competencia en el sector. La estructura de la red a veces no permite una división clara, lo que implica la participación de ambos prestadores en la provisión de servicios que son similares. Esto ha llevado a que la EM y la DM compartan responsabilidades en la desagregación, permitiendo que se escuden mutuamente ante fallas, demoras y problemas. Esta falta de claridad en la asignación de responsabilidades dilata aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limita la correcta desagregación del bucle local.

Además, la ausencia de un responsable claramente definido para atender las solicitudes de los CS genera dificultades e ineficiencias en los procesos de solicitud de acceso a la infraestructura del AEPT, contraviniendo el propósito de la Oferta. La falta de un punto de contacto único y claro contribuye a la prolongación de los tiempos de respuesta y a la complejidad administrativa, exacerbando los problemas operativos y afectando negativamente la capacidad de los CS para acceder de manera oportuna y eficiente a los servicios de la Oferta.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de crear condiciones de mercado justas para todos los jugadores interesados en acceder a los servicios de la OREDA DM, GTV solicita llevar a cabo las siguientes acciones:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en la experiencia internacional, se recomienda establecer a la EM como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS que operan en el mercado como para el AEPT. Esta implementación de una ventanilla única promovería beneficios competitivos para el mercado y los CS. El acceso a una ventanilla única aumentaría la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorando la eficiencia en la provisión de servicios para todas las cuestiones relacionadas con la provisión de servicios mayoristas, tanto en procesos como en el manejo de la disponibilidad de recursos. Además, simplificaría los procesos de facturación y conciliación, asegurando que todos los servicios estén sujetos a los mismos SLAs y plazos.

Le

9

2

7.2 Aumento de tarifas

Descripción de la problemática y evidencia

El AEPT ha demostrado una tendencia sistemática a proponer aumentos tarifarios desproporcionados y no justificados. La OREDA propuesta para 2025 no es la excepción. Como se detalla en la sección 8 del presente documento, el AEPT propone incrementos de hasta 10 veces en comparación con las tarifas vigentes para 2024. Entre los casos más destacados se encuentran las propuestas de aumento para el servicio de "Habilitación del SRLT, SRI y SRP", cuyo costo pasaría de MXN318.90 a MXN862.61, lo que representa un incremento del 170.54%. Adicionalmente, el servicio de "Atención de avería inexistente por reporte de falla" experimentaría un aumento aún más significativo, ascendiendo de MXN693.30 a MXN2,047.86, equivalente a un incremento del 195.40%.

Estos aumentos tarifarios propuestos no están respaldados por mejoras en las condiciones o en la calidad del servicio ofrecido a los CS, ni se encuentran explicados en el cuadro de justificación de modificaciones que proporciona el AEPT. La falta de mejoras en la provisión de los servicios, junto con las dificultades que enfrentan los CS para acceder a la OREDA, desincentivan la solicitud de servicios adicionales y limitan la capacidad de los CS para incrementar el volumen de sus solicitudes.

Estos incrementos excesivos evidencian que no existen intenciones por parte del AEPT de entablar relaciones comerciales con los CS, revelando una falta de compromiso con la creación de un entorno de mercado competitivo y equitativo. Para mitigar estos impactos negativos y promover un acceso justo y eficiente a los servicios, es fundamental revisar y ajustar las propuestas de tarifas para la OREDA 2025. Se debe reconocer que tarifas reducidas incentivarán de manera más efectiva el uso de la Oferta por parte de los CS, por lo que es fundamental implementar ajustes que ayuden a generar una mayor adopción y eficiencia en el acceso a los servicios.

Además, se evidencia una tendencia persistente en las consultas anteriores y en la actual a imponer tarifas para actividades que anteriormente se proporcionaban sin costo. Esta práctica empeora las condiciones de la Oferta para los CS, lo cual refuerza la percepción de una falta de compromiso por parte del AEPT en la creación de un entorno de mercado justo, equitativo y competitivo.

Descripción de la solución propuesta

Con el objetivo de mantener un mercado con tarifas justas y proporcionales, GTV solicita lo siguiente:

- **Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta:** Se solicita no continuar proponiendo aumentos desproporcionados e injustificados, pues esto desincentiva el uso de la

Oferta por parte de los CS. Asimismo, es imprescindible que el AEPT proporcione una justificación detallada y fundamentada para cualquier incremento tarifario propuesto. Finalmente, se deben establecer tarifas que reflejen la realidad de la prestación de los servicios, tomando como referente las que el AEPT cobra a su propia división minorista.

7.3 Las problemáticas expuestas incrementan la portabilidad hacia el AEPT, perjudicando la competencia en los mercados de telecomunicaciones

Descripción de la problemática y evidencia

Las dificultades que se describen de forma exhaustiva en las secciones anteriores de este documento han resultado en un aumento significativo de portabilidades hacia el AEPT. Evidencia de esto es que, de acuerdo con información del BIT, en 2023 y lo corrido de 2024, las portaciones netas (Recibidos - Donados) reportadas para el servicio de telefonía fija de Telmex y Telnor son de 49,677 y 50,142 usuarios, respectivamente²⁶. Los usuarios finales, enfrentando múltiples inconvenientes al realizar movimientos necesarios como cambios de domicilio, transición a paquetes de fibra y problemas recurrentes para contratar sus servicios con otros CS por medio de la OREDA, optan por migrar nuevamente al AEPT.

Este fenómeno resalta la falta de incentivos para que los CS continúen utilizando la OREDA, contradiciendo así el objetivo fundamental de las Ofertas de Referencia, que es la desconcentración y promoción de la competencia en los mercados de telecomunicaciones. La Figura 7.1 y Figura 7.2 ilustran ejemplos de portaciones realizadas por clientes de GTV hacia los servicios proporcionados directamente por el AEPT.

TELMEX-SEG MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES C.A. de CV

Fecha Inicio de Consulta: Fecha Fin de Consulta: Producto: Movimientos: Teléfono: 3336417622 Orden de servicio: Buscar Limpiar Búsqueda

SOLICITUD	FECHA CREACION	PRODUCTO	MOVIMIENTO	TELEFONO	ORDEN DE SERVICIO	VALORES REL.
	2022-09-09	Revista de Paquetes	Movimiento	3336417622	06740053	

TELMEX-SEG OPERACIONES

Fecha Inicio de Consulta: Fecha Fin de Consulta: Producto: Movimientos: Teléfono: 3336417622 Orden de servicio: Buscar Limpiar Búsqueda

SOLICITUD	FECHA CREACION	PRODUCTO	MOVIMIENTO	TELEFONO	ORDEN DE SERVICIO	Valores Rel. c.
	2022-03-01	Revista de Líneas	Movimiento	3336417622	065517401	

²⁶ Tomado de la fuente: <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml>

Figura 7.1: Evidencia del SEG sobre los casos de portabilidad de usuarios que contratan nuevamente sus servicios con el AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2024]

3336417622	REGRESO A TELMEX 2022
3336418369	REGRESO A TELMEX 2022
3336418709	REGRESO A TELMEX 2022
5525836927	REGRESO A TELMEX 2022
5555212507	REGRESO A TELMEX 2022
5557090995	REGRESO A TELMEX 2021
9999484883	REGRESO A TELMEX 2022
9999484884	REGRESO A TELMEX 2022
8998533043	REGRESO A TELMEX 2023
8343125900	REGRESO A TELMEX 2023
8948424958	REGRESO A TELMEX 2023
222224582	REGRESO A TELMEX
3336451432	REGRESO A TELMEX
3336584225	REGRESO A TELMEX
4421951379	REGRESO A TELMEX
4422235740	REGRESO A TELMEX
4771043060	REGRESO A TELMEX
4833620364	REGRESO A TELMEX
6566250984	REGRESO A TELMEX
6677126738	REGRESO A TELMEX
7717193428	REGRESO A TELMEX
8332129431	REGRESO A TELMEX
8616145660	REGRESO A TELMEX
9515025527	REGRESO A TELMEX
9515025541	REGRESO A TELMEX
9818120199	REGRESO A TELMEX
9933512412	REGRESO A TELMEX

Figura 7.2: Registro de portabilidades de usuarios que vuelven a contratar con el AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2024]

La persistencia de problemas en la OREDA, que los CS no pueden resolver de manera autónoma, repercute negativamente tanto en los CS como en sus usuarios finales. Estos últimos se ven forzados a optar por el AEPT, debido a las complicaciones asociadas con la OREDA, lo cual fomenta una concentración del mercado en lugar de facilitar su desconcentración. Esta situación pone de manifiesto la necesidad urgente de abordar y

Ce

g

2

remediar las deficiencias de la OREDA para asegurar el cumplimiento de los objetivos de competencia y accesibilidad en el mercado.

Descripción de la solución propuesta

Dado que el objetivo primordial de las Ofertas de Referencia es promover la competencia en los mercados de telecomunicaciones, con el fin de optimizar el bienestar de los usuarios finales y estimular el desarrollo de la industria, GTV solicita lo siguiente:

- **Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas:** Las diferentes secciones del documento ponen en evidencia problemáticas que han enfrentado los CS en los últimos años al intentar acceder a los servicios incluidos en la OREDA. Como consecuencia, se presenta una caída exponencial de solicitudes en los últimos años y un aumento en las portaciones hacia el AEPT, que podrían resolverse llevando a cabo los ajustes y sugerencias propuestas. **Por lo anterior, se solicita al IFT no hacer caso omiso a estas solicitudes, buscando que la OREDA cumpla su objetivo regulatorio de eliminar barreras de entrada a los mercados fijos y promover la competencia.**

7.4 Conclusiones

Para promover mercados de telecomunicaciones eficientes y competitivos, es esencial implementar ajustes sustanciales en el marco regulatorio actual. Este capítulo ha destacado tres problemáticas críticas: la insuficiencia de la Separación Funcional, los aumentos tarifarios desproporcionados y el aumento de portabilidades hacia el AEPT. Cada una de estas cuestiones pone de manifiesto deficiencias en la implementación de medidas regulatorias como la OREDA, que impiden el cumplimiento de los objetivos regulatorios y afectan la competencia y el bienestar del mercado.

Para abordar estas deficiencias, es fundamental adoptar medidas que faciliten la interacción con el AEPT, estableciendo claramente el responsable, desde su segmento mayorista, de la provisión de servicios y atención de incidencias. Además, es imperativo establecer tarifas justas que reflejen los costos reales de los servicios ofrecidos en la OREDA, evitando así que desincentiven la participación de los CS en esta. Por último, se deben implementar estrategias que mitiguen el fenómeno de portabilidad provenientes de servicios contratados en la OREDA, hacia el AEPT, asegurando que las Ofertas de Referencia cumplan su propósito de promover la desconcentración de los mercados.

Las solicitudes presentadas por GTV, que abordan estas problemáticas, deben ser consideradas para revisar y actualizar la normativa vigente. La adopción de estas recomendaciones permitirá no solo mejorar la transparencia y eficiencia en la provisión de servicios, sino también fortalecer la competencia y crear un entorno regulatorio más equilibrado y competitivo en el sector de telecomunicaciones:

- Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas
- Justificar detalladamente los cambios tarifarios propuestos, proponiendo tarifas que incentiven el uso de la Oferta
- Atender todas las solicitudes expuestas en el presente documento de respuestas



SIN TEXTO

8 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

El objetivo la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local presentada por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (OREDA DM del AEPT) para el año 2025 y la OREDA DM vigente para 2024.

Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la División Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes. Asimismo, se resaltan aquellos cambios que el AEPT insiste en implementar y que ya se han objetado en la respuesta a consultas pasadas.

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

- la enumeración de cada uno de los cambios mostrados
- texto en la OREDA vigente
- texto en la OREDA bajo consulta

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

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

Es de resaltar que, de los 30 cambios identificados, 3 son justificados parcialmente y 8 no son incluidos ni explicados por el AEPT en el cuadro de explicación de cambios que acompaña la oferta. Se solicita incluir la justificación de todos los cambios para una mayor transparencia en el proceso de consulta pública de las ofertas de referencia.

Adicionalmente, las modificaciones propuestas por el AEPT deben mejorar o al menos mantener las condiciones actuales. Pese a esto, se encuentra que la mayoría de los cambios propuestos empeoran las condiciones para los CS. Finalmente, el AEPT propone eliminar servicios y apartados de la OREDA bajo el argumento de que estos no han sido empleados por los CS en los últimos años. GTV considera que el bajo o nulo uso de la oferta se explica por las dificultades que se han presentado con los servicios que sí se utilizan y, por tanto, se deben atender las dificultades y promover el uso de los que actualmente tienen una baja o nula demanda, en lugar de empobrecer la oferta eliminando alternativas y servicios.

Finalmente, en la sección 8.4 se presenta una propuesta de inclusión para dar claridad sobre la etapa de solución del procedimiento gestión de incidencias y continuidad del servicio.

8.1 Modificaciones “Prioridad Alta”

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	1. Introducción y Generales 1.2 Pronóstico de servicio (...) Se propone eliminar toda la sección	1. Introducción y Generales (...)	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien los pronósticos no se han realizado recientemente, podrían utilizarse a futuro y eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos. Por lo anterior, GTV solicita mantener la sección "1.2 Pronóstico de servicio" como se encuentra en la oferta vigente.
2	1. Introducción y Generales 1.3.2 Motivos de objeción En caso de que el CS acepte el paro de reloj y el proceso de revisión para determinar una solución alternativa, pero no se encuentre solución para instalar el Servicio, se debe considerar el Servicio como objetado por Telmex / Telnor para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los servicios. Se establece un límite del 10% (diez por ciento) por CS de las solicitudes de Servicios de desagregación que podrán ser consideradas como instaladas en tiempo una vez habilitadas mediante los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternativas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite, aun cuando hayan sido habilitadas, se clasificarán como objetadas por Telmex / Telnor para	1. Introducción y Generales 1.3.2 Motivos de objeción (...)	GTV considera que la eliminación del límite de 10% abre la posibilidad de incumplimiento de los indicadores de calidad a los que refiere el aparte. Adicionalmente, no es claro cómo la eliminación propuesta mejora las condiciones de la oferta para los CS. Por lo anterior, GTV solicita mantener los dos párrafos como se encuentran en la oferta vigente.

(Handwritten signature)

(Handwritten mark)

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	efectos de los indicadores de calidad de provisión de los Servicios.		
3	1. Introducción y Generales 1.8 Solicitudes masivas (...) Se propone eliminar toda la sección	1. Introducción y Generales (...) 2. Condiciones generales para la prestación de los servicios	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han realizado solicitudes masivas recientemente, es un servicio que se ha empleado en el pasado y que podría utilizarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos. Por lo anterior, GTV solicita mantener la sección "1.8 Solicitudes masivas" como se encuentra en la oferta vigente. GTV considera que la eliminación propuesta exime al AEPT de su responsabilidad frente al Servicio de Reventa de Línea y, en ese sentido, empeora las condiciones de la OREDA para los CS. Adicionalmente, y como se ha mencionado para otros cambios que contemplan eliminaciones, GTV no está de acuerdo con reducir las posibilidades de acceso a servicios para los CS, en tanto empobrece la oferta. Con base en lo anterior, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra en la OREDA vigente.
4	2. Condiciones generales para la prestación de los servicios 4. Telmex / Telnor no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento, con excepción del Servicio de Reventa de Línea que los CS proporcionen a Usuarios Finales hasta el Punto de Conexión Terminal, así como de la calidad del servicio y seguridad del Tráfico hasta el punto de entrega al CS.	2. Condiciones generales para la prestación de los servicios 4. Telmex / Telnor no será responsable de la provisión de servicios finales que el CS proporcione a sus usuarios a través de la red de acceso desplegada mediante los servicios objeto del presente documento.	

2

4

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
5	1. Introducción y Generales 2.1 Pruebas de Primera Aplicación (...) Se propone eliminar toda la sección	1. Introducción y Generales (...)	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han realizado pruebas de primera aplicación recientemente, estas podrían implementarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos. Por lo anterior, GTV solicita mantener la sección "2.1 Pruebas de Primera Aplicación" como se encuentra en la oferta vigente. GTV considera que reducir las opciones para adquirir equipos empeora las condiciones para los CS. Aun cuando no sean las principales vías de comunicación, es positivo mantener diferentes alternativas considerando que a futuro se podrían presentar casos en que los CS requieran acudir a otros medios para recibir los equipos. Adicionalmente, los cambios propuestos deberían buscar que se mantengan al menos las mismas condiciones o mejores, pero las eliminaciones propuestas desmejoran las condiciones vigentes. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción vigente, con los medios alternativos de entrega que actualmente contempla la oferta.
6	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa El CS podrá adquirir, bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con Telmex / Telnor, sin logotipos o identificadores (blancos). Para la entrega el CS podrá elegir, en el caso de módem si será vía mensajería¹⁰ en cuyo caso aplica una contraprestación¹¹, a través del centro de atención del AEP¹² o directamente a través del técnico del AEP, quien realizará la instalación, el CS deberá indicarlo desde la solicitud del servicio correspondiente. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional. Para la provisión de los módems y ONT blancos para reventa, el CS tendrá que presentar los pronósticos de los equipos contemplados en los pronósticos para que Telmex / Telnor adquiera los inventarios en las cantidades y tiempos programados. Telmex / Telnor deberá procurar el almacenamiento y logística de entrega de los equipos contemplados en los pronósticos. En los casos en que se	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa El CS podrá adquirir, bajo la contraprestación correspondiente los módems y ONT directamente con Telmex / Telnor, sin logotipos o identificadores (blancos). La entrega del módem será directamente a través del técnico del AEP. La distribución y entrega de módems se realizará a nivel nacional. Para la provisión de los módems y ONT blancos para reventa, el CS tendrá que presentar los pronósticos para que Telmex / Telnor adquiera los inventarios en las cantidades y tiempos programados. Telmex / Telnor deberá procurar el almacenamiento y logística de entrega de los equipos contemplados en los pronósticos. En los casos en que se rebasa el plazo de vigencia de los pronósticos, el CS estará obligado a comprar el inventario excedente y él mismo hacerse cargo de su almacenamiento y logística de entrega.	

(Handwritten mark)

(Handwritten mark)

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	rebase el plazo de vigencia de los pronósticos, el CS estará obligado a comprar el inventario excedente y él mismo hacerse cargo de su almacenamiento y logística de entrega.		
7	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telmex / Telnor formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem de Telmex / Telnor, el CS podrá elegir si la entrega será vía servicio de mensajería con la respectiva contraprestación y Telmex / Telnor deberá proporcionar el número de guía correspondiente a través del SEG, a través del centro de atención del AEP o por el Técnico, en dichos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex / Telnor otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación.	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa Para el caso de los servicios de Reventa el mantenimiento de los módems u ONT de Telmex / Telnor formará parte del servicio. En caso de ser necesario el reemplazo del módem de Telmex / Telnor, por lo que este se realizará a través del Técnico, en dichos casos el CS será responsable de que sea devuelto el módem u ONT a ser reemplazado. Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, Telmex / Telnor otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo lo realizará vía el técnico de Telmex/Telnor.	GTV considera que reducir las opciones para adquirir equipos empeora las condiciones para los CS. Aun cuando no sean las principales vías de comunicación, es positivo mantener diferentes alternativas considerando que a futuro se podrían presentar casos en que los CS requieran acudir a otros medios para recibir los equipos. Adicionalmente, los cambios propuestos deberían buscar que se mantengan al menos las mismas condiciones o mejores, pero las eliminaciones propuestas desmejoran las condiciones vigentes. Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción vigente, con los medios alternativos de entrega que actualmente contempla la oferta.
8	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa	4. Servicios de Reventa 4.5 Venta de Módem y ONT para Reventa	En línea con los dos puntos anteriores, GTV solicita mantener "Mensajería" y "Centro de atención del AEP" como modalidades de entrega y con los respectivos ples de página que están en la oferta vigente. Frente a la nota al pie incluida para "Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)" GTV solicita mantener la redacción como está, considerando que la inclusión podría permitir al AEPT justificar los retrasos que en la actualidad se presentan en relación con la entrega de estos equipos a los CS.

Apartado de la OREDA DM 2024

Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Existente	Módem del AEP	Se utiliza el Módem del AEP en operación con el usuario final.
Existente	ONT del AEP	Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final.
Nuevo	Módem del AEP	Mensajería / Cambio de atención del AEP / Técnico.
Nuevo	ONT del AEP	Telmex / Telcel entrega e instala el ONT al usuario final.
Existente	Módem Blanco	Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)
Existente	ONT Blanco	Mensajería / Cambio de atención del AEP / Técnico.
Nuevo	Módem Blanco	Telmex / Telcel entrega e instala el ONT al usuario final.
Nuevo	ONT Blanco	Mensajería / Cambio de atención del AEP / Técnico.
Existente	Módem	Se entrega e instala el Módem al usuario final.
Existente	ONT	Se entrega e instala el ONT al usuario final.

5. Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT)

Se propone eliminar toda la sección

En resumen, los escenarios para la entrega o instalación del Módem u ONT para el servicio de Reventa son los siguientes:

Usuario	Equipo Terminal	Modalidad de entrega
Existente	Módem del AEP	Se utiliza el Módem del AEP en operación con el usuario final.
Existente	ONT del AEP	Se utiliza el ONT del AEP en operación con el usuario final.
Nuevo	Módem del AEP	Técnico.
Nuevo	ONT del AEP	Telmex / Telcel entrega e instala el ONT al usuario final.
Existente	Módem Blanco	Equipo Blanco del AEP (Módem / ONT)
Existente	ONT Blanco	Telmex / Telcel entrega e instala el ONT al usuario final.
Nuevo	Módem Blanco	Técnico.
Nuevo	ONT Blanco	Telmex / Telcel entrega e instala el ONT al usuario final.
Existente	Módem	Se entrega e instala el Módem al usuario final.
Existente	ONT	Se entrega e instala el ONT al usuario final.
Nuevo	Módem	Se entrega e instala el Módem al usuario final.
Nuevo	ONT	Se entrega e instala el ONT al usuario final.

La provisión del equipo terminal blanco, se deberá de realizar una vez concluida la desagregación.

GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien es posible que este servicio no se haya utilizado en los últimos años, este podría solicitarse a futuro si se corrigen todas las dificultades que enfrentan los CS con los servicios a los que actualmente acceden. En ese sentido, eliminar servicios, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar servicios. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la

sección 5, relacionada con el servicio de reventa mayorista de línea telefónica en la OREDA, como se encuentra actualmente. El AEPT debe tener en cuenta que para el CS es difícil acceder y propender por masificar nuevos servicios a través de la OREDA cuando en la actualidad persisten las dificultades con la reventa individual/minorista.

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas va en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Además, considerando que Telmex cuenta con publicidad indicando que no ha aumentado precios a sus usuarios finales, GTV considera que esto va en contravía con el principio de igualdad de condiciones para los CS y para el segmento minorista del AEPT.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas va en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas y descuentos como se encuentran en la oferta vigente.

Handwritten mark resembling a stylized 'e' or '4'.

Anexo A – Tarifas

Servicio de Reventa

- Cobros no recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de notificación del SRLT, SRV y SGP	\$400.00
Cambio de domicilio	\$200.00
Cambio de número	\$100.00
Suspensión y reactación del servicio para suscriptor a solicitud del Concesionario (Autobase)	\$100.00
Solicitud de "Solución"	\$100.00
Agencia telefónica (Tarifa Usuario Fijo)	Dependencia del aplico

*Nota: Este cargo aplica únicamente en aplico, según en los que este sea el método de aplico por transferencia en efectivo y aplico en la red de telefonía pública a través de un número de línea o aplico a una línea de telefonía pública.

Anexo A – Tarifas
Servicio de Reventa

- Cobros recurrentes

Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Línea residencial	Renta mensual (por Usuario Fijo)	\$135.43
Línea comercial	Renta mensual (por Usuario Fijo)	\$170.00

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y

10 Anexo A – Tarifas

Servicio de Reventa

- Cobros no recurrentes

Concepto	Contraprestación (por evento)
Gastos de notificación del SRLT, SRV y SGP	\$318.600
Cambio de domicilio	\$100.000
Cambio de número	\$100.000
Suspensión y reactación del servicio para suscriptor a solicitud del Concesionario (Autobase)	\$100.000
Solicitud de "Solución"	\$100.000
Agencia telefónica (Tarifa Usuario Fijo)	Dependencia del aplico

*Nota: Este cargo aplica únicamente en aplico, según en los que este sea el método de aplico por transferencia en efectivo y aplico en la red de telefonía pública a través de un número de línea o aplico a una línea de telefonía pública.

11 Anexo A – Tarifas
Servicio de Reventa

- Cobros recurrentes

Servicio de Reventa de Línea Telefónica (SRLT)

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Línea residencial	Renta mensual (por Usuario Fijo)	\$111.43
Línea comercial	Renta mensual (por Usuario Fijo)	\$141.00

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante

Handwritten mark resembling a stylized '2' or 'P'.

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es 28.7866%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables. Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa - Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT	cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables. Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa - Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT	
12			

6

2

9

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
13	Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa - Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT Para planes y paquetes adicionales asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es 36.6572%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.	Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa - Planes y paquetes adicionales asociados al SRLT Para planes y paquetes adicionales asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.	En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro. Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas y descuentos como se encuentran en la oferta vigente.
14	Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa de Internet (SRI)	Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa de Internet (SRI)	

2

0

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación	Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Infinitum 50	Renta mensual (por Usuario Final)	\$192.01	Infinitum 349	Renta mensual (por Usuario Final)	\$298.35
Infinitum 100	Renta mensual (por Usuario Final)	\$270.05	Infinitum 359	Renta mensual (por Usuario Final)	\$295.47
Infinitum 150	Renta mensual (por Usuario Final)	\$268.44	Infinitum 449	Renta mensual (por Usuario Final)	\$312.38
Infinitum 200	Renta mensual (por Usuario Final)	\$325.11	Infinitum 549	Renta mensual (por Usuario Final)	\$406.41
Infinitum 250	Renta mensual (por Usuario Final)	\$317.56	Infinitum 779	Renta mensual (por Usuario Final)	\$286.54
Infinitum 275	Renta mensual (por Usuario Final)	\$314.91	Infinitum 259 (Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$271.34
Infinitum 299 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$314.91	Infinitum 259 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$271.34
Infinitum 349 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$323.43	Infinitum 349 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$465.49
Infinitum 359 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$323.43	Infinitum 359 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$295.47
Infinitum 449 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$333.65	Infinitum 449 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$332.38
Infinitum 549 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$495.00	Infinitum 549 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$406.41
Infinitum 779 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$246.78	Infinitum 779 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$655.49
Infinitum 859 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$271.71	Infinitum 859 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$295.47
Infinitum 959 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$303.01	Infinitum 959 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$527.48
Infinitum 1059 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$270.30	Infinitum 1059 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$895.78
Infinitum 1259 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$431.71			
Infinitum 1459 (No Residencial)	Renta mensual (por Usuario Final)	\$440.92			

Sobre el aumento de tarifas, en línea con lo expuesto en puntos anteriores, GTV solicita mantener las tarifas presentes en la oferta vigente.

Ahora bien, frente a la eliminación de paquetes, GTV considera que esto limita las opciones entre las cuales los CS pueden elegir y, en ese sentido, no presentar todos los paquetes que oferta el AEPT genera una desmejora de las condiciones actuales. Por lo anterior, GTV solicita incluir todos los que el AEPT tenga registrados en el registro público de concesiones."

Ca

2

9

Apartado de la OREDA DM 2024

Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

15 Anexo A – Tarifas

Servicio de Venta de Internet (SRI)

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRI que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos desarrollados por el Instituto y cuyo valor es 28.2542%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

16 Anexo A – Tarifas

Planes y paquetes adicionales asociados al SRI

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)
Infinitum bajo demanda 100 MB - 3 días*	Por los días contratados	\$ 17.01
Infinitum bajo demanda 100 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$ 19.60
Infinitum bajo demanda 100 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$ 20.28
Infinitum bajo demanda 150 MB - 3 días*	Por los días contratados	\$ 20.31
Infinitum bajo demanda 150 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$ 42.06
Infinitum bajo demanda 150 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$ 184.93
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 3 días**	Por los días contratados	\$ 17.71
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 7 días**	Por los días contratados	\$ 123.09
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 15 días**	Por los días contratados	\$ 269.48

17 Anexo A – Tarifas

Servicio de Venta de Paquetes (SRP)

Anexo A – Tarifas

Servicio de Venta de Internet (SRI)

Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRI que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos desarrollados por el Instituto y cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

Anexo A – Tarifas

Planes y paquetes adicionales asociados al SRI

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación (por evento)
Infinitum bajo demanda 100 MB - 3 días*	Por los días contratados	\$ 21.47
Infinitum bajo demanda 100 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$ 88.09
Infinitum bajo demanda 100 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$ 154.19
Infinitum bajo demanda 150 MB - 3 días*	Por los días contratados	\$ 35.27
Infinitum bajo demanda 150 MB - 7 días*	Por los días contratados	\$ 110.3
Infinitum bajo demanda 150 MB - 15 días*	Por los días contratados	\$ 221.14
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 3 días**	Por los días contratados	\$ 45.30
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 7 días**	Por los días contratados	\$ 117.31
Infinitum play bajo demanda 200 MB - 15 días**	Por los días contratados	\$ 255.39

Anexo A – Tarifas

Servicio de Venta de Paquetes (SRP)

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas y descuentos como se encuentran en la oferta vigente.

En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas va en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro.

Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas como se encuentran en la oferta vigente.

2

9

Concepto	Unidad de concepto	Contraprestación
Paquete 249	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,104.58
Paquete 269	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,091.54
Paquete 333	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,041.81
Paquete 369	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,027.00
Paquete 435	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,115.39
Paquete 469	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,061.29
Paquete 649	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 840.55
Paquete 1269	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,094.34
Paquete Ilimitado 551	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,141.41
Paquete Conexión Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 281.39
Paquete M1 Negocio	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 498.05
Paquete Negocio 649	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 840.55
Paquete Businesscenter	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 549.31
Paquete Negocio 699	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 424.41
Paquete Telmex Negocio Ilimitado 1	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,069.82
Paquete Telmex Negocio Ilimitado 2	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,207.00
Paquete Telmex Negocio Ilimitado 3	Renta mensual (por Usuario Final)	\$ 1,459.60

Sobre el aumento de tarifas, en línea con lo expuesto en puntos anteriores, GTV solicita mantener las tarifas presentes en la oferta vigente.

Ahora bien, frente a la eliminación de paquetes, GTV considera que esto limita las opciones entre las cuales los CS pueden elegir y, en ese sentido, no presentar todos los paquetes que oferta el AEPT genera una desmejora de las condiciones actuales. Por lo anterior, GTV solicita incluir todos los que el AEPT tenga registrados en el registro público de concesiones."

6

2

2

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
20	Anexo A – Tarifas Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique Para planes y paquetes adicionales a servicios que aplique, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es 28.2542%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.	Anexo A – Tarifas Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique Para planes y paquetes adicionales a servicios que aplique, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, estimado mediante el modelo de costos evitados desarrollado por el Instituto y cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex/Telnor ofrece a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.	En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas y disminución de descuentos van en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. Se destaca que, aun cuando algunos servicios no se utilicen en la actualidad, cambios como los propuestos desincentivan su uso a futuro. Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas y descuentos como se encuentran en la oferta vigente.
21	Anexo A – Tarifas Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT) Se propone eliminar toda la sección	Anexo A – Tarifas (...)	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han realizado pruebas de primera aplicación recientemente, estas podrían implementarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos. Por lo anterior, GTV solicita mantener la sección 5, relacionada con el servicio de reventa mayorista de línea telefónica en la OREDA, como se encuentra actualmente. El AEPT debe tener en cuenta que para el CS es difícil acceder y propender por masificar nuevos servicios a través de la OREDA cuando en la actualidad persisten las dificultades con la reventa individual/minorista.

C

D

e

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia																										
22	Anexo A – Tarifas Cobros Generales - Cobros no recurrentes	Anexo A – Tarifas Cobros Generales - Cobros no recurrentes	En términos generales, GTV considera que el aumento de tarifas va en detrimento de los CS, empeorando las condiciones de la OREDA. En particular, el aumento tarifario para la "Atención de avería inexistente por el reporte de falla" es significativo y podría impactar fuertemente a los CS cuando son imputables a estos. Además, la modificación sobre el cableado interior hace que el AEPT se exima de la responsabilidad de ofrecer el primer cableado interior sin costo, como se contempla en la oferta vigente.																										
	<table><tr><th>Cobros</th><th>Cobros no recurrentes</th></tr><tr><td>Instalación de acometida de cobre</td><td>\$11,100.00</td></tr><tr><td>Instalación de acometida en fibra óptica</td><td>\$11,100.00</td></tr><tr><td>Visita en sitio</td><td>\$210.00</td></tr><tr><td>Cableado interior (quinto adicional y siguientes adicionales)*</td><td>\$254.00</td></tr><tr><td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td><td>\$2,000.00</td></tr><tr><td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td><td>\$2,000.00</td></tr></table> * El Servicio opcional aplicable para nuevas instalaciones; o modificación de líneas existentes. Dicho servicio no aplica en caso de la provista de nuevas instalaciones, dado que estas son el cableado interior correspondiente.	Cobros	Cobros no recurrentes	Instalación de acometida de cobre	\$11,100.00	Instalación de acometida en fibra óptica	\$11,100.00	Visita en sitio	\$210.00	Cableado interior (quinto adicional y siguientes adicionales)*	\$254.00	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00	<table><tr><th>Cobros</th><th>Cobros no recurrentes</th></tr><tr><td>Instalación de acometida de cobre</td><td>\$11,100.00</td></tr><tr><td>Instalación de acometida en fibra óptica</td><td>\$11,100.00</td></tr><tr><td>Visita en sitio</td><td>\$210.00</td></tr><tr><td>Cableado interior</td><td>\$120.00</td></tr><tr><td>Atención de avería inexistente por reporte de falla</td><td>\$2,000.00</td></tr></table>	Cobros	Cobros no recurrentes	Instalación de acometida de cobre	\$11,100.00	Instalación de acometida en fibra óptica	\$11,100.00	Visita en sitio	\$210.00	Cableado interior	\$120.00	Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00	Por lo anterior, GTV solicita mantener las tarifas, la redacción de los servicios y las notas al pie como se encuentran en la oferta vigente.
Cobros	Cobros no recurrentes																												
Instalación de acometida de cobre	\$11,100.00																												
Instalación de acometida en fibra óptica	\$11,100.00																												
Visita en sitio	\$210.00																												
Cableado interior (quinto adicional y siguientes adicionales)*	\$254.00																												
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00																												
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00																												
Cobros	Cobros no recurrentes																												
Instalación de acometida de cobre	\$11,100.00																												
Instalación de acometida en fibra óptica	\$11,100.00																												
Visita en sitio	\$210.00																												
Cableado interior	\$120.00																												
Atención de avería inexistente por reporte de falla	\$2,000.00																												
23	Anexo A – Tarifas Cobros Generales - Cobros opcionales	Anexo A – Tarifas Cobros Generales - Cobros opcionales	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Reducir las opciones para el CS deriva en un empobrecimiento la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.																										
	Se eliminan las secciones "Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 15,000 unidades", "Equipos Modem Blanco y ONT para Acceso de Datos por lote de 12,000 unidades" y "Equipos Modem blanco y ONT para Acceso de Datos provisto por unidad" del "Anexo A - Tarifas".	(...)	Por lo anterior, GTV solicita mantener las tres secciones asociadas a equipos módem blanco y ONT, como se encuentra actualmente. El AEPT debe tener en cuenta que para el CS es difícil acceder y propender por masificar nuevos servicios a través de la OREDA cuando en la actualidad persisten las dificultades con la reventa individual/minorista.																										

#	Apartado de la OREDA DM 2024		Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta		Impacto/Sugerencia
24	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios - Validación de servicios	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios - Validación de servicios	GTV considera que la eliminación de procedimientos, actividades y servicios desmejora las condiciones actuales de la OREDA, en tanto reduce las posibilidades que tienen los CS. Si bien no se han realizado pruebas de primera aplicación recientemente, estas podrían implementarse a futuro. En ese sentido, eliminar su posibilidad, reduce las opciones para los CS empobreciendo la OREDA. El enfoque debería ser mejorar las condiciones para su uso, en lugar de eliminar alternativas para los CS. En efecto, hay servicios que no se utilizan por las dificultades que presenta acceder efectivamente a ellos.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Por lo anterior, GTV solicita mantener la sección 5, relacionada con el servicio de reventa mayorista de línea telefónica en la OREDA, como se encuentra actualmente. El AEPT debe tener en cuenta que para el CS es difícil acceder y propender por masificar nuevos servicios a través de la OREDA cuando en la actualidad persisten las dificultades con la reventa individual/minorista.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			
25	Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad		Anexo B – Penas Convencionales Aprovisionamiento de servicios – Habilitaciones	GTV considera que la forma de cálculo vigente es clara y que la simplificación propuesta omite información relevante para el cálculo de penas. En ese sentido, GTV solicita mantener la redacción como se encuentra actualmente en la oferta vigente.
		Validación de solicitudes junto con verificación de la factibilidad			
	Usuarios existentes: SRL, SRL, SRP, SRL T	T1	T2	1	2
		Usuarios nuevos: SRL, SRL, SRP, SRL T			
	Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)	1	2	10	15
		Trabajos especiales (entrega de los términos bajo los cuales se otorgará el servicio en tiempo)			

e

2

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
		De no acordar lo contrario el CS podrá entender que Telmex / Telnor está denegando el servicio cuando los retrasos para la habilitación de los servicios superen en un 100% el plazo establecido para cualquier habilitación, por lo que podrá recurrir a las instancias jurisdiccionales correspondientes, sin perjuicio de que mantenga el monto acumulado de las penas como adeudo por parte de Telmex / Telnor. En caso de retrasos en los plazos de entrega de los servicios, los CS podrán cancelar el servicio sin que ello exima a Telmex / Telnor del pago de las penas convencionales acumuladas al momento de la cancelación.	

Figura 8.1: Tabla comparativa OREDA DM vigente 2024 y OREDA DM propuesta 2025 - Prioridad Alta [Fuente: Elaboración propia, 2024]

8.2 Modificaciones “Prioridad Media”

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	1. Introducción y Generales Los Servicios de Desagregación del Bucle Local contenidos en la OREDA son: • Servicio de Reventa (SR); -Reventa de Línea Telefónica (SRL); -Reventa de Internet (SRI); -Reventa de Paquetes (SRP); • Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT); Adicionalmente al primer CIC que forma parte del servicio de acometida, el CS puede contratar el servicio opcional de instalación de cableado interior dentro de las premisas de su usuario (tal como se encuentra establecido en el Título de Concesión del AEP, condición 1-3 que se trata de un servicio “en el inmueble del suscriptor”), ya sea para extensiones de CIC o de forma complementaria a cualquier servicio que se hubiera contratado por	1. Introducción y Generales Los Servicios de Desagregación del Bucle Local contenidos en la OREDA son: • Servicio de Reventa (SR); -Reventa de Línea Telefónica (SRL); -Reventa de Internet (SRI); -Reventa de Paquetes (SRP); • Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica (SRMLT); Telmex / Telnor proveerá los Módem y/u ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla: Las condiciones particulares en que se presta dicho servicio	GTV considera importante hacer alusión a los servicios en la sección de “1. Introducción y Generales”, antes de presentar un mayor detalle en secciones posteriores. No se considera razonable eliminarlos de la introducción bajo la justificación de que su detalle está más adelante, como lo indica el AEP, pues resulta transparente presentar los servicios de los que trata la oferta desde el principio. Adicionalmente, no es claro cómo esta eliminación mejora las condiciones de la oferta

2

e

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia						
	un CS respecto a esta OREDA. Las condiciones particulares en que se prestará dicho servicio se establecen en la sección "Servicio Opcional de Cableado Interior de Usuario Final" de este documento. Telmex / Telnor proveerá los Módem y/u ONT en el domicilio del usuario, en las mismas condiciones en que el AEP lo hace para sus usuarios de conformidad con la siguiente tabla: <table><tr><th>Servicio</th><th>Módem</th><th>ONT</th></tr><tr><td>Cableado de Usuario</td><td>Proporciona</td><td>Proporciona</td></tr></table> Casos de entrega de Módem Las condiciones particulares en que se presta dicho servicio se establecen en la sección relativa a Módem/ONT para cada Servicio. 2 4. Servicios de Reventa 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	Servicio	Módem	ONT	Cableado de Usuario	Proporciona	Proporciona	se establecen en la sección relativa a Módem/ONT para cada Servicio. 4. Servicios de Reventa 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	para los CS. Con base en los puntos anteriores, GTV solicita restablecer el párrafo para introducir el servicio antes de que se detalle en la sección 7, como se presenta en la oferta vigente.
Servicio	Módem	ONT							
Cableado de Usuario	Proporciona	Proporciona							

6

2

e

Apartado de la OREDA DM 2024

Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta

Impacto/Sugerencia

Envío, Validación y Facilitación Técnica de la solicitud (No aplica a SQL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Facilitación Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, (contar únicamente con línea activa o masas), así como seleccionar el siguiente indicador: ✓ Seleccionar: ✓ Entrega de equipos Telcel y Telcel para usuarios exitosos y errados - Mensajes al domicilio del usuario - Celula de Atención Telcel/Telcel - Técnico ✓ Seleccionar programación de día (fecha y horario) para la atención del servicio. * Solo módem. En caso de mensajes Telcel/Telcel se proporcionará al usuario la guía de instalación y se entregará el módem por correo electrónico. La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación. En caso de un retraso en el envío del módem por problemas de compra, el CS deberá proporcionar la guía de instalación y el módem se entregará por correo electrónico al correo electrónico, y se entregará el módem al domicilio del usuario. Seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del Usuario Final: ✓ DM ✓ CS
--	--

Envío, Validación y Facilitación Técnica de la solicitud (No aplica a SQL)	El CS deberá presentar sus solicitudes a través del SEG, realizando en línea la validación y el análisis de Facilitación Técnica del domicilio requerido, determinando si existen los recursos técnicos y facilidades para habilitar los servicios solicitados de acuerdo con el perfil requerido, el CS deberá: ✓ Seleccionar programación de día (fecha y horario) para la atención del servicio. La ONT y el módem siempre se entregará en el domicilio del usuario el día de la instalación. "La ONT siempre se entrega en el domicilio del usuario el día de la instalación." ✓ Seleccionar quien proporcionará el cableado interior en el domicilio del Usuario Final: ✓ DM ✓ CS Una vez enviada la solicitud, el SEG asignará de forma automática el NIS y la confirmación de la fecha de instalación del servicio. Para el caso de cliente nuevo sin domicilio registrado en la base de datos el SEG permitirá concluir con el procedimiento de Alta como Usuario Nuevo, asimismo se registrará el domicilio en las bases de datos en un plazo máximo de 48 horas. En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado referente a disponibilidad de red, a través del SEG Telcel/Telcel notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.
--	--

3 4. Servicios de Reventa

4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa

Actividad	Descripción
Programación de visita	Telcel/Telcel proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Facilitación Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y rango de horario proporcionados por Telcel/Telcel en el SEG o sugiere un nuevo rango de horario y/o fecha para la instalación.

4. Servicios de Reventa

4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa

Actividad	Descripción
Programación de visita	Telcel/Telcel proporcionará fecha y horario para la instalación una vez confirmada la Facilitación Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.
Confirmación de visita	El CS confirma fecha y rango de horario proporcionados por Telcel/Telcel en el SEG o sugiere un nuevo rango de horario y/o fecha para la instalación.

GTV considera que el cambio de horas específicas por "rangos horarios" abre la posibilidad a prolongar plazos, lo cual tiene un impacto negativo para los procesos que se llevan a cabo. Adicionalmente, esta modificación se ha propuesto por parte del AEPT en otras ocasiones sin ser incorporada por desmejorar las condiciones para los CS.

Ahora bien, frente a las eliminaciones propuestas, GTV encuentra que desmejoran las condiciones para el CS en tanto disminuye la claridad del procedimiento al omitir pasos que en la actualidad se llevan a cabo.

Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción vigente.

GTV considera que el cambio de horas específicas por "rangos horarios" abre la posibilidad a prolongar plazos, lo cual tiene un impacto negativo para los procesos que se llevan a cabo. Adicionalmente, se debe confirmar la fecha y la hora, y no solamente alguno de los dos, pues no se tendría información suficiente para llevar a cabo la visita.

2

3

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
			Por lo anterior, GTV solicita mantener la redacción vigente.

Figura 8.2: Tabla comparativa OREDA DM vigente 2024 y OREDA DM propuesta 2025 - Prioridad Media [Fuente: Elaboración propia, 2024]

8.3 Modificaciones “Prioridad Baja”

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	Definiciones (...)	Definiciones (...) Día Inhábil: Se considerará como día inhábil para todos los efectos señalados en la presente Oferta y sus Anexos, además de sábados y domingos, aquellos días establecidos como inhábiles en el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, así como los establecidos en el Contrato Colectivo de Trabajo de Telmex/Telnor.	GTV no está de acuerdo con la inclusión, teniendo en cuenta que podría permitir una ampliación de plazos dependiendo de cómo se emplee este término. Por ejemplo, hay días que por contrato colectivo podrían ser inhábiles, afectando los plazos de ejecución de las diferentes actividades contempladas al interior de la oferta. Adicionalmente, el AEPT ha solicitado la inclusión de esta definición en el marco de otras ofertas (por ejemplo, la ORCI) sin que su inclusión se haya aplicado. Frente a esto, considera GTV que, cuando se trate de temáticas transversales a las diferentes ofertas de referencia, el AEPT debería tomar en consideración las solicitudes que se presentan en el marco de una oferta para las demás.
2	1. Introducción y Generales 1.2 Situación de la Acometida del usuario final La acometida al domicilio del usuario final constituye la parte común de los servicios de desagregación, y a continuación se describe el alcance del servicio para los posibles escenarios que se pueden presentar.	1. Introducción y Generales 1.2 Situación de la Acometida del usuario final La acometida al domicilio del usuario final constituye el último segmento de red para la conexión de los servicios de desagregación, y a continuación se describe el alcance del servicio para los posibles escenarios que se pueden presentar.	A partir de las consideraciones anteriores, GTV solicita no incluir la definición propuesta de día inhábil. Frente al primer párrafo, GTV está de acuerdo con adoptar “el último segmento de la red” como parte de la definición de la acometida al domicilio. Ahora bien, frente a la eliminación del párrafo 3, GTV solicita restablecer la redacción que se encuentra en la oferta vigente, teniendo en cuenta que la aclaración de los casos en que aplica al escenario aporta claridad a la oferta.

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	Para el escenario en que existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS, el servicio de desagregación se entregará con la acometida actual. Para los escenarios donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar los servicios solicitados por el CS, es decir, en los casos en que se necesite instalar la acometida, el alcance del servicio incluirá la instalación de ésta, así como el DIT, bajo las condiciones que técnicamente sean factibles y con cargo al CS, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir (...)	a) Escenario en que existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final y permite brindar los servicios solicitados por el CS, el servicio de desagregación se entregará con la acometida actual. • Escenario donde no existe acometida directa a la casa o edificio del usuario final o la existente no permite brindar los servicios solicitados por el CS, el alcance del servicio incluirá la instalación de ésta, así como el DIT, bajo las condiciones que técnicamente sean factibles y con cargo al CS, por lo que el servicio incluye el cableado necesario para cubrir (...)	

Figura 8.3: Tabla comparativa OREDA DM vigente 2024 y OREDA DM propuesta 2025 - Prioridad Baja [Fuente: Elaboración propia, 2024]

8.4 Inclusion propuesta para dar claridad sobre la etapa de solución del procedimiento de gestión de incidencias y continuidad del servicio

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
1	Anexo C – Procedimiento de gestión de incidencias y continuidad del servicio 4.4 Solución En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, los Centros de atención aplican las instrucciones operativas a través de las herramientas de Gestión de Elementos de Red para restablecer el servicio. En caso de requerirse asistencia en sitio para la solución del incidente, el reporte del cliente se	Anexo C – Procedimiento de gestión de incidencias y continuidad del servicio 4.4 Solución En caso de identificar que es posible recuperar el servicio de forma remota, los Centros de atención aplican las instrucciones operativas a través de las herramientas de Gestión de Elementos de Red para restablecer el servicio. En caso de requerirse asistencia en sitio para la solución del incidente, el reporte del cliente se	GTV considera que el hecho de que la OREDA no establezca claramente el momento a partir del cual TELMEX realiza la espera de 30 minutos cuando se presentan inconvenientes con la instalación en el domicilio del cliente final, hace que en muchos casos los CS no tengan tiempo suficiente para reaccionar para cuando el técnico de TELMEX ya ha abandonado el domicilio. Por lo anterior, GTV considera imprescindible dejar claro que los 30 minutos empiezan a correr una vez se realiza la llamada al CS y no antes. Lo anterior permitirá al CS contar

2

#	Apartado de la OREDA DM 2024	Apartado de la OREDA DM 2025 propuesta	Impacto/Sugerencia
	turna al Centro Operativo que corresponda, para que TELMEX realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada. En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o el cliente rechaza la atención, se le llamará al CS para que TELMEX espere máximo 30 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo "A" de la OREDA.	turna al Centro Operativo que corresponda, para que TELMEX realice las pruebas y reparaciones físicas necesarias en la infraestructura afectada. En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o el cliente rechaza la atención, se le llamará al CS para que TELMEX espere máximo 30 minutos a partir de que haya realizado la llamada exitosa al CS. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo "A" de la OREDA.	con el plazo establecido en la OREDA para solucionar la situación con el cliente final, evitando reprocesos en el procedimiento por reprogramación de citas, y disminuyendo el descontento por parte de los usuarios finales que no obtienen soluciones oportunamente ante estas circunstancias.

Figura 8.4: Tabla comparativa OREDA DM vigente 2024 y OREDA DM propuesta 2025 sobre la inclusión propuesta para dar claridad sobre la etapa de solución del procedimiento de gestión de incidencias y continuidad del servicio [Fuente: Elaboración propia, 2024]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

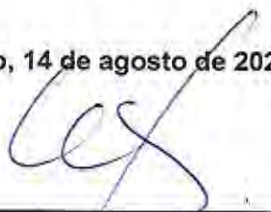
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta Pública sobre las Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Buble Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

Ciudad de México, 14 de agosto de 2024



GONZALO MARTÍNEZ POUS

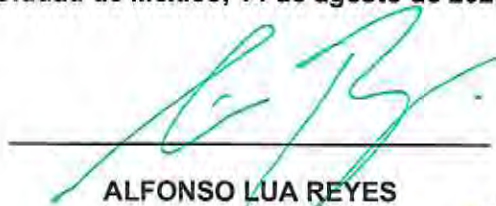
Representante legal



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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la “Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2025 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

Ciudad de México, 14 de agosto de 2024



ALFONSO LUIA REYES

Representante legal

