

**Consulta Pública sobre el "Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2026 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones"**

**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](mailto: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 21 de julio al 19 de agosto de 2025 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho periodo, 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](mailto:fernando.rojas@ift.org.mx) o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 4828.

<b>I. Datos de la persona participante</b>	
<b>Nombre, razón o denominación social:</b>	OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R. L. DE C.V.
<b>En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:</b>	GONZALO MARTÍNEZ POUS
<b>Documento para la acreditación de la representación:</b> <small>En caso de contar con una persona que funja como representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>	Poder Notarial
<b>AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA</b>	
<p>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:</p> <p><b>I. Denominación del responsable</b> Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT").</p> <p><b>II. Domicilio del responsable</b> Avenida Insurgentes Sur #1143, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México.</p> <p><b>III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento, identificando aquéllos que son sensibles</b> Los datos personales que el IFT recaba, a través de la Unidad de Política Regulatoria, son los siguientes:</p>	

EIFT25-32312

**Consulta Pública sobre el “Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2026 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”**

- *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
<b>A.</b> <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>B.</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>
<b>C.</b> <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](mailto: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 Telecomunicaciones<sup>1</sup>, de conformidad con lo siguiente:

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

<sup>1</sup> Disponible para consulta en: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3\\_M\\_ARCO/Criterio\\_3\\_1\\_1.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/3_M_ARCO/Criterio_3_1_1.zip)

## Consulta Pública sobre el “Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2026 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

- 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](mailto:unidad.transparencia@ift.org.mx) o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensiones 4688, 2321 y 2205.

### 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 IFT 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: [https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4\\_Portabilidad/Criterio\\_4\\_1\\_2.zip](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@ift.org.mx](mailto:unidad.transparencia@ift.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/LGPDPPSO/4\\_Portabilidad/Criterio\\_4\\_1\\_2.zip](https://www.ift.org.mx/sites/default/files/OPNT/LGPDPPSO/4_Portabilidad/Criterio_4_1_2.zip).

**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: (XX/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 adjunta 1 documento con comentarios respecto de la “Consulta Pública sobre las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2026 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 2026 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., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y 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 2026 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

<b>1</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resumen ejecutivo.....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Introducción y estructura del documento .....</b>	<b>15</b>
3.1	Estructura del documento.....	15
<b>4</b>	<b>Problemas de competencia no atendidos por medidas regulatorias como la OREDA .....</b>	<b>16</b>
4.1	Introducción de las Ofertas de referencia como medida para equilibrar las condiciones de competencia entre el Agente Económico Preponderante y sus competidores.....	17
4.2	Mercados concentrados: la ineffectividad de las Ofertas de Referencia para promover un entorno competitivo en México .....	19
4.3	Falta de pluralidad en el proceso de consulta pública de las Ofertas de Referencia 22	
4.4	Recomendaciones para fomentar la competencia efectiva en México a través de las Ofertas de Referencia.....	25
<b>5</b>	<b>Falta de <i>enforcement</i> para hacer cumplir las condiciones de la OREDA.....</b>	<b>29</b>
5.1	Cambios regresivos en la OREDA 2026: un agravante del incumplimiento de plazos y procesos .....	31
5.2	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA .....	35
5.3	Conclusiones.....	41
<b>6</b>	<b>Problemáticas relacionadas con la habilitación y operación de los servicios 43</b>	
6.1	Obstáculos en la etapa de habilitación mediante objeciones, dilaciones y asimetrías regulatorias.....	46
6.2	Revisión crítica al marco de trabajos especiales, falta de transparencia y efectos anticompetitivos.....	58
6.3	Inequidades en la provisión de servicios técnicos en campo; riesgos por la deficiente implementación de la Separación Funcional y trato no equivalente .....	65
6.4	Restricciones a los CS y medidas que promueven el detrimento del servicio en la OREDA 2026.....	70
6.5	Fallas estructurales en la gobernanza de la OREDA, comunicación deficiente y ausencia de supervisión regulatoria.....	73
6.6	Deficiencias estructurales del SEG, una herramienta clave de la OREDA que limita en lugar de facilitar la operación .....	78
6.7	Conclusiones.....	84

*Ce*

*[Handwritten signature]*

<b>7</b>	<b>Otras problemáticas</b> .....	<b>87</b>
7.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) en la OREDA.....	88
7.2	Aumento en las tarifas.....	91
7.3	Riesgos de la libertad tarifaria y su potencial impacto sistémico en la competencia nacional.....	94
7.4	La eliminación de opciones y servicios en la OREDA 2026.....	97
7.5	El incremento de portaciones hacia el AEPT como un reflejo de fallas estructurales en la OREDA.....	100



# 1 Glosario

A continuación, se presentan las siglas, acrónimos y expresiones empleadas en el desarrollo del presente documento.

Sigla o expresión	Definición
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones
<b>ATDT</b>	Agencia de Transformación Digital y Telecomunicaciones
<b>BIT</b>	Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT
<b>CAGR</b>	Compound Annual Growth Rate (Tasa de crecimiento anual compuesto)
<b>CNA</b>	Comisión Nacional Antimonopolio
<b>CRT</b>	Comisión Reguladora de Telecomunicaciones
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante
<b>CTD</b>	Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local
<b>DM</b>	División mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
<b>EM</b>	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
<b>GEAM</b>	Grupo Económico América Móvil
<b>IFT o Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones
<b>IHH</b>	Índice de Herfindahl-Hirschman
<b>KPI</b>	Key Performance Indicators (Indicadores de Desempeño Clave)
<b>LMTR</b>	Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, la cual abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
<b>nCAI</b>	Nodo de Conexión de Acceso Indirecto
<b>NIS</b>	Número de Identificación de Solicitud
<b>ONT</b>	Optical Network Terminal (Terminal de Red Óptica)
<b>ORE</b>	Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados
<b>OREDA</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
<b>OREDA DM</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la DM
<b>OREDA EM</b>	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local para la EM
<b>pCAI</b>	Puerto de conexión de acceso indirecto
<b>SAIB</b>	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle
<b>SCyD</b>	Servicio de Concentración y Distribución
<b>SEG</b>	Sistema Electrónico de Gestión
<b>Separación Funcional</b>	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.

Sigla o expresión	Definición
	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
<b>SIPO</b>	Sistema Integrado para Operadores
<b>SLA</b>	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)

Figura 1.1: Definición de siglas acrónimos y expresiones [Fuente: Elaboración propia, 2025]



## 2 Resumen ejecutivo

Los mercados de telecomunicaciones suelen estar concentrados ante la existencia de barreras estructurales como las altas inversiones requeridas, lo que limita la entrada de nuevos competidores. Para fomentar la competencia, los reguladores pueden imponer a los operadores dominantes la obligación de compartir su infraestructura con otros competidores en condiciones favorables.

Bajo este enfoque, desde 2014 el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) obliga al Grupo Económico América Móvil (GEAM), declarado como Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones (AEPT) por el mismo Instituto, a compartir su infraestructura con otros Concesionarios Solicitantes (CS) vía Ofertas de Referencia. La Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA), que constituye el objeto de análisis del presente documento, es parte de estas Ofertas y comprende algunos elementos de la red de acceso de última milla que el AEPT está obligado a compartir.

Pese a existir la obligación, su implementación ha sido ineficaz, puesto que no ha cumplido con el objetivo de reducir la concentración del mercado. Desde la publicación de la primera OREDA en 2016, el AEPT ha realizado prácticas anticompetitivas que desmejoran las condiciones para los CS. Este contexto exige atender las fallas regulatorias y operativas para que la OREDA cumpla su objetivo regulatorio de promover la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones mexicanos.

La existencia y persistencia de estas problemáticas ha impedido el buen funcionamiento de la OREDA, por lo cual en el presente documento se identifican sus causas y se proponen soluciones efectivas e implementables a la luz de las experiencias y mejores prácticas internacionales. Esto pretende llamar la atención de las Autoridades Regulatorias, de modo que se corrijan las falencias que han impedido la efectividad de medidas como la OREDA en la generación de un entorno competitivo en el sector de las telecomunicaciones.

A continuación, se resumen las 13 problemáticas descritas a lo largo del documento. De igual forma, se resumen las soluciones propuestas para atender cada problemática, sumando en total 39 solicitudes que, de ser adoptadas, permitirían convertir a la OREDA en un instrumento regulatorio efectivo para la promoción de la competencia.

*Problemáticas relacionadas con la falta de enforcement para hacer cumplir las condiciones de la OREDA*

**La OREDA 2026 como agravante del incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS:** El AEPT ha intentado dilatar los tiempos de provisión de los servicios contratados por los CS en reiteradas ocasiones. Esta situación persiste en la OREDA propuesta para 2026, donde el AEPT pretende ampliar los plazos de reprogramación de

visitas y de reactivación de servicios suspendidos en detrimento de los CS y, consecuentemente, de sus usuarios finales. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Supervisar de manera efectiva el cumplimiento de plazos y establecimiento de sanciones disuasorias: Se propone que las Autoridades Regulatorias refuercen los mecanismos de control para garantizar el cumplimiento estricto de los plazos establecidos en la OREDA. Esto debe incluir la imposición de sanciones proporcionales y oportunas al AEPT ante cualquier incumplimiento, con el fin de desalentar prácticas sistemáticas de dilación en la provisión de servicios.
- Reducir los plazos establecidos en la OREDA y establecimiento de SLAs basados en KPIs reales: Con el objetivo de evitar que el AEPT opere sistemáticamente en los plazos máximos permitidos, se recomienda que los tiempos de atención se definan a partir de los plazos reales de provisión de servicios que toma el propio AEPT con sus usuarios finales. Asimismo, este deberá reportar de manera periódica y transparente sus tiempos promedio de atención a las Autoridades Regulatorias, permitiendo calcular indicadores clave (KPIs) que sirvan de base para la fijación de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) con los CS, bajo criterios objetivos y medibles.
- Prohibir expresamente retrocesos en los plazos y condiciones ya establecidos en la OREDA vigente: Se solicita a las Autoridades Regulatorias mantener, como mínimo, las condiciones de tiempo y calidad establecidas en la OREDA vigente, rechazando cualquier intento del AEPT de ampliarlas en perjuicio de los CS. Esto resulta esencial para garantizar que la OREDA siga siendo un instrumento de corrección de asimetrías y no un mecanismo que las consolide.

**Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA:** Si bien el IFT ha aplicado unas pocas sanciones, su falta de contundencia para supervisar y sancionar la totalidad de las prácticas anticompetitivas identificadas por los CS ha debilitado significativamente su capacidad para disuadir al AEPT de incurrir en dichas prácticas en el marco de la OREDA. Esta omisión regulatoria ha permitido que el AEPT sostenga barreras injustificadas al acceso sin que se haya ejercido una acción correctiva por parte de las Autoridades Regulatorias. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Fortalecer los mecanismos de investigación, verificación y sanción: Se propone reformar los procedimientos actuales para dotarlos de mayor agilidad y efectividad en la detección y corrección de incumplimientos. Esto incluye simplificar trámites, ampliar la capacidad técnica de verificación, automatizar alertas tempranas y establecer protocolos claros para la imposición oportuna de sanciones. Las Autoridades Regulatorias deberán realizar evaluaciones sistemáticas y objetivas del cumplimiento de la OREDA, aplicando sanciones proporcionales y disuasorias ante cualquier infracción que pueda constituir una práctica anticompetitiva.

- Supervisar con enfoque proactivo, en lugar de reactivo: Se recomienda que el modelo de vigilancia evolucione de un esquema reactivo, basado en denuncias, a uno preventivo y predictivo. Para ello, se sugiere realizar auditorías periódicas al AEPT, reforzar y automatizar funcionalidades del SEG, implementar mecanismos de monitoreo continuo y dar seguimiento permanente a las solicitudes tramitadas bajo la OREDA.
- Garantizar la transparencia y trazabilidad como ejes de control: Se propone la publicación periódica de reportes con indicadores clave de desempeño del AEPT, de forma que los CS y las Autoridades dispongan de insumos objetivos para evaluar la conducta del operador dominante y monitorear el mercado.
- Revisar críticamente las propuestas regresivas del AEPT en la OREDA 2026: Se solicita a las Autoridades rechazar cualquier modificación que reduzca las penalizaciones o complejice su cálculo, ya que tales cambios debilitan los incentivos al cumplimiento y perpetúan las asimetrías que han caracterizado el acceso mayorista desde la implementación de la OREDA.

*Problemáticas relacionadas con la habilitación y operación de los servicios*

**Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de servicios solicitados a través del SEG:** Varios CS se han visto sistemáticamente enfrentados a objeciones por parte del AEPT ante sus solicitudes de acceso, sin una justificación clara ni transparente. En muchos casos, el AEPT argumenta motivos como la ubicación del domicilio o terminal, la supuesta falta de infraestructura de red, la inexistencia de cobertura o la presencia de equipos dañados, sin aportar evidencia técnica que respalde tales afirmaciones. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Definir clara y limitativamente los motivos válidos de objeción por parte del AEPT: Se recomienda que las Autoridades Regulatorias exijan al AEPT incorporar en la OREDA un listado exhaustivo y claramente delimitado de los motivos legítimos para objetar solicitudes de acceso. Deben excluirse causas arbitrarias o atribuibles a deficiencias propias del AEPT, como fallas en su infraestructura, y exigirse que cada objeción esté respaldada con evidencia técnica clara, verificable y suficiente.
- Aplicar sanciones por objeciones infundadas o no contempladas en la OREDA: Ante la práctica recurrente del AEPT de invocar causas no previstas en la OREDA, como "Terminal no corresponde" o "Sin facilidades de red", que obstaculizan el acceso de los CS a su infraestructura, se propone que las Autoridades Regulatorias establezcan un régimen sancionatorio específico para objeciones no contempladas o carentes de soporte, a fin de proteger los procesos de desagregación del bucle local y el acceso mayorista efectivo.
- Garantizar la veracidad, trazabilidad y consistencia de la información en el SEG para promover condiciones equitativas entre los CS y el AEPT: Se solicita que el AEPT

mantenga de forma permanente y actualizada la información sobre red, cobertura y facilidades técnicas en el SEG. Toda evidencia técnica, diagnóstica o fotográfica utilizada para sustentar objeciones deberá cargarse directamente en la plataforma, asegurando trazabilidad, coherencia y condiciones equitativas entre los CS y el AEPT.

- Revisar el uso del "Paro de Reloj" y el establecimiento de medidas correctivas ante demoras injustificadas: Se propone definir criterios específicos y objetivos para la aplicación del "Paro de Reloj", junto con sanciones aplicables cuando esta figura se utilice de forma injustificada para dilatar plazos o cancelar solicitudes sin ofrecer alternativas viables.
- Auditar periódicamente al AEPT y regular estrictamente las visitas en falso: Se recomienda que la OREDA incluya una definición clara de "caso fortuito o fuerza mayor" y que el AEPT esté obligado a presentar pruebas sólidas al invocar esta causal. Además, se sugiere implementar auditorías periódicas que verifiquen el cumplimiento de horarios en visitas programadas, aplicando las sanciones correspondientes cuando no exista evidencia de cumplimiento.
- Establecer un KPI que limite el porcentaje de objeciones permitidas por parte del AEPT: Se propone que la OREDA incorpore un indicador clave de desempeño (KPI) con un umbral máximo de objeciones que el AEPT puede formular frente a las solicitudes de un CS. Superado este límite, las Autoridades Regulatorias deberán imponer sanciones estrictas. Este KPI también debería aplicarse a otros procesos clave, como trabajos especiales, reasignaciones de puertos y visitas en falso, garantizando así una habilitación de servicios justa, transparente y eficiente.

**Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales:** El esquema actual de los trabajos especiales contemplado en la OREDA presenta vacíos regulatorios y ambigüedades normativas que han habilitado prácticas discrecionales por parte del AEPT, afectando directamente a los CS. En lugar de operar como un mecanismo excepcional de soporte técnico para casos específicos y debidamente justificados, los trabajos especiales se han convertido, en la práctica, en una fuente de sobrecostos, retrasos y condiciones inequitativas que impactan la operación de los CS y, por extensión, la experiencia del usuario final. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Definir de manera clara cuál es la definición de "Trabajo Especial" por parte de las Autoridades Regulatorias: Se solicita que las Autoridades Regulatorias obliguen al AEPT a establecer de forma clara los supuestos, características y condiciones que determinan cuándo una actividad puede clasificarse como trabajo especial. Esta definición deberá excluir tareas que forman parte de las obligaciones habituales del AEPT, como el mantenimiento regular de la red, a fin de reducir la discrecionalidad y prevenir abusos.
- Establecer topes tarifarios y lineamientos de transparencia en la cotización de trabajos especiales por parte del AEPT: Se propone que la OREDA incorpore tarifas máximas

razonables para trabajos especiales, determinadas a partir de factores como ubicación, distancia al punto de conexión, materiales, obra civil requerida y demás variables técnicas y operativas relevantes. Dichos valores de referencia deberán ser proporcionales al servicio prestado y deberán estar alineados con precios de mercado, evitando así sobrecostos injustificados por parte del AEPT.

- Imponer sanciones al AEPT por el uso indebido de los trabajos especiales: Hasta que la OREDA disponga de una definición clara y robusta sobre esta figura, se propone que las Autoridades Regulatorias implementen un régimen sancionatorio específico, aplicable cuando los trabajos especiales sean utilizados por el AEPT con el fin de prolongar plazos de manera injustificada o restringir el acceso de los CS a su infraestructura.
- Implementar un mecanismo de reconocimiento a las inversiones realizadas por los CS en la habilitación de servicios: En los casos en que los CS financien trabajos especiales, se recomienda que el uso de la infraestructura resultante sea exclusivo para el operador que realizó la inversión. Como alternativa, si esta se habilita para otros CS, el AEPT deberá compensar económicamente al CS que realizó la inversión mediante esquemas de devolución parcial o pagos recurrentes proporcionales al uso posterior de la capacidad instalada.

**Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS:** En la provisión de servicios técnicos en campo por parte del AEPT se han evidenciado dificultades por la compartición de recursos entre la EM y la DM, que resultan en una dilatación de los plazos para el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT. Las Autoridades Regulatorias deben propender por la eliminación de prácticas anticompetitivas como estas en aras de garantizar un acceso equitativo y no discriminatorio a la infraestructura del AEPT por parte de los CS. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Imponer sanciones al AEPT por prácticas que vulneren la equivalencia de insumos en visitas técnicas: Se propone que las Autoridades Regulatorias actúen como supervisores directos en los procesos de habilitación y atención de servicios, documentando cualquier práctica que infrinja el principio de equivalencia de insumos. Ante incumplimientos, deberán imponerse sanciones ejemplares al AEPT, con carácter disuasorio, que garanticen la correcta aplicación de la OREDA.
- Crear canales de comunicación directos y transparentes entre técnicos del AEPT y de los CS: Se recomienda incluir en la OREDA un mecanismo bilateral de comunicación entre técnicos del AEPT y de los CS, que facilite la coordinación ante imprevistos, reduzca retrasos y permita reprogramaciones inmediatas. La transparencia de este canal es esencial para asegurar una atención técnica eficiente.
- Establecer pruebas hasta el punto de entrega de tráfico al CS: Se propone que un servicio solo se considere finalizado cuando tanto el usuario final como el CS verifiquen su correcta instalación mediante pruebas de velocidad consultables en el SEG. El AEPT deberá

*Ce*

*R*

acompañar todo el proceso de habilitación hasta asegurar la entrega efectiva del tráfico en la red del CS. Si el servicio no está operativo, no podrá facturarse hasta que se confirme su activación en el domicilio y la entrega técnica correspondiente.

- Establecer un flujo de escalamiento técnico gestionado por el AEPT: Se solicita que el AEPT asuma la responsabilidad de escalar internamente las incidencias hasta identificar el origen de la falla en su red, con plazos específicos para la resolución de servicios iniciados pero inconclusos. Dado el historial de demoras injustificadas, se propone incorporar penalizaciones claras por incumplimiento de estos tiempos, fortaleciendo así la calidad y oportunidad en la atención técnica.

**Propuestas del AEPT que limitan capacidades operativas y reducen estándares de calidad en la OREDA:** Las modificaciones propuestas sobre la OREDA 2026 incorporan restricciones que limitan la autonomía técnica de los CS y afectan la calidad de los servicios. Prohibiciones como la instalación de acometidas o sistemas de respaldo por parte de los CS, junto con la eliminación de velocidades simétricas y la flexibilización en la medición de calidad por parte del AEPT, aumentan la dependencia que tienen los CS del AEPT mientras debilitan la competencia en condiciones equitativas. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones por tener en cuenta en la OREDA 2026:

- Mantener la posibilidad de que los CS instalen acometidas cuando sea necesario: Se propone reincorporar en la OREDA la posibilidad de que los CS realicen instalaciones de acometidas cuando existan demoras excesivas por parte del AEPT o condiciones operativas que lo requieran. Esta medida debe respaldarse con protocolos claros que aseguren compatibilidad técnica, trazabilidad y preservación de la seguridad de la red.
- Permitir la instalación de sistemas de respaldo energético por parte de los CS: Se recomienda permitir, bajo criterios técnicos y de seguridad previamente definidos, la instalación de baterías externas o plantas eléctricas por parte de los CS. Esta capacidad resulta crítica para garantizar la continuidad del servicio, especialmente en puntos estratégicos o con infraestructura vulnerable.
- Mantener explícitamente la obligación de ofrecer velocidades simétricas en todos los apartados la OREDA: Aunque el AEPT sostiene que esta disposición ya figura en ciertos apartados, se considera indispensable que la obligación de ofrecer velocidades simétricas aparezca de manera clara y uniforme en todas las secciones relevantes de la OREDA como garantía mínima de calidad.
- Conservar la periodicidad trimestral y el nivel de desagregación por CS en las mediciones de calidad: Se solicita mantener la medición de calidad con frecuencia trimestral y nivel de desagregación por CS, rechazando la propuesta del AEPT de flexibilizar estos criterios. Este esquema es esencial para detectar desviaciones específicas, asegurar transparencia y garantizar un trato equitativo entre operadores.

**Problemas de comunicación con el AEPT y falta de acompañamiento del IFT:** La OREDA enfrenta fallas de gobernanza por la falta de diálogo efectivo entre los CS, el AEPT y el IFT, además de una ausencia de supervisión sobre el incumplimiento de acuerdos. El AEPT toma decisiones unilaterales sin control regulatorio, mientras que el IFT mantiene un rol pasivo, debilitando los mecanismos de competencia que la OREDA busca garantizar. Por lo anterior, se propone la siguiente solución:

Garantizar la participación activa por parte de las Autoridades Regulatorias competentes como mediadores imparciales que salvaguarden los intereses de las partes: Se considera esencial que las Autoridades actúen como mediadores en las controversias y problemáticas operativas entre los CS y el AEPT, facilitando la identificación y atención de oportunidades de mejora en la OREDA. Asimismo, se solicita que ejerzan una supervisión directa sobre los compromisos asumidos en reuniones con el AEPT, asegurando que las actas documenten acuerdos con plazos y métricas de seguimiento claramente definidos. En caso de incumplimiento por parte del AEPT, deberán aplicarse sanciones que garanticen la efectividad y credibilidad del proceso.

**Ausencia de un SEG funcional:** El SEG presenta fallas estructurales que entorpecen la gestión para los CS. Problemas como la limitada trazabilidad de información, fallos en módulos críticos, tiempos de carga excesivos y ausencia de notificaciones en tiempo real generan incertidumbre e ineficiencias operativas. Además, la falta de canales de comunicación efectivos con el AEPT agrava la situación. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Incorporar un sistema robusto de trazabilidad y auditabilidad en el SEG: Se recomienda robustecer la plataforma mediante un registro histórico inalterable que documente todas las acciones asociadas a cada NIS, incluyendo fechas, responsables, pruebas realizadas, comunicaciones y observaciones. Este sistema debería incorporar un historial de reportes y canales alternativos de seguimiento, reforzando la eficiencia operativa, la transparencia y la supervisión regulatoria.
- Garantizar el correcto funcionamiento de los módulos y funcionalidades del SEG: Se propone realizar una evaluación técnica exhaustiva que identifique fallas por módulo y funcionalidad, con el fin de implementar correcciones efectivas. Asimismo, se sugiere habilitar un canal formal para que los CS reporten incidencias con soporte técnico, y publicar tanto el diagnóstico como el plan de acción resultante, garantizando transparencia y fortaleciendo la mejora continua.
- Implementar un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas: Se plantea implementar un canal de comunicación, como un chat en línea o un correo institucional, con alertas en tiempo real para garantizar un contacto permanente entre los CS y el AEPT, especialmente en casos de fallas o emergencias técnicas. Este medio también permitiría informar sobre novedades operativas y centralizar toda la información intercambiada, manteniéndola disponible para las partes y para las Autoridades

Regulatorias. El objetivo es optimizar la atención de incidencias y fortalecer la gestión operativa.

- Implementar un sistema de trazabilidad y seguimiento en tiempo real de solicitudes dentro del SEG: Se propone habilitar un canal con alertas en tiempo real, que permita mantener un contacto constante entre los CS y el AEPT, especialmente ante fallas o urgencias. Este medio centralizaría la información operativa, accesible para las partes y las Autoridades, y permitiría a los CS monitorear en línea el estado de sus solicitudes, registrando cada acción del AEPT con fecha, responsable y evidencias. Asimismo, incorporaría un módulo de notificaciones automáticas para informar de inmediato cualquier novedad o cambio, fortaleciendo la capacidad de respuesta y la toma oportuna de decisiones.
- Mejorar la usabilidad del SEG mediante herramientas que faciliten su consulta, trazabilidad y exportación de datos: Se recomienda rediseñar la interfaz para hacerla más intuitiva, incorporando herramientas que permitan descargar información clave en formatos editables, aplicar filtros dinámicos y generar reportes personalizados. Asimismo, se plantea centralizar toda la documentación del AEPT en un repositorio por folio, facilitando la trazabilidad, la auditabilidad y el análisis de la información.
- Revisar de manera independiente la disponibilidad de red reportada en el SEG: Se sugiere establecer revisiones externas o cruzadas periódicas para validar la exactitud de la información de cobertura publicada por el AEPT. Este proceso debería incluir un canal de denuncias para los CS y sanciones proporcionales en caso de detectarse inconsistencias, reforzando la confiabilidad de la información y la transparencia del sistema.

#### *Otras problemáticas*

**Dificultades derivadas de la interdependencia entre la EM y la DM en la OREDA:** Aunque la Separación Funcional fue concebida con el objetivo de permitir que los CS accedieran en condiciones equitativas a la infraestructura del AEPT, así como de eliminar incentivos anticompetitivos derivados de su integración vertical, en la práctica estos objetivos no se han materializado. La implementación actual ha derivado en una interdependencia operativa entre la EM y la DM que no solo perpetúa los problemas de la OREDA, sino que introduce nuevas barreras que afectan directamente a los CS interesados en contratar servicios bajo la OREDA. Por lo anterior, se propone la siguiente solución:

- Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas: Se propone que la EM actúe como único punto de contacto para todos los CS, asegurando una relación transparente, eficiente y trazable. Este esquema centralizado optimizaría la gestión de servicios, la atención de incidencias, los procesos de facturación y la administración de recursos, contribuyendo a generar condiciones más equitativas en el mercado.

*Le*

*~*

**Aumentos tarifarios injustificados que desincentivan el uso de la OREDA:** El AEPT ha demostrado una tendencia sistemática a proponer incrementos tarifarios anualmente, la cual se presenta nuevamente en la OREDA propuesta para 2026. Los incrementos tarifarios propuestos superan las expectativas de inflación para el cierre de 2025 y no vienen acompañados de mejoras en las condiciones o en la calidad de los servicios ofrecidos a los CS. Esto, junto con las persistentes dificultades que enfrentan los CS para acceder a los servicios de la OREDA, desincentiva el uso de la Oferta. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Priorizar la transparencia y aplicar una política tarifaria pro competitiva: Se recomienda que el documento justificativo presentado por el AEPT con la OREDA incluya cuadros comparativos que detallen las variaciones tarifarias respecto a la versión vigente, acompañados de explicaciones sólidas en caso de superar las expectativas de inflación. Asimismo, se sugiere preservar una estructura de costos mayoristas orientada a incentivar el uso de la Oferta, evitando incrementos desproporcionados y manteniendo mecanismos como los descuentos por solicitudes masivas que el AEPT propone eliminar en 2026.
- Establecer tarifas de referencia con base en condiciones que AEPT establece sobre su segmento minorista: Se propone determinar las tarifas mayoristas tomando como parámetro las condiciones comerciales ofrecidas por el AEPT a su propio segmento minorista. Esta metodología favorecería la fijación de precios justos y no discriminatorios, previniendo márgenes artificiales o subsidios cruzados, y fomentando un entorno competitivo equitativo para todos los operadores.

**Sobre la libertad tarifaria:** Existe una preocupación por parte de los CS por la libertad tarifaria otorgada al AEPT para fijar precios en municipios que, según el IFT, presentan condiciones competitivas. Sin embargo, se advierte que estos mercados no son autónomos ni suficientemente competitivos, y presentan alta concentración e interdependencia con otros territorios. Estudios muestran que esta medida puede distorsionar la competencia nacional, desincentivar inversiones y afectar tanto los servicios fijos como móviles. Teniendo en cuenta lo anterior se propone la siguiente solución:

- Reevaluar la aplicación de la libertad tarifaria concedida al AEPT en los municipios actualmente habilitados: Se solicita que la desregulación tarifaria se sustente en evaluaciones técnicas periódicas y análisis actualizados con una delimitación geográfica precisa, que acrediten la inexistencia de interdependencias con otros mercados. Este enfoque permitiría prevenir distorsiones competitivas y garantizar una adecuada protección al consumidor final.

**El empobrecimiento de la OREDA a través de la eliminación de opciones y servicios:** A través de la OREDA 2026, el AEPT propone eliminar algunos servicios con base en su bajo uso histórico, sin considerar que esta baja demanda es consecuencia de las barreras de

acceso impuestas por el propio AEPT. Esta eliminación empobrece la oferta mayorista y limita la capacidad de los CS para competir. Por lo anterior, se proponen las siguientes soluciones:

- Impedir la eliminación de servicios con bajo uso histórico: Se solicita que los servicios que el AEPT planea retirar de la OREDA 2026 continúen disponibles bajo las condiciones actuales. El hecho de que su uso haya sido reducido no constituye un argumento suficiente para su eliminación, pues en muchos casos ello obedece a limitaciones operativas, técnicas o económicas impuestas por el propio AEPT. Se plantea que cualquier determinación futura sobre estos servicios se sustente en una evaluación completa de su viabilidad y de su efecto en la competencia.
- Garantizar la estabilidad regulatoria en la política de garantías: Se propone mantener la revisión anual de garantías como mecanismo de certidumbre para los CS, en lugar de habilitar ajustes en cualquier momento. Adicionalmente, toda modificación planteada por el AEPT deberá estar debidamente justificada, comunicada con antelación suficiente y sujeta a validación de las Autoridades Regulatorias, a fin de mitigar riesgos financieros y administrativos para los operadores.

**Necesidad imperativa de realizar un estudio a fondo frente a los impactos de medidas como la OREDA, para evitar un desbalance competitivo en el mercado:** Las fallas operativas de la OREDA han generado un aumento sustancial en las portaciones fijas netas hacia el AEPT, las cuales han alcanzado un total de ~206 mil entre 2023 y 2025. Esta tendencia evidencia que los usuarios, al enfrentar barreras para contratar servicios con otros CS, optan por migrar hacia el AEPT. Esta situación debilita los incentivos para usar la OREDA, fomenta la concentración del mercado y contradice los objetivos regulatorios de competencia.

- Dar atención integral a las propuestas contenidas en este documento de respuestas: Se solicita dar atención integral a todas las propuestas contenidas en este documento de respuestas. Se propone que las Autoridades Regulatorias evalúen integralmente el impacto de las múltiples problemáticas documentadas sobre la OREDA, considerando las afectaciones provocadas a los CS. Implementar las soluciones propuestas en este documento permitirá incentivar la competencia efectiva y cumplir el objetivo regulatorio de la OREDA para que los usuarios finales sean los mayormente favorecidos.




### 3 Introducción y estructura del documento

Mis Representadas (a la cuales se hará referencia en el documento como "Izzi/Sky" o "Mis Representadas") han 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 2026 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 18 de julio de 2025.

#### 3.1 Estructura del documento

Para facilitar la lectura de este informe por parte de las Autoridades Regulatorias, 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	Problemas de competencia no atendidos por medidas regulatorias como la OREDA
Sección 5	Falta de <i>enforcement</i> para hacer cumplir las condiciones de la OREDA
Sección 6	Problemáticas relacionadas con la habilitación y operación de los servicios
Sección 7	Otras problemáticas

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración propia, 2025]

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 y evidencia de las problemáticas
- Descripción de las soluciones propuestas
- Conclusiones

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

## 4 Problemas de competencia no atendidos por medidas regulatorias como la OREDA

Los mercados de telecomunicaciones tienden a ser concentrados como resultado de barreras naturales de entrada. La necesidad de incurrir en altas inversiones para acceder conlleva a que, estructuralmente, existan barreras para que nuevos jugadores entren al mercado. De allí la importancia de que exista una Autoridad Regulatoria que defina los mercados relevantes, evalúe los niveles de concentración y promueva una competencia efectiva, previniendo que los usuarios finales se vean afectados.

Una de las herramientas principales que emplean las Autoridades Regulatorias para promover el acceso de nuevos participantes al mercado, consiste en imponer a los operadores incumbentes la obligación de compartir su infraestructura activa y pasiva. Lo anterior debe darse a unas tarifas reguladas que permitan al operador incumbente recuperar sus inversiones en infraestructura, por un lado, y a los nuevos entrantes acceder a un costo viable, por el otro. Es así como, imponiendo obligaciones de compartición de infraestructura, se facilita el acceso a nuevos competidores, sin desincentivar la inversión y prestando los servicios de una forma más eficiente en beneficio de los usuarios finales.

Bajo este marco conceptual, en 2014 el IFT estableció medias de preponderancia al AEPT, entre ellas el permitir el acceso a su infraestructura por parte de otros Concesionarios Solicitantes (CS), estableciendo todas las condiciones para dicho acceso en Ofertas de Referencia. Pese a existir esta obligación, su implementación ha sido insuficiente para cumplir con el objetivo regulatorio de promover la competencia.

En esta sección se abordan cuatro elementos indispensables para entender el contexto y la relevancia de atender las problemáticas que históricamente se han evidenciado en la implementación de la OREDA. En primer lugar, se presenta el recuento sobre la creación de Ofertas de Referencia, incluida la OREDA, como instrumento regulatorio para promover la competencia efectiva (sección 4.1). En segundo lugar, se documenta la evolución de los mercados fijos en México, evidenciando que la OREDA ha tenido un impacto limitado sobre los índices de concentración y mostrando que los pocos avances logrados han sido producto de la inversión que los CS han realizado en los últimos cinco años (sección 4.2).

Como tercer elemento clave, se presenta la ineficacia del IFT para corregir las fallas graves que ha tenido la implementación de la OREDA y ha permitido que el AEPT deteriore las condiciones para los CS sin enfrentar repercusión alguna por ello (sección 4.3). Por último, se destaca la importancia de solventar las problemáticas analizadas entre las secciones 5 y 7 de este documento, con el objetivo de revertir las fallas que han caracterizado a la OREDA desde sus inicios (sección 4.4).



#### 4.1 Introducción de las Ofertas de referencia como medida para equilibrar las condiciones de competencia entre el Agente Económico Preponderante y sus competidores

En 2014, el Instituto declaró al Grupo Económico América Móvil como Agente Económico Preponderante de Telecomunicaciones (AEPT) tras reconocer el poder de mercado existente<sup>1</sup>. Este acuerdo estableció un conjunto de medidas regulatorias destinadas a mitigar la concentración y el poder de mercado del AEPT en el sector de las telecomunicaciones.

Como parte de las medidas, se estableció la obligación de publicar Ofertas de Referencia que contuvieran las condiciones técnicas y comerciales bajo las cuales los Concesionarios Solicitantes (CS) podrían acceder a la infraestructura del AEPT. El objetivo de estas ofertas 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 condiciones desfavorables como el ofrecimiento de tarifas poco competitivas y tiempos prolongados para la prestación de servicios, entre otros. Tales prácticas podrían generar desacuerdos entre las partes ya presentes en el mercado y crear dificultades de operación y consolidación para los operadores entrantes, perjudicando el desarrollo del mercado y los servicios brindados a los usuarios finales.

Por esta razón, y en línea con la revisión internacional efectuada por el Instituto en su momento, se determinó que la adopción de una Oferta de Referencia elaborada por el operador incumbente 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, el IFT estableció seis Ofertas de Referencia<sup>2</sup> y un Convenio Marco de Interconexión (CMI), en búsqueda de que el AEPT otorgara acceso a los CS a sus múltiples elementos de infraestructura en diferentes segmentos de la red, buscando equilibrar el poder de negociación entre las empresas y asegurar condiciones justas para todas las partes. Esto se evidencia en la

Figura 4.1, donde se muestra la parte de la red que debe ofertar el AEPT a sus competidores según las medidas previamente enunciadas.

Sin embargo, contrario al objetivo que motivó la obligatoriedad de la compartición de infraestructura, los análisis realizados por el Instituto en el periodo 2014 – 2016 confirmaron que estas medidas no lograron avances significativos en beneficio de los usuarios finales. Lo anterior, debido a su incapacidad para reducir la dominancia del AEPT en los mercados y

<sup>1</sup> Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.

<sup>2</sup> En la actualidad, el AEP-T está obligado a presentar una Oferta de referencia para: 1) Operadores Móviles Virtuales (OMV); 2) la Compartición de Infraestructura pasiva (ORCI); 3) la Desagregación del Bucle Local (OREDA); 4) Enlaces Dedicados (ORE), 5) la prestación del servicio mayorista de Usuario-Visitante (ORUV) y 6) la Compartición de Infraestructura pasiva móvil (ORCI Móvil).

para diversificar las ofertas. Esta situación llevó al Instituto a tomar medidas adicionales, como la Separación Funcional<sup>3</sup> para alcanzar un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT.



Figura 4.1: Elementos de infraestructura que el AEPT está obligado a compartir a partir de Ofertas de Referencia [Fuente: Elaboración propia, 2025]

<sup>3</sup> Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.

Ce

~

Mis Representadas han reiterado, en esta y otras consultas, que la implementación deficiente de estas medidas ha generado problemas para los CS que persisten hasta hoy. Durante 2025, el bajo uso de Ofertas de Referencia como la OREDA obedece tanto a obstáculos derivados de la doble ventanilla resultante de una Separación Funcional mal implementada, como a la dificultad de obtener y mantener servicios con niveles de calidad óptimos para los usuarios finales.

Como se detalla a continuación, la baja penetración de banda ancha fija y la alta concentración del mercado reflejan la implementación inadecuada de estas herramientas regulatorias, mientras que los limitados avances de los últimos cinco años responden principalmente a inversiones de los CS.

#### 4.2 Mercados concentrados: la ineffectividad de las Ofertas de Referencia para promover un entorno competitivo en México

A pesar de los esfuerzos del IFT orientados a mitigar el poder de mercado del AEPT, es evidente que medidas como la OREDA no han resultado efectivas, en gran medida por una implementación inadecuada. A junio de 2024, México registraba 21.6 suscripciones de internet fijo por cada 100 habitantes, una cifra inferior a la de otros países de la región como Chile (23.1) y Costa Rica (22.3), y un 40% por debajo del promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Esto coloca al país en la posición 37 de los 38 miembros de la OCDE, como se ilustra en la Figura 4.2.



Figura 4.2: Suscripciones de banda ancha fija por cada 100 habitantes para una muestra de 9 países de la OCDE a junio de 2024<sup>4</sup>

Al analizar las causas de este rezago, se observa que el AEPT ha mantenido una alta concentración de los ingresos totales (ver Figura 4.3), situación que se traduce en elevados niveles de concentración medidos a través del Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH). En efecto, después de la publicación de la primera OREDA en 2016, el IHH del servicio de banda ancha fija se ha mantenido por encima de los 2500 puntos que corresponden al umbral a partir del cual un mercado se considera altamente concentrado<sup>5</sup>.

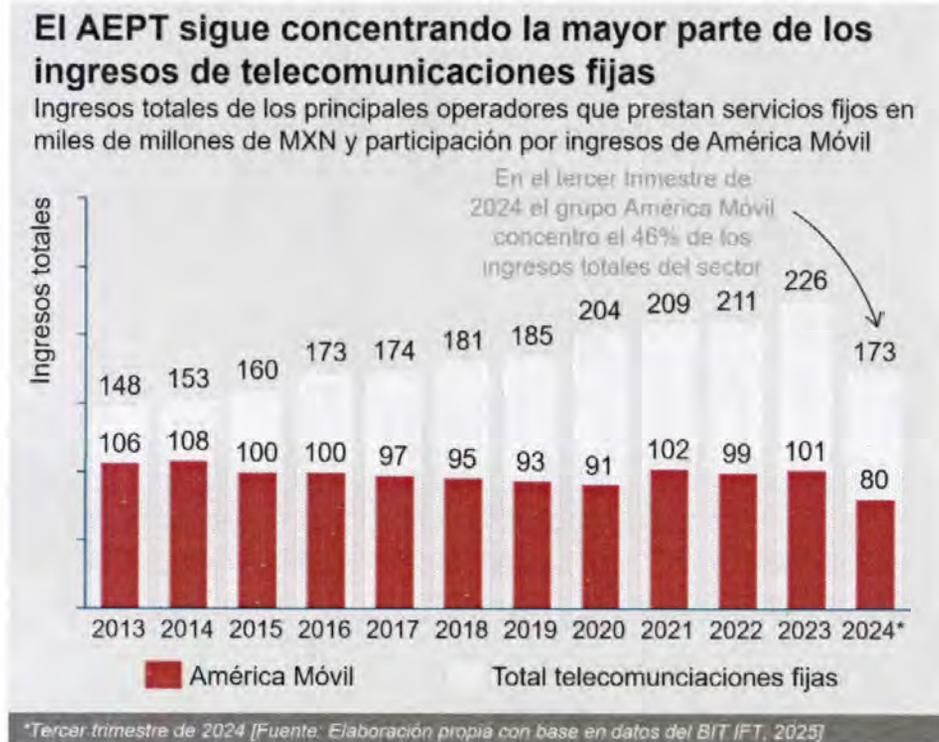


Figura 4.3: Evolución de los ingresos del AEPT en relación con los ingresos totales de los principales operadores de telecomunicaciones fijas en México entre 2013 y 2024

<sup>4</sup> OECD (2025) Broadband statistics [En Línea] <http://www.oecd.org/digital/broadband/broadband-statistics/>

<sup>5</sup> Department of Justice (2025) Herfindahl-Hirschman Index [En Línea] <https://www.justice.gov/atr/herfindahl-hirschman-index>

*(Handwritten signatures)*



Figura 4.4: Evolución del IHH calculado a partir del número de accesos a Internet fijo desde la publicación de la primera OREDA

Ahora bien, el AEPT no sólo tiene la mayor cuota de mercado medida a través de ingresos, sino que también es líder en la concentración del número de accesos a internet fijo en México. Sin embargo, pese a contar con el mayor número de accesos e ingresos, estos no se han reinvertido de manera significativa en el sector en los últimos años, de modo que la ligera reducción en la participación de mercado del AEPT obedece a las inversiones de sus competidores, y no a una reinversión de sus propios ingresos, como se aprecia en la Figura 4.5.

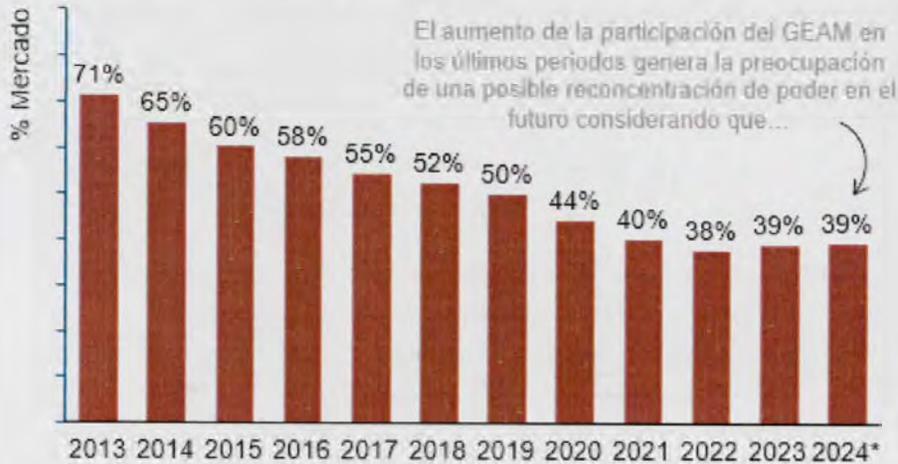
En conclusión, se destaca que la inversión en infraestructura y activos por parte de los CS, y no el aprovechamiento de las Ofertas de Referencia, ni la reinversión de los ingresos por parte del AEPT, ha sido el factor decisivo para impedir un detrimento mayor en la concentración de los mercados de telecomunicaciones fijas en México. La disminución en la cuota de mercado del AEPT desde 2013 coincide con un incremento en la inversión de sus rivales para robustecer sus servicios y ampliar sus redes. Paralelamente, en este mismo periodo, el AEPT ha mantenido la relación inversión-ingresos más baja del sector. Por lo anterior, **Izzi/Sky consideran que las medidas implementadas no han producido impacto alguno sobre la promoción de la competencia a la fecha**, afectando así a los demás participantes del mercado y, en última instancia, a los usuarios finales.

*Ce*

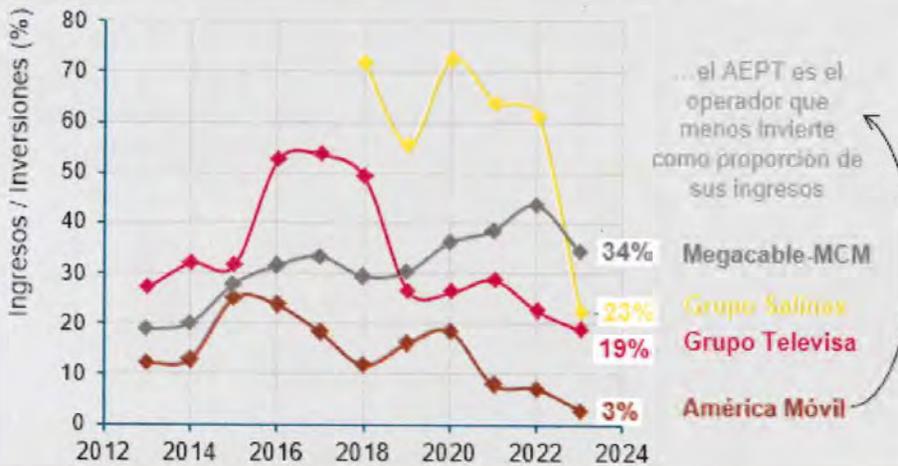
*[Signature]*

## La disminución de la participación del AEPT en el mercado fijo es atribuible a la inversión de otros CS

Participación de mercado del América Móvil en el segmento de banda ancha fija de acuerdo con el número de accesos



Porcentaje de inversión sobre ingresos de cuatro grupos económicos mexicanos que participan en el mercado de telecomunicaciones fijas



\*Tercer trimestre de 2024 para la participación y diciembre de 2023 para la relación de ingresos sobre inversión [Fuente: Elaboración propia con base en datos del BIT IFT, 2025]

Figura 4.5: Evolución de la cuota de mercado del AEPT y su relación entre inversión e ingresos en comparación con otros CS

### 4.3 Falta de pluralidad en el proceso de consulta pública de las Ofertas de Referencia

Cada año, el IFT publica un informe de consideraciones que compila las respuestas a los comentarios formulados por los distintos agentes interesados respecto a las Ofertas de

Referencia. Mis Representadas han revisado de manera sistemática estos informes y han identificado que, en muchos casos, las respuestas del Instituto son indeterminadas, pues se limitan a mencionar análisis o ajustes que “serán evaluados”, sin que los interesados tengan certeza sobre su realización o sobre el momento en que se efectuaron. Asimismo, en la mayoría de las solicitudes presentadas, el IFT argumenta que estas exceden el alcance de la consulta, evitando dar una respuesta sustantiva a los concesionarios solicitantes. A ello se suma que algunos informes ni siquiera han sido publicados en el portal institucional, como ocurre, por ejemplo, con el correspondiente a la Oferta de Referencia de Enlaces Dedicados (ORE) 2025<sup>6</sup>. Para Izzi/Sky, esta situación refleja una falta de transparencia y una omisión reiterada del IFT frente a las solicitudes presentadas en las distintas consultas públicas en las que ha participado.

Pese a los constantes esfuerzos de Izzi/Sky por participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y por generar espacios de diálogo para proponer soluciones conjuntas con el AEPT y el IFT, las problemáticas persisten de manera reiterada. Este escenario dibuja un panorama cada vez más desfavorable para el sector, agravado por la tendencia del AEPT a plantear modificaciones o eliminaciones de secciones y servicios que, lejos de incentivar su utilización por parte de los concesionarios solicitantes, parecen orientadas a desincentivar el uso de la OREDA.

Esta situación resulta especialmente preocupante considerando que el propio IFT, en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119, estableció como premisa que cada nueva Oferta anual debe incorporar mejoras o, al menos, mantener condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente. Sin embargo, este principio no se ha cumplido en los últimos años; **Izzi/Sky, en sus respuestas anuales a las consultas públicas del Instituto, han evidenciado de manera consistente que el AEPT no plantea condiciones más favorables en la OREDA y que el acceso efectivo a su infraestructura continúa siendo una falsa promesa.**

La persistente opacidad, tanto en la elaboración de las Ofertas como en la respuesta del IFT a las observaciones del sector, ha impuesto una carga operativa adicional sobre los competidores, obligados a revisar cada año propuestas repetitivas ya rechazadas, sin que el operador dominante enfrente consecuencia alguna.

Por lo anterior, se hace un llamado a las Autoridades Regulatorias para que tomen en consideración las siguientes preocupaciones y ejecuten acciones para evitar que se presenten en el futuro:

- Si bien las Ofertas son publicadas para consideración de todos los interesados, las preocupaciones no son tenidas en cuenta y, por tanto, su impacto en la práctica ha sido nulo.

<sup>6</sup> Esta debería encontrarse publicada en la página web del IFT, sin embargo, fue consultada el 12 de agosto de 2025 y no se encontró el informe. Fuente: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-compartición-de-infraestructura-y-7>

- Izzi/Sky han encontrado faltas importantes en materia de transparencia. Por un lado, no todos los informes de consideraciones del IFT se publican, impidiendo que las partes interesadas conozcan las disposiciones finales sobre sus preocupaciones y sobre potenciales impactos que estas les puedan generar. Por otro lado, en los informes no se responde la totalidad de los comentarios, empleando términos indeterminados o mencionando que las solicitudes superan el alcance de las ofertas.
- Existe también una falta de transparencia por parte del AEPT, en tanto se ha identificado que no se aporta justificación para todos los cambios propuestos en el cuadro que se acompaña la publicación de la consulta. Esto obliga a los CS a realizar una revisión exhaustiva año tras año para identificar la totalidad de los cambios propuestos.
- Como resultado del ejercicio exhaustivo que CS como Izzi/Sky realizan cada año, se ha identificado una tendencia a reincorporar modificaciones que el IFT abiertamente rechaza por empeorar las condiciones de la OREDA vigente. Este tipo de conductas deberían ser sancionables, pues minan toda confianza sobre la pluralidad y transparencia de los procesos de consulta pública.

En aras de fortalecer los procesos de consulta pública, México podría imitar prácticas ejemplares de otras Autoridades Regulatorias en la región, como la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) en Colombia. Esta Autoridad Regulatoria en materia de telecomunicaciones publica en su página web los documentos de respuestas asociados a cada etapa de un proyecto regulatorio, dando respuesta a todos los comentarios presentados por las partes interesadas y estableciendo claramente las razones por las que una solicitud es adoptada o rechazada. Implementar buenas prácticas como estas aportarían a mejorar la transparencia y efectividad de mecanismos como las consultas públicas para Ofertas de Referencia, incluida la OREDA.



## Las Autoridades Regulatorias en México pueden adoptar prácticas de transparencia como las impartidas por la CRC en Colombia



La Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) publica un documento en el que responde de manera puntual a cada comentario presentado por las partes interesadas, indicando si se acoge o no la propuesta y exponiendo las razones que sustentan su aprobación o rechazo, según corresponda.

### Interacciones



Además de publicar los comentarios de las partes...

#### Respuesta CRC/

En relación con los comentarios de **CLARO** y de **WOM** respecto a que la CRC debería definir únicamente un (1) mercado relevante minorista de servicios móviles y no tres (3) como se encuentra en la regulación vigente, es preciso aclarar que la identificación y definición por parte de la Comisión de tres mercados minoristas de servicios móviles, a saber, "Voz saliente móvil", "Internet móvil" y "Servicios Móviles" (el paquete de voz móvil más internet móvil).

... se aporta una respuesta a cada participante para cada una de sus observaciones, lo que aporta transparencia y confianza sobre el proceso de consulta pública

#### 4.4 Recomendaciones para fomentar la competencia efectiva en México a través de las Ofertas de Referencia

A diez años de su puesta en marcha, Ofertas de Referencia como la OREDA han tenido un impacto nulo y, en consecuencia, no han logrado cumplir su objetivo de asegurar a los competidores un acceso real a la infraestructura del operador dominante y de propiciar condiciones de competencia justas en el mercado de telecomunicaciones.

Por el contrario, la OREDA ha sido un instrumento ineficaz, caracterizado por prácticas sistemáticas que obstaculizan su utilización. El AEPT ha restringido el acceso a la última milla mediante objeciones técnicas reiteradas, incrementos tarifarios excesivos, demoras operativas y propuestas regulatorias regresivas. Esto se agrava ante la ausencia de canales de interlocución efectivos, el esquema fragmentado de atención derivado de la Separación

Funcional y la inoperancia del Sistema Electrónico de Gestión (SEG). Todas estas dificultades se exploran en detalle entre las secciones 5 y 7 del presente documento.

Como consecuencia, diversos competidores han perdido clientes al no poder ofrecer servicios con los mismos niveles de calidad, cobertura o disponibilidad, fortaleciendo así la posición del actor dominante en lugar de limitarla, como se explora en la última subsección del documento (sección 7.5).

Con el fin de corregir estas problemáticas, el presente documento presenta 39 solicitudes para corregir 13 problemáticas, como se ilustra en la Figura 4.6.

## Se podrían corregir 13 problemáticas a través de 39 soluciones, haciendo de la OREDA un instrumento efectivo para promover la competencia

Problemáticas abordadas en el documento (número de soluciones)



Figura 4.6: Problemáticas descritas en el presente documento – entre paréntesis se muestra el número de soluciones propuestas para cada problemática

*[Firma manuscrita]*

*[Firma manuscrita]*

La aplicación de estas soluciones cobra relevancia bajo el nuevo marco regulatorio que contempla la continuidad de esta obligación regulatoria. En efecto, el 16 de junio de 2025 se publicó en el DOF una nueva Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LMTR) que, aunque abroga al IFT como entidad autónoma, mantiene sin modificaciones la existencia y las obligaciones impuestas al Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones (AEPT) de presentar Ofertas de Referencia, entre las cuales se encuentra la de desagregación del bucle local (OREDA).

Con la desaparición del IFT, la Comisión Nacional Antimonopolio (CNA) estará a cargo de la política de preponderancia y regulación asimétrica, como las Medidas de Preponderancia impuestas sobre el AEPT, mientras que la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) garantizará la implementación técnica y regulatoria operativa de dichas medidas. Bajo esta distribución de funciones, es indispensable una coordinación permanente entre comisiones para evitar que se repita lo que ha ocurrido en el pasado sobre los comentarios relacionados con la falta de *enforcement*.

**La conversión de medidas como la OREDA en herramientas efectivas de promoción de competencia en los mercados de telecomunicaciones en México dependerá de la capacidad que demuestren las Autoridades Regulatorias para corregir falencias tanto en el papel como en la práctica.** Solo a través de una articulación efectiva entre las Autoridades Regulatorias competentes se podrán prevenir prácticas anticompetitivas de manera ex ante y sancionar ágilmente incumplimientos de manera ex post.

Ante este nuevo marco normativo, **México se encuentra en un momento ideal para hacer ajustes en las medidas vigentes, buscando que efectivamente cumplan con sus propósitos regulatorios de origen. Este documento tiene como objetivo aportar un diagnóstico y recomendaciones para ello**, compilando experiencias derivadas del uso de la OREDA, así como análisis de referentes internacionales donde la implementación de medidas similares ha sido exitosa.



## 5 Falta de *enforcement* para hacer cumplir las condiciones de la OREDA

La implementación de las Ofertas de Referencia tiene como propósito central promover el acceso de Concesionarios Solicitantes (CS) a la infraestructura del AEPT, mitigando las barreras de entrada y, consecuentemente, dinamizando la competencia. En este marco, la OREDA establece tanto los estándares técnicos como los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs, por sus siglas en inglés) que el AEPT debe cumplir, incorporando además mecanismos sancionatorios ante posibles incumplimientos, con el objetivo de garantizar condiciones justas, transparentes y eficientes en la provisión de servicios mayoristas.

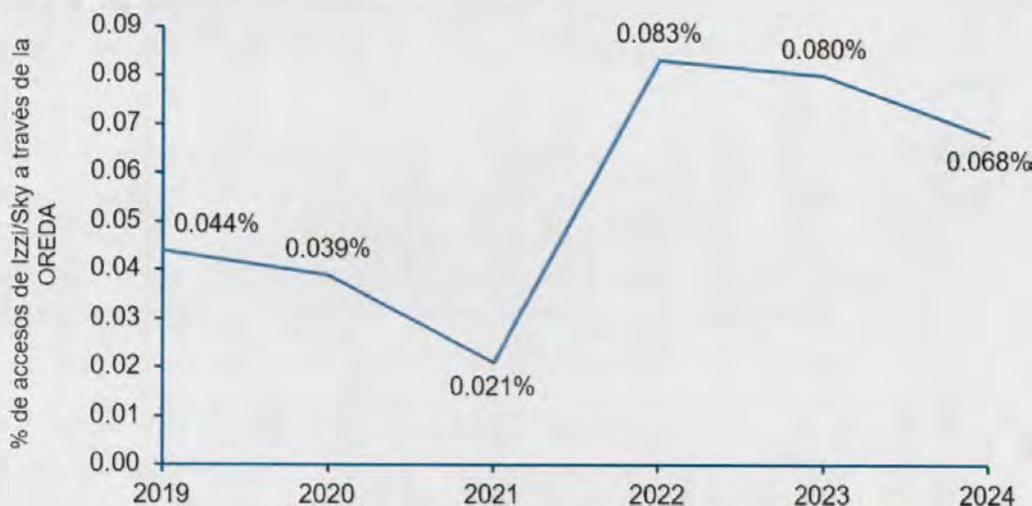
Sin embargo, en la práctica, el AEPT ha incurrido de forma sistemática en conductas que obstaculizan el acceso efectivo a su infraestructura. Diversos CS han señalado, en el contexto de múltiples consultas públicas del IFT, incumplimientos reiterados de las disposiciones establecidas en la OREDA, incluyendo demoras injustificadas, aumentos tarifarios desproporcionados, restricciones arbitrarias de acceso y dilaciones operativas deliberadas. Estas prácticas no solo contravienen el espíritu de la regulación, sino que refuerzan su conducta anticompetitiva, agravada por las ineficiencias derivadas de la implementación de la Separación Funcional, sobre las cuales se profundizará en la sección 7.1.

A pesar de las denuncias presentadas en los primeros años de puesta en marcha de las Ofertas por parte de Izzi/Sky, el IFT ha mostrado una limitada capacidad para imponer las sanciones previstas ante los incumplimientos del AEPT. Esta inacción ha desincentivado el uso de los servicios establecidos en la OREDA por parte de los CS. Como consecuencia, se ha restringido la oferta competitiva en el mercado mayorista del AEPT, afectando de forma directa la disponibilidad y diversidad de opciones para los usuarios finales. En 2024, los accesos regulados a través de la OREDA (EM y DM) representaron apenas el 0.0675% del total de conexiones de banda ancha para Izzi/Sky<sup>7</sup>, lo que evidencia con claridad la limitada efectividad del modelo actual de regulación del IFT ante la OREDA. La Figura 5.1 evidencia cómo, históricamente los accesos a través de la OREDA han sido históricamente bajos, demostrando un problema sistemático que ha perdurado en el tiempo.

<sup>7</sup> Este número se calculó con base en el número de servicios activos que tienen Izzi/Sky a través de la OREDA (EM y DM), los cuales corresponden a 4,134 dentro de un total de 6,125,051 conexiones de Izzi/Sky para banda ancha a marzo de 2024.

## Históricamente, los accesos de Izzi/Sky a través de la OREDA no han alcanzado ni siquiera el 0.1%, reflejando su ineffectividad

Evolución de los accesos de Izzi/Sky a través de la OREDA como porcentaje del total de conexiones de banda ancha fija



[Fuente: Elaboración propia con base en información pública, 2025]

Figura 5.1: Evolución de los accesos de Izzi/Sky como porcentaje de sus conexiones de banda ancha [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Adicionalmente, el IFT ha mostrado una preocupante inacción frente a más de 100 denuncias presentadas por Izzi/Sky desde 2016, todas ellas relacionadas con prácticas anticompetitivas del AEPT en el marco de la OREDA. Entre las conductas reportadas se encuentran que el AEPT no habilitó servicios de desagregación pese a que se tenía el antecedente de contar con servicios en la zona, restricciones arbitrarias a la reventa de paquetes, sin condiciones equivalentes a las ofrecidas por el propio AEPT y objeciones sin fundamento a solicitudes de servicio.

Pese a la gravedad y reiteración de estas prácticas, el IFT solo dio respuesta a una denuncia entre 2016 y 2022, abriendo una investigación al AEPT por el incumplimiento en la desagregación del bucle local<sup>8</sup>. En efecto, a través del expediente AI/DE-002-2019, el IFT sancionó a Telmex y Telnor por restringir y discriminar el acceso a su red local, definida como un insumo esencial, a través de diferentes etapas que conforman la desagregación de sus

<sup>8</sup> 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](https://www.ift.org.mx/industria/autoridad-investigadora/informacion_de_las_investigaciones_a_cargo_de_la_autoridad_investigadora/practicas_por_probables_practicas)

*Le*

*R*

servicios mayoristas regulados. Lo anterior evidencia que la supervisión y el control ejercido por el Instituto han sido insuficientes para disuadir las conductas anticompetitivas del AEPT.

Este historial de omisión regulatoria ha tenido consecuencias tangibles sobre la competencia. En ese contexto, la presente sección tiene como objetivo evidenciar dos fallas críticas derivadas de la falta de *enforcement* por parte del IFT: en primer lugar, la sección 5.1 evidenciará la sistemática vulneración de los plazos y procedimientos acordados con los CS, sin repercusiones para el AEPT, y en segundo lugar, la sección 5.2 abordará la ausencia de sanciones efectivas que desincentiven el incumplimiento de las condiciones de la OREDA por parte del AEPT.

El análisis a continuación busca sentar las bases para corregir estas dos fallas, proponiendo soluciones que fortalezcan los mecanismos de sanción del IFT frente a los incumplimientos del AEPT. Asimismo, se presentan recomendaciones específicas frente a los intentos del AEPT por modificar unilateralmente los plazos establecidos en la OREDA propuesta para el año 2026, con el fin de garantizar que cualquier cambio preserve condiciones de competencia y resguarde los intereses de los CS y, consecuentemente, de los usuarios finales.

En línea con lo anterior, resulta indispensable que las Autoridades Regulatorias competentes implementen estas recomendaciones, en aras de corregir las fallas de mercado expuestas en la sección 4. Solo así, las recomendaciones de Izzii/Sky podrán ser efectivas para promover la competencia a través de mecanismos como la OREDA.

Con el fin de abordar de manera clara los puntos mencionados, esta sección se estructura en las siguientes subsecciones:

- Cambios regresivos en la OREDA 2026: un agravante del incumplimiento de plazos y procesos
- Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA
- Conclusiones

### **5.1 Cambios regresivos en la OREDA 2026: un agravante del incumplimiento de plazos y procesos**

Los cambios propuestos por el AEPT en la OREDA 2026 introducen una serie de ajustes que, lejos de mejorar las condiciones para los CS, parecen consolidar una tendencia de deterioro progresivo en las condiciones de la provisión de servicios mayoristas. Si bien la finalidad declarada de estas modificaciones es dotar de mayor coherencia a la regulación vigente, en la práctica, varios de los cambios propuestos amplían los márgenes de tiempo en etapas críticas del proceso de habilitación de servicios, sin contar con una justificación técnica robusta o evidencia de mejoras operativas que los sustenten.

Esta subsección analiza cómo los ajustes planteados en la OREDA 2026 relacionados con ampliación de plazos actúan en detrimento de las condiciones para los CS, afectando su

capacidad de replicar de forma efectiva los servicios que ofrece el AEPT en el segmento minorista. A través de ejemplos específicos, se evidencia cómo ciertas disposiciones podrían generar impactos negativos en la experiencia de los usuarios finales y reforzar las asimetrías existentes entre operadores. Adicionalmente, se plantea la importancia de revisar con detenimiento los efectos potenciales de estos cambios y de promover medidas correctivas que aseguren condiciones estables, equivalentes y no discriminatorias para todos los participantes del mercado en el marco de la OREDA.

### 5.1.1 La OREDA 2026 como agravante del incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

La OREDA establece los acuerdos que deben regir la calidad de los servicios mayoristas que el AEPT ofrece a los CS, incluyendo los plazos máximos para cada etapa en la provisión de servicios de desagregación. Sin embargo, **en la práctica, el AEPT ha interpretado los topes máximos como plazos fijos, lo cual ha tenido un efecto adverso en la calidad del servicio que los CS pueden ofrecer a sus usuarios finales**. Esta interpretación no solo distorsiona el propósito de la regulación, sino que conlleva a la dilatación injustificada de los procesos, afectando la calidad del servicio que los CS pueden ofrecer a sus usuarios finales.

Por ejemplo, una vez objetado un servicio, el plazo máximo para la habilitación de módems es de ocho (8) días hábiles<sup>9</sup>, y el AEPT se ciñe estrictamente a ese límite, sin buscar soluciones más rápidas. Esto genera malestar entre los usuarios finales, quienes a menudo desisten de contratar el servicio ante la espera prolongada. Esta situación provoca problemas recurrentes de portabilidad, ya que algunos usuarios optan por contratar directamente con el AEPT, como se analiza con mayor detalle en la sección 7.5.

Adicionalmente, la OREDA DM propuesta para 2026 incorpora modificaciones que incrementan aún más ciertos topes de plazos. Considerando que históricamente el AEPT en la práctica suele tomar los plazos máximos como fijos, dilatando los procesos al tiempo máximo permitido en la Oferta, la propuesta de ampliar plazos evidencia la intención del AEPT de afectar aún más los tiempos de atención. A continuación, se presentan dos ejemplos representativos, aunque no exhaustivos, que ilustran cómo esta práctica de dilatación de procesos se repite tanto bajo la OREDA vigente como en los cambios propuestos para 2026.

En primer lugar, uno de los ajustes propuestos en la OREDA 2026 se refiere al tiempo de provisión de servicios (validación de la solicitud, verificación de factibilidad y habilitación) aplicables a la División Mayorista (DM). La propuesta establece que el 60% de los servicios suspendidos y reactivados debe atenderse dentro de un día hábil, mientras que el 40% restante puede ejecutarse en un plazo de hasta 48 horas. Aunque el AEPT justifica esta modificación como un esfuerzo por garantizar la coherencia de los plazos regulatorios, en la práctica representa un retroceso, pues en la OREDA vigente para 2025, ese 40% debe

<sup>9</sup> Sección 4.8, Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2026. Consulta pública

atenderse en un máximo de 4 horas. Este cambio, de 4 a 48 horas, carece de una justificación técnica sólida y afecta directamente la calidad del servicio que los CS pueden ofrecer a sus usuarios, constituyendo una degradación de los estándares previamente establecidos.

Adicionalmente, esta propuesta se presenta como parte del marco de provisión de servicios y utiliza los plazos como indicadores que permitirían al CS replicar el servicio de Telmex en condiciones equivalentes a las que ofrece a sus propios usuarios. No obstante, tal como está planteado el cambio, existe un riesgo significativo de que el AEPT utilice el plazo máximo de 48 horas para la atención de solicitudes de los CS, mientras se reserva las mejores condiciones (resolución en menos tiempo) para sus propios clientes finales. Esto introduce una clara asimetría en el trato, contraviniendo los principios de equidad y no discriminación establecidos por la regulación.

En segundo lugar, el AEPT propone duplicar el plazo para reprogramar visitas técnicas aplicables a la Empresa Mayorista (EM). Mientras que la OREDA 2025 otorgaba a los CS un plazo de 30 días naturales para reprogramar una cita de instalación, la OREDA 2026 plantea ampliarlo a 60 días. Aunque el AEPT argumenta que este cambio busca homologar disposiciones ya aprobadas por el IFT a secciones faltantes, en realidad amplía considerablemente el margen de maniobra del AEPT para demorar la instalación de servicios, afectando la experiencia del usuario final y desmejorando las condiciones previamente acordadas entre las partes.

Más preocupante aún es que estos cambios vulneran principios fundamentales de las Medidas de Preponderancia, las cuales establecen que toda Oferta de Referencia debe, como mínimo, mantener condiciones equivalentes a las previamente vigentes. Por el contrario, la OREDA 2026 supone un detrimento de las condiciones en comparación con las de 2025. Además, se incumple el principio de equivalencia de condiciones de calidad y plazos entre los servicios que presta el AEPT a sus propios usuarios y los que debe ofrecer a los CS. Por lo anterior, Izzi/Sky consideran que la admisión de este tipo de cambios por parte de la Autoridad Regulatoria va en contravía de los principios de las Ofertas de Referencia.

Esto se suma a una omisión estructural en las propuestas de Oferta: la ausencia de penalizaciones para el AEPT en caso de incumplimiento de los plazos acordados. Esta es una deficiencia que Izzi/Sky han señalado reiteradamente sin obtener respuesta efectiva. Por ejemplo, si un técnico del AEPT no se presenta en el horario pactado, debería aplicarse una penalización y la visita debería reprogramarse sin costo y dentro de los plazos establecidos. El límite para la reprogramación solo debería aplicar si el cambio es solicitado por el CS; en cualquier otro caso, corresponde una sanción o una atención gratuita. La falta de estas disposiciones en la OREDA permite al AEPT incurrir en prácticas dilatorias que impactan negativamente los tiempos de habilitación de servicios y perjudica a los usuarios finales, contraviniendo el propósito esencial de la regulación.

En la Figura 5.2, se evidencian algunos casos donde el AEPT se ha retrasado a la hora de habilitar algún servicio requerido por Izzi/Sky.

METRORED				OPERBES			
FOLIO	FECHA PROGRAMADA	FECHA LIQUIDACION	PARO RELOJ	FOLIO	FECHA PROGRAMADA	FECHA LIQUIDACION	PARO RELOJ
13328658	27/10/2023 10:00	07/11/2023 16:59	NO	13335712	04/12/2023	13/11/2023 11:10	NO
13324016	08/10/2023 10:00	15/10/2023 12:05	NO	13328923	02/10/2023 10:00	12/10/2023 12:47	NO
13318188		27/11/2023 14:02	NO				
13313926	14/08/2023 10:00	29/08/2023 18:30	NO				
13311879	31/07/2023 10:00	15/08/2023 16:43	NO				

Figura 5.2: Plazos de entrega con retraso por parte del AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Adicionalmente, esta situación se ve agravada por la existencia de la "doble ventanilla", resultado de la Separación Funcional entre las entidades mayoristas EM y DM del AEPT. Esta estructura ha generado ineficiencias significativas en los trámites y solicitudes de los CS, dificultando el acceso a los servicios contenidos en la OREDA. La doble ventanilla ha introducido barreras de entrada adicionales, ha creado asimetrías de información y ha contribuido a la prolongación injustificada de los plazos para el inicio de la prestación de servicios por parte de los competidores del AEPT.

### 5.1.2 Medidas correctivas para garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos en la OREDA

Para hacer frente al deterioro en la calidad de los servicios mayoristas ofrecidos por el AEPT, reflejado tanto en su comportamiento actual como en las modificaciones propuestas para la OREDA 2026, es preciso restablecer condiciones de equidad, asegurar la simetría en el trato entre el AEPT y los CS, y fortalecer la supervisión efectiva por parte de las Autoridades Regulatorias. Por lo anterior, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Supervisar de manera efectiva el cumplimiento de plazos y establecer sanciones disuasorias:** Es indispensable que las Autoridades Regulatorias implementen un mecanismo riguroso de monitoreo sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en la OREDA. Este sistema debe contemplar la imposición de sanciones al AEPT ante cualquier incumplimiento injustificado de manera que se desincentiven prácticas sistemáticas de dilatación de los plazos. La falta de penalidades actualmente permite al AEPT incumplir sin consecuencias, lo que debilita el objetivo central de Medidas de Preponderancia como la OREDA.
- Reducir los plazos establecidos en la OREDA y establecer SLAs basados en KPIs reales:** Mis Representadas han reiterado que el AEPT opera sistemáticamente en los límites máximos de los plazos establecidos, afectando la experiencia del usuario final y creando desventajas competitivas para los CS. En este contexto, se propone que las Autoridades Regulatorias exijan una revisión de los plazos estipulados en la OREDA, de modo que se ajusten a los tiempos efectivos observados en la operación del AEPT con sus propios usuarios. Esta medida promovería una verdadera equivalencia en la provisión de servicios mayoristas.

Adicionalmente, se recomienda que el AEPT esté obligado a reportar a las Autoridades Regulatorias, de forma periódica y transparente, sus tiempos promedio de provisión de

servicios, con base en su operación interna. Estos datos permitirán calcular KPIs que sirvan de insumo para definir los SLAs con los CS bajo criterios y objetivos medibles.

- **Prohibir expresamente de retrocesos en los plazos y condiciones ya establecidos en la OREDA vigente:** Las Autoridades Regulatorias deben rechazar cualquier propuesta que represente un retroceso respecto a los estándares establecidos en la OREDA 2025. Como se expuso previamente, la ampliación de plazos en los servicios de reactivación de servicios suspendidos y en la reprogramación de visitas técnicas constituye una degradación injustificada de las condiciones vigentes. Esto vulnera principios fundamentales de las Medidas de Preponderancia, como la equivalencia de insumos y la no discriminación, afectando la competencia efectiva.

Por ello, **se solicita a las Autoridades Regulatorias que, como mínimo, mantengan las condiciones actuales y rechacen cualquier intento del AEPT de extender los tiempos de atención o de reducir la calidad del servicio ofrecido a los CS.** Esto es clave para evitar que la OREDA se convierta en un instrumento que legitime asimetrías competitivas en lugar de corregirlas.

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

Si bien el IFT ha aplicado unas pocas sanciones, su falta de diligencia y contundencia para supervisar y sancionar la totalidad de las prácticas anticompetitivas identificadas por los CS ha debilitado significativamente su capacidad para disuadir al AEPT de incurrir en dichas prácticas. Esta omisión regulatoria no solo ha permitido que el AEPT sostenga barreras injustificadas al acceso, sino que también ha ignorado las más de 100 denuncias formalmente presentadas por Izzi/Sky desde 2016, sin que se haya ejercido una acción correctiva por parte de la Autoridad Regulatoria.

En este contexto, el AEPT ha mantenido de forma sistemática obstáculos tanto operativos como estructurales que limitan el acceso efectivo de los CS a su infraestructura. Particularmente, Izzi/Sky han sido de los principales usuarios de la OREDA para la provisión de servicios fijos y de desagregación. Entre 2018 y mediados de 2025, tramitó ~12,359 solicitudes a través de la División Mayorista, de las cuales un 53% fueron declaradas liquidadas, 32% objetadas y 15% canceladas.

Como agravante de lo anterior, el AEPT ha incumplido la regulación vigente al rechazar solicitudes de los CS bajo supuestos casos de "fuerza mayor" o restricciones técnicas no justificadas. A pesar de que la excepción de "fuerza mayor" se encuentra contemplada en la OREDA, se ha evidenciado que el AEPT no ha aportado soportes que lo demuestren, lo que evidencia un uso indebido de este motivo de objeción. También se han identificado objeciones relacionadas con la falta de disponibilidad de técnicos para atender trabajos en campo de la Empresa Mayorista (Red Nacional), argumentando que estos están ocupados atendiendo cuestiones de la División Mayorista (Telmex/Telnor), lo cual evidencia las afectaciones causadas por las fallas de implementación de la Separación Funcional.

Por otro lado, las fallas persistentes en el SEG han generado serias interrupciones en la operación. Estas fallas incluyen intermitencias en la disponibilidad de la herramienta, errores de carga de información e inconsistencias entre los datos ingresados y los disponibles para el seguimiento de las solicitudes, las cuales se detallan en la sección 6.6 del presente documento. Esta situación ha sido expuesta reiteradamente por los CS en las sesiones del Comité SEG con el IFT, sin que hasta la fecha se hayan implementado soluciones efectivas. La inacción frente a estos problemas ha limitado las opciones de los CS y ha entorpecido la ejecución adecuada de los procesos para un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT.

La consecuencia directa de esta situación ha sido una disminución significativa en la utilización de las Ofertas de Referencia. Muchos concesionarios han optado por desplegar infraestructura propia, incluso en condiciones subóptimas o de alto costo, debido a que **el acceso regulado, tal como está diseñado e implementado hoy, representa una alternativa onerosa, incierta y operativamente riesgosa**. Esto se debe a que el funcionamiento de la OREDA depende, en última instancia, del cumplimiento efectivo de los acuerdos por parte del AEPT, lo cual introduce un alto grado de dependencia y vulnerabilidad para los concesionarios.

En lugar de promover la competencia, el modelo actual y la ausencia de sanciones efectivas han terminado por fortalecer la posición del operador dominante y generar desventajas competitivas para los CS, lo que afecta negativamente la diversidad de oferta y la calidad del servicio que reciben los usuarios finales. La cantidad de servicios activos de Izzzi/Sky a través de la OREDA mencionado anteriormente, refleja el hecho de que acogerse a estos acuerdos puede resultar tan problemático que la inversión en despliegue propio se percibe como una mejor alternativa, aun considerando las barreras inherentes del despliegue de infraestructura propia.

A continuación, se presentan dos referentes internacionales que ilustran buenas prácticas en la imposición de sanciones frente al incumplimiento. Tanto el caso de Marruecos como el de Canadá destacan por contar con marcos regulatorios coherentes y efectivos, orientados a corregir conductas anticompetitivas en el sector de las telecomunicaciones. A la luz de estos ejemplos, resulta fundamental que las Autoridades Regulatorias en México consideren la adopción de este tipo de buenas prácticas internacionales, con el fin de fortalecer la eficacia y cumplimiento de la OREDA.

## La CRTC impone una multa de CAD7.5mn a Bell Canada por violar la Ley de Telecomunicaciones



Referente internacional: sanciones efectivas y disuasivas en Canadá

En 2022, la Comisión Canadiense de Radio-televisión y Telecomunicaciones (CRTC) sancionó a Bell Canada con CAD7.5 millones por violaciones graves a la Ley de Telecomunicaciones. La empresa había denegado injustificadamente el acceso a su infraestructura de postes telefónicos a Videotron, su principal competidor en Quebec, lo que retrasó el despliegue de red de este último y le otorgó a Bell una ventaja competitiva indebida. La CRTC consideró que esta conducta violaba disposiciones clave del marco legal y aplicó tres sanciones de CAD2.5 millones cada una.

Este caso es un claro ejemplo de aplicación de sanciones rigurosa por parte de un regulador con herramientas coercitivas efectivas. La decisión de la CRTC refuerza su compromiso con un entorno competitivo y demuestra cómo las sanciones económicas pueden utilizarse para desincentivar prácticas anticompetitivas relacionadas con infraestructura esencial.

Además, este caso se enmarca en un modelo regulatorio coherente, donde la CRTC combina herramientas ex ante (como obligaciones de acceso mayorista) con una capacidad robusta de supervisión y sanción ex post, lo que contribuye a la credibilidad y eficacia de su política de competencia en telecomunicaciones.

## La ANRT sanciona a Maroc Telecom por abuso en acceso mayorista con una multa de ~USD630mn



Referente internacional: sanciones efectivas y disuasivas en Marruecos

En julio de 2024, una corte de apelaciones en Marruecos confirmó una histórica compensación de 6300 millones de dirhams marroquíes (~USD630mn) contra Maroc Telecom, el operador dominante en servicios fijos, por haber bloqueado sistemáticamente el acceso mayorista al bucle local e impedido la competencia efectiva de su rival Inwi en el mercado de banda ancha fija.

La sanción se originó a partir de una investigación de la Autoridad Nacional de Regulación de Telecomunicaciones (ANRT), que ya en 2020 había impuesto una primera multa de 3300 millones de dirhams. Sin embargo, la corte consideró que la magnitud del daño competitivo ameritaba una compensación más severa y validó las pruebas que demostraban que Maroc Telecom había degradado intencionalmente la provisión de servicios mayoristas, dificultando la desagregación del bucle local.

Este caso destaca no solo por el monto de la multa, que supera los beneficios netos anuales del operador sancionado, sino también porque ilustra cómo la combinación de enforcement regulatorio y acción judicial puede ser una herramienta eficaz para corregir prácticas anticompetitivas en mercados de infraestructura esencial.

### 5.2.1 Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA

Históricamente, el AEPT ha incurrido en prácticas anticompetitivas sin enfrentar consecuencias significativas que desincentiven su repetición. Si bien el IFT ha impuesto sanciones sobre el AEPT<sup>10</sup>, estas han sido pocas e insuficientes para disuadir acciones que comprometen el acceso efectivo a su infraestructura por parte de los CS. Experiencias internacionales, como las de Canadá y Marruecos, muestran que la imposición de sanciones ejemplares puede constituir un mecanismo eficaz para promover el cumplimiento regulatorio. Sin embargo, México no ha adoptado este enfoque, lo que ha permitido al AEPT perpetuar conductas que afectan negativamente la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.

Si bien el marco regulatorio de la OREDA contempla penalizaciones específicas por incumplimiento, estas han demostrado ser insuficientes para prevenir o corregir las conductas anticompetitivas del AEPT. La ineficacia de estas medidas, sumada a la falta de aplicación de un régimen sancionatorio firme por parte de las autoridades competentes, ha generado un entorno en el que el incumplimiento no conlleva consecuencias proporcionales al daño ocasionado, debilitando así los incentivos para que el AEPT acate las obligaciones establecidas.

Adicionalmente, la ineficacia de las sanciones actuales se ve potencialmente agravada por los cambios propuestos por el AEPT en la versión 2026 de la OREDA. Entre las modificaciones más preocupantes se encuentra una reducción a las penalizaciones aplicables a la Empresa Mayorista en un 50%, lo cual generaría un precedente grave de debilitamiento de los incentivos al cumplimiento.

Paralelamente, se propone modificar el cálculo de penalizaciones por incumplimiento aplicable a la División Mayorista sustituyendo el esquema vigente, basado en tramos escalonados y proporcionales a la magnitud del retraso, por una fórmula única, más simplificada, que omite información relevante para el cálculo de las penas. Con esta fórmula se elimina la posibilidad de imponer penalizaciones más severas y se reduce el impacto económico ante los incumplimientos. La fórmula propuesta en la OREDA 2026 es la siguiente:

$$Pena = \frac{\text{Días de retraso}}{\text{Total de días en el mes}} * \text{Renta Mensual}$$

Para ilustrar por qué esta fórmula omite información relevante, a continuación, se desarrolla un ejemplo. Suponiendo una renta mensual de MXN1000, un plazo de habilitación de 10 días hábiles y un retraso de 5 días hábiles (lo que equivale a un 50% de retraso), la penalidad resultante de aplicar esta fórmula arrojaría una  $Pena = \frac{5}{30} * 1000$ , es decir, de aproximadamente MXN166.7.

<sup>10</sup> En el expediente AI/DE-002-2019 el Instituto Federal de Telecomunicaciones resolvió sancionar a Telmex y Telnor por restringir y discriminar el acceso a su red local, definida como un insumo esencial, a través de diferentes etapas que conforman la desagregación de sus servicios mayoristas regulados.

Paralelamente, la fórmula vigente para la OREDA 2025 establece que, al tratarse de un retraso superior al 40%, la pena se calcularía como  $Pena = (60\% + Retraso\%) * Renta Mensual$ , es decir  $Pena = (60\% + 50\%) * MXN1000$ , lo que equivale a MXN1100.

Este ejemplo evidencia que, al aplicar la metodología propuesta en la OREDA 2026, la penalidad podría estar alrededor de un 85% por debajo de la prevista en 2025. Esto reduce significativamente el impacto económico potencial para el AEPT y, en consecuencia, debilita el incentivo para cumplir oportunamente con los plazos establecidos. Es relevante señalar que, **aunque las modificaciones propuestas puedan interpretarse como una desmejora respecto de las condiciones vigentes, la realidad es que incluso las disposiciones sancionatorias que en el papel resultan más estrictas, como las contempladas para 2025, carecen de efectividad real.** Lo anterior obedece a la ausencia de una aplicación rigurosa por parte del IFT de un régimen sancionatorio efectivo frente a los incumplimientos del AEPT, lo que en la práctica ha neutralizado cualquier potencial disuasorio.

Anteriormente, el IFT ha hecho caso omiso a las soluciones propuestas por Izzi/Sky en el marco de sus respuestas a consultas públicas previas, bajo el argumento de que dichas propuestas exceden el alcance de los procedimientos. Esta postura limita las oportunidades de los CS para incidir constructivamente en la mejora del marco regulatorio de la OREDA. A ello se suma la creciente dificultad para documentar con evidencia concreta las problemáticas existentes, dado que la disminución en el uso efectivo de la OREDA, producto de las barreras impuestas por el AEPT, ha reducido las instancias en que los CS pueden generar pruebas documentadas de los incumplimientos.

Esta combinación de factores ha colocado a los CS en una situación estructural de desventaja frente a las prácticas anticompetitivas persistentes del AEPT. Esta persistencia deriva de la falta de aplicación de un régimen sancionatorio efectivo que disuada el incumplimiento de los términos de la OREDA. Lo anterior ha permitido al operador dominante actuar de forma discrecional e incluso abusiva. Como resultado, muchos CS se han visto desincentivados a hacer uso de la Oferta, lo cual se evidencia en la reducción sostenida del número de solicitudes presentadas anualmente.

En consecuencia, es fundamental que las Autoridades Regulatorias adopte mecanismos de supervisión proactivos, sostenidos y efectivos, que aseguren el cumplimiento normativo por parte del AEPT. Se requiere la implementación de un régimen sancionatorio robusto y disuasivo, que elimine cualquier incentivo para que el AEPT mantenga prácticas anticompetitivas, y que restablezca condiciones mínimas de equidad y competencia en el mercado.

### 5.2.2 Evaluación rigurosa y supervisión proactiva: soluciones a la falta de *enforcement* del cumplimiento de la OREDA

Frente a los reiterados incumplimientos del AEPT y la limitada capacidad del IFT para hacer efectivos los mecanismos correctivos, resulta indispensable repensar el modelo actual de

sanción. La situación exige una respuesta decidida, que combine una supervisión técnica rigurosa, una ejecución oportuna y un rediseño estructural del sistema de *enforcement* que garantice condiciones mínimas de equidad para los CS.

Por tanto, Izzi/Sky consideran que las Autoridades Regulatorias deben robustecer sus facultades de inspección, vigilancia y control, especialmente en lo que respecta a la verificación del cumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT, con un énfasis particular en la aplicación efectiva de sanciones frente a cualquier infracción que pueda constituir una práctica anticompetitiva.

Para lograr este objetivo, Izzi/Sky recomiendan a las Autoridades Regulatorias obligar al AEPT a establecer plazos claros en la OREDA y a cumplirlos, así como también se recomienda contar con mecanismos de monitoreo que permitan una intervención oportuna sin depender exclusivamente de la denuncia o del monitoreo ex post por parte de los CS. Con base en ello, se plantean las siguientes soluciones específicas:

- **Fortalecer los mecanismos de investigación, verificación y sanción:**  
Después de siete años de vigencia del actual esquema de obligaciones regulatorias mayoristas, es evidente que se requiere una revisión profunda de los procesos institucionales de las Autoridades Regulatorias. Es fundamental modificar los mecanismos que hoy resultan ineficaces o poco ágiles para detectar y corregir incumplimientos. Esto implica simplificar procesos, aumentar la capacidad técnica de verificación, automatizar alertas tempranas y establecer protocolos claros para la imposición de sanciones sin dilaciones innecesarias.

Para ello, es imprescindible que las Autoridades Regulatorias implementen procesos de evaluación sistemática y objetiva del cumplimiento de las condiciones impuestas en la OREDA. Toda práctica anticompetitiva debe ser penalizada, actuando como medida disuasoria.

- **Supervisar con enfoque proactivo, en lugar de reactivo:**  
El modelo de supervisión de las Autoridades Regulatorias competentes debe migrar desde un enfoque reactivo y basado en denuncias, hacia uno preventivo y predictivo. Esto puede lograrse a través de auditorías periódicas al comportamiento del AEPT, el fortalecimiento y automatización de procesos del SEG, el uso de mecanismos de monitoreo y el seguimiento permanente a las solicitudes tramitadas en el marco de la OREDA.
- **Garantizar la transparencia y trazabilidad como ejes de control:**  
Se recomienda publicar reportes periódicos con indicadores clave de desempeño del AEPT (por ejemplo, tasas de objeción, tiempos de respuesta, porcentaje de solicitudes rechazadas, entre otros), para facilitar el monitoreo público y permitir que los CS cuenten con insumos para evaluar el comportamiento del operador dominante.

- **Revisar críticamente las propuestas regresivas del AEPT en la OREDA 2026:**  
Se recomienda a las Autoridades Regulatorias rechazar cualquier intento de reducción de penalizaciones o modificación en su cálculo que reduzca la proporcionalidad o aumente la complejidad de su verificación. Estas propuestas no solo debilitan los incentivos al cumplimiento, sino que perpetúan la percepción de desequilibrio que ha caracterizado al acceso mayorista desde la implementación de la OREDA.

### 5.3 Conclusiones

Desde la primera publicación de la OREDA en el año 2016, Izzi/Sky han documentado una serie de prácticas anticompetitivas recurrentes por parte del AEPT en el marco de esta Oferta de Referencia, las cuales han generado distorsiones en el mercado de telecomunicaciones fijas en México. Estas prácticas, que comprenden el uso estratégico de los plazos máximos mencionado en esta sección, así como la imposición de obstáculos para el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT que se describe en las secciones 6 y 7, han tenido como efecto práctico la postergación sistemática de la provisión de servicios mayoristas a los CS, sin generar repercusiones sobre el AEPT.

El AEPT ha interpretado los plazos máximos como fijos para obstaculizar el acceso efectivo de los CS a los servicios desagregados, afectando directamente la calidad de los servicios ofrecidos por los CS, provocando insatisfacción entre los usuarios finales y favoreciendo el retorno de estos al operador preponderante, como se detalla en la sección 5.1. En otras palabras, el efecto acumulado de estas prácticas ha consolidado aún más la posición de dominio del AEPT y ha profundizado las barreras de entrada en zonas donde los CS no cuentan con infraestructura propia. A pesar de que estas situaciones han sido denunciadas en múltiples ocasiones desde 2016, no se ha contado con una respuesta efectiva y oportuna por parte del IFT.

Con base en este panorama, se reitera la urgencia de que las Autoridades Regulatorias fortalezcan su capacidad de inspección, vigilancia y control, y de que rechace detrimentos como los que se observan en algunos cambios propuestos para la OREDA 2026. Solo mediante una regulación estricta, con mecanismos eficaces de penalización y un enfoque centrado en la no discriminación efectiva, se podrá garantizar un entorno competitivo real que beneficie tanto a los CS como a los usuarios finales. Mis Representadas consideran que estas soluciones pueden ayudar a las Autoridades Regulatorias a fomentar un mercado más competitivo en el sector de telecomunicaciones:

- Establecer un sistema efectivo de supervisión de plazos que incluya sanciones disuasorias ante incumplimientos, para prevenir la dilatación sistemática de los tiempos por parte del AEPT.
- Reducir los plazos establecidos en la OREDA tomando como referencia los tiempos reales del AEPT con sus usuarios minoristas y definir SLAs con base en KPIs verificables reportados periódicamente ante las Autoridades Regulatorias competentes.

- Prohibir de forma expresa cualquier retroceso en los plazos y condiciones previamente establecidos en la OREDA, garantizando la estabilidad regulatoria y la no degradación de los términos vigentes
- Fortalecer los mecanismos actuales de investigación, verificación y sanción, simplificando procedimientos, robusteciendo capacidades técnicas y acelerando la respuesta institucional ante incumplimientos, de la mano de procesos de evaluación sistemática y objetiva del cumplimiento de las condiciones impuestas en la OREDA.
- Migrar hacia un modelo de supervisión proactivo mediante auditorías periódicas, fortalecimiento de procesos del SEG y seguimiento permanente de las solicitudes tramitadas bajo la OREDA.
- Publicar reportes periódicos con KPIs que permitan a los CS monitorear objetivamente el comportamiento del AEPT y fomentar una mayor transparencia, trazabilidad y control.
- Rechazar cualquier propuesta incluida en la OREDA 2026 que busque reducir penalizaciones o complejizar su cálculo, ya que estas medidas debilitan los incentivos al cumplimiento y profundizan el desequilibrio entre proveedores de servicios de telecomunicaciones fijas.



## 6 Problemáticas relacionadas con la habilitación y operación de los servicios

Los servicios mayoristas incluidos en la OREDA tienen como objetivo principal impulsar la presencia de múltiples competidores en distintas regiones del país. Esto se logra mediante el acceso de los Concesionarios Solicitantes (CS) a infraestructura ya existente, lo que evita la duplicación de recursos ya disponibles, favoreciendo así una utilización más eficiente de las inversiones. Se tiene entonces como objetivo principal de esta medida ampliar la variedad de servicios de telecomunicaciones disponibles para los usuarios finales, promoviendo así mejores precios y una mayor calidad en la atención.

Sin embargo, **tras once años de la reforma en telecomunicaciones** y tras cinco años desde que se implementó la Separación Funcional del AEPT, **la adopción de la OREDA es cada vez más limitada y su impacto sobre la promoción de la competencia ha sido nulo.**

A pesar de que Izzi/Sky han realizado diversos esfuerzos<sup>11</sup> para subsanar las dificultades con las que se han encontrado históricamente al intentar acceder a los servicios la OREDA, el número de conexiones efectivamente realizadas a través de dicha plataforma ha ido disminuyendo conforme el pasar del tiempo. Al mes de julio de 2025, Izzi/Sky cuentan con apenas 2,871 servicios activos; esta cifra expone que, por la ineficiencia de la OREDA, Mis Representadas se han visto forzadas a desconectar 1,263 servicios en tan solo un año, teniendo en cuenta que en junio de 2024 contaban con 4,134 servicios activos conectados por medio de la OREDA.

Como se mencionó previamente, el AEPT ha puesto obstáculos de forma recurrente a las solicitudes de habilitación de servicios, argumentando razones que no están contempladas en la Oferta o aprovechándose de la falta de claridad en algunos apartados para obstaculizar el acceso de los CS a su infraestructura. Estas prácticas buscan evitar impactos negativos en sus indicadores de calidad o la aplicación de sanciones. Como consecuencia, se ven afectados los plazos de implementación para los CS, lo que a su vez compromete la calidad del servicio que reciben los usuarios finales.

La situación expuesta previamente puede evidenciarse en la Figura 6.1 en donde se pueden observar las series históricas de las solicitudes de servicios a través del SEG por parte de Izzi/Sky al AEPT en el marco de la OREDA. En estos gráficos se puede evidenciar una disminución drástica en el número de solicitudes realizadas por Izzi/Sky entre 2021 y 2025. Lo anterior se debe a las numerosas barreras que persisten en la fase de implementación de la OREDA.

<sup>11</sup> Estos esfuerzos incluyen propuestas de mejora a las Ofertas de Referencia a través de la respuesta a consultas públicas, participación en comités, presentación de denuncias y seguimiento de acciones regulatorias, entre otros.

### La fuerte caída en el número de solicitudes ha sido producto de las múltiples dificultades que presenta la OREDA

Número de solicitudes del SAIB por parte de Izzii/Sky entre 2018 y 2025-1H a través de la EM



Número de solicitudes del SAIB por parte de Izzii/Sky entre 2018 y 2025-1H a través de la DM



[\*Primer semestre 2025. Fuente: Elaboración Propia, 2025]

Figura 6.1: Solicitudes históricas de Izzii/Sky a través del SEG

Por otra parte, como puede apreciarse en la gráfica anterior, las solicitudes del SAIB han enfrentado objeciones de manera constante a lo largo de los años, muchas veces con fundamentos poco claros o injustificados. Los detalles sobre estos motivos se analizan en la sección 6.2 de este documento.

Además, esta problemática se agrava cuando el AEPT rechaza solicitudes argumentando inviabilidad técnica, señalando que se requiere la ejecución de trabajos especiales para atender dicha solicitud. Las implicaciones de estos trabajos, incluyendo sus costos, tiempos de ejecución y desafíos asociados, se abordan con mayor detalle en la sección 6.2.

En este contexto, Izzi/Sky consideran que para que la OREDA pueda alcanzar su propósito, el cual a nivel regulatorio consta en promover la competencia, equilibrar las condiciones para todos los jugadores del mercado y eliminar barreras para entrar al mercado, es indispensable plantear una solución integral que atienda los distintos factores que actualmente permiten al AEPT establecer barreras artificiales al acceso. Estas barreras no solo surgen de deficiencias operativas o gestiones ineficientes por parte del AEPT, las cuales serán expuestas más a fondo en la sección 6.4, sino también de problemas estructurales como la falta de comunicación efectiva entre los CS, el AEPT y el IFT. Una coordinación adecuada entre estas partes, con una supervisión efectiva por parte de las Autoridades Regulatorias, permitiría encontrar soluciones conjuntas para superar múltiples problemáticas. Este aspecto se discute a profundidad en la sección 6.5, dado su papel fundamental en la implementación adecuada de la OREDA.

En este apartado se exponen las principales dificultades que Izzi/Sky han identificado a lo largo de su experiencia utilizando los servicios ofrecidos a través de la OREDA. Las prácticas que han limitado la competencia por parte del AEPT han llevado a una disminución por parte de Izzi/Sky en el número de solicitudes a través de la Oferta. Cabe aclarar que esta tendencia no responde a una ausencia de interés por parte de Izzi/Sky, sino a las barreras que ha enfrentado de manera constante para acceder de forma efectiva a la infraestructura del AEPT. El acceso a dicha infraestructura es clave para el desarrollo de las operaciones de los CS en el mercado, y representa una herramienta esencial para garantizar una oferta justa y de calidad para los usuarios finales.

Con el fin de abordar de manera clara los puntos mencionados, esta sección se estructura en las siguientes subsecciones:

- Obstáculos en la etapa de habilitación mediante objeciones, dilaciones y asimetrías regulatorias
- Revisión crítica al marco de trabajos especiales, falta de transparencia y efectos anticompetitivos
- Inequidades en la provisión de servicios técnicos en campo; riesgos por la deficiente implementación de la Separación Funcional y trato no equivalente
- Restricciones a los CS y medidas que promueven el detrimento del servicio en la OREDA 2026
- Deficiencias estructurales del SEG, una herramienta clave de la OREDA que limita en lugar de facilitar la operación

## **6.1 Obstáculos en la etapa de habilitación mediante objeciones, dilaciones y asimetrías regulatorias**

La etapa de habilitación dentro del SEG debe permitir a los concesionarios solicitantes (CS) acceder a servicios mayoristas de infraestructura provistos por el AEPT, mediante un proceso fluido, transparente y equitativo. Sin embargo, la experiencia documentada por Izzi/Sky demuestra que, en la práctica, esta etapa está lejos de cumplir con esos principios. En particular, se han identificado patrones de comportamiento por parte del AEPT que tienden a entorpecer el avance de las solicitudes, generar demoras injustificadas y reproducir asimetrías de poder que contravienen los objetivos de competencia que persiguen medidas como la OREDA.

Uno de los mecanismos más frecuentes empleados por el AEPT para obstaculizar el avance de los trámites es el uso reiterado y en muchos casos infundado de motivos de objeción. Estas objeciones, que deberían ser la excepción y no la regla, terminan siendo utilizadas de manera sistemática para dilatar la habilitación de servicios. A esto se suman otras prácticas problemáticas como el uso discrecional del "Paro de Reloj", la invocación ambigua de causales como el "caso fortuito o fuerza mayor", y la aplicación desigual de exigencias técnicas o documentales no siempre contempladas en la regulación.

Estos elementos configuran un entorno operativo que limita la participación efectiva de los CS y dificulta el ejercicio de sus derechos de acceso. Además, la falta de trazabilidad sobre los motivos de objeción y la ausencia de instancias de resolución eficiente profundizan la opacidad del proceso y reduce los incentivos para que los CS hagan uso de la OREDA.

Esta subsección expone en detalle estas problemáticas, respaldándolas con evidencia empírica y casos reales, y formula un conjunto de propuestas concretas orientadas a restablecer el equilibrio del sistema. Entre las soluciones planteadas se incluyen: la publicación periódica de estadísticas de objeciones, la eliminación del "Paro de Reloj", la implementación de criterios objetivos de justificación, y la introducción de sanciones proporcionales ante el uso abusivo de figuras dilatorias. Asimismo, se propone el fortalecimiento del rol de supervisión de las Autoridades Regulatorias y la incorporación de mecanismos que garanticen mayor trazabilidad, transparencia y rendición de cuentas dentro del proceso de habilitación.

### **6.1.1 Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de servicios solicitados a través del SEG**

Es de gran importancia destacar que, desde la implementación de la medida, Izzi/Sky han realizado inversiones significativas con el fin de acceder a los servicios de la OREDA a través del SEG. Esto ha conllevado un gran esfuerzo a nivel administrativo y sobre todo operativo, al contemplar un mayor gasto en rubros como hardware, enlaces, y demás elementos requeridos para el funcionamiento adecuado de la red. Pese a esto, acceder de forma efectiva y oportuna a los servicios de la OREDA ha supuesto una gran complejidad para Izzi/Sky, en



tanto se ha visto sistemáticamente enfrentado al problema de la objeción de solicitudes por parte del AEPT. Esta situación puede observarse de manera clara en la Figura 6.1, en donde para el año 2020, tanto en la EM como en la DM, se alcanzaron máximos históricos en el porcentaje de solicitudes objetadas por parte del AEPT.

Como se puede evidenciar en la citada figura, existe un elevado nivel de objeción por parte del AEPT ante las solicitudes que Izzzi/Sky han realizado a lo largo de los años. El año 2020 fue un año crítico en el cual se rechazaron más de la mitad de las solicitudes realizadas por Izzzi/Sky. Este fue un punto de inflexión a partir del cual Mis Representadas tomaron la decisión de realizar cada vez menos solicitudes debido en parte a los altos niveles de rechazo por parte del AEPT.

Es necesario mencionar que, durante los años en los que Izzzi/Sky presentaron solicitudes, en muchos casos las objeciones emitidas por el AEPT carecieron de una justificación clara y transparente. Entre las razones más comunes se incluían discrepancias en la ubicación del domicilio o terminal, falta de infraestructura de red, inexistencia de cobertura, o la presencia de equipos dañados, sin aportar evidencias para demostrarlas. Estas explicaciones están estrechamente vinculadas con deficiencias en la información reportada dentro del SEG, este aspecto específico se expondrá a mayor profundidad en la sección 6.6.

A continuación, en la Figura 6.2 se detallan los motivos de objeción más frecuentes utilizados por el AEPT, así como su peso acumulado dentro del total de solicitudes rechazadas:

Ce





Figura 6.2: Motivos de objeción del AEPT a solicitudes SAIB de Izzi/Sky y su peso acumulado sobre el aproximado de solicitudes objetadas para el período 2019-2024

En línea con lo anterior, cuando se objeta una solicitud de servicio conforme a lo establecido en la OREDA, el AEPT activa un “Paro de reloj” con el propósito de explorar alternativas que le permitan dar viabilidad a la solicitud del CS. Esta es una herramienta que puede ser de gran utilidad para brindar soluciones estructuradas y de fondo a los CS, sin embargo, Izzi/Sky han identificado un uso inadecuado por parte del AEPT, ya que, en múltiples ocasiones, días después de haber iniciado el “Paro de reloj”, el AEPT vuelve a objetar la solicitud bajo el mismo argumento original, sin proponer alternativas concretas que permitan avanzar en la habilitación del servicio. En la Figura 6.3, Figura 6.4 y Figura 6.5, se pueden evidenciar ejemplos de “Paro de Reloj” aduciendo los motivos de objeción presentados en la Figura 6.2.

*Ce*

*R*

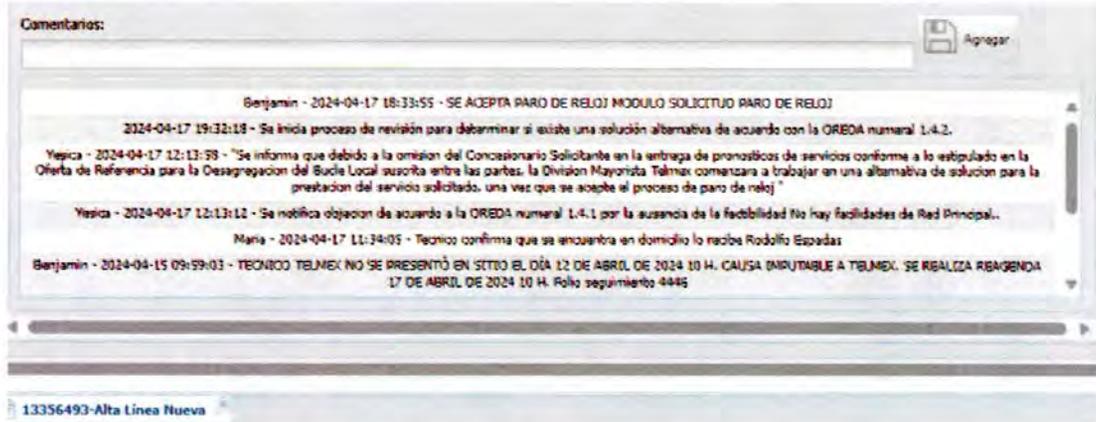


Figura 6.3: Evidencia de objeción por motivo "Paro de Reloj" [Fuente: Elaboración propia, 2025]

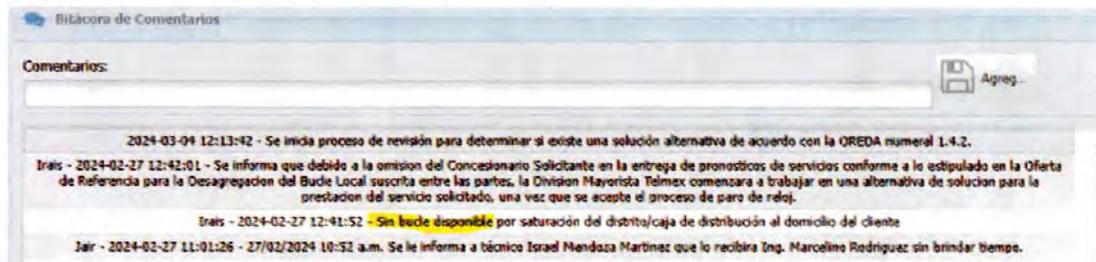


Figura 6.4: Evidencia de objeción por motivo "Sin bucle disponible" [Fuente: Elaboración propia, 2025]

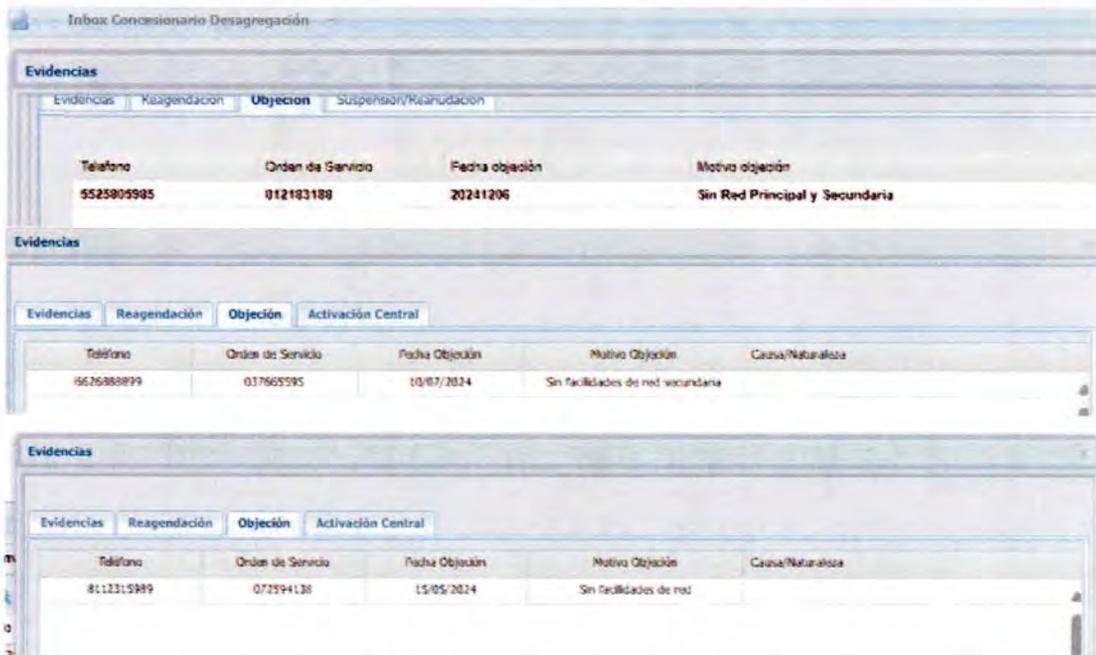


Figura 6.5: Evidencia de objeción por motivo "Sin facilidad de red" [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Como complemento de estas evidencias, el uso inadecuado y discrecional del "Paro de Reloj" por parte del AEPT se puede observar en el siguiente caso de estudio.

*(Handwritten signature)*

## Fallas recurrentes de internet fijo en una Dependencia Gubernamental de la CDMX ponen en riesgo la provisión de servicios esenciales



Incumplimiento grave del AEPT a la OREDA con impactos en servicios públicos críticos para la población

**Durante los últimos ocho meses, una Dependencia Gubernamental de la CDMX ha enfrentado 18 fallas en su servicio de internet fijo** provisto bajo el marco de la OREDA, afectando gravemente su capacidad operativa. Cada incidente ha durado en promedio cinco días desde su reporte hasta el cierre del caso, y en 10 de ellos la resolución registrada fue "sin solución", lo que evidencia deficiencias severas en la gestión y mantenimiento por parte del AEPT. **La falta de conectividad confiable en este caso expone a la población a riesgos inaceptables.**

En un contexto donde la velocidad de respuesta es indispensable, mantener a una Dependencia Gubernamental incomunicada digitalmente durante días constituye un incumplimiento grave a los principios de continuidad, calidad y prioridad que deberían tener los servicios críticos. La responsabilidad del AEPT en este caso es innegable: no solo incumplió los parámetros de calidad de servicio, sino que además no implementó medidas efectivas de solución, incluso frente a reiteradas incidencias. Este tipo de fallas mina la confianza en el marco regulatorio y demuestra la necesidad urgente de que las autoridades fortalezcan la supervisión y apliquen sanciones ejemplares ante la afectación de servicios públicos estratégicos. Este caso es un ejemplo claro de cómo la falta de cumplimiento efectivo de la OREDA por parte del AEPT no solo afecta a los CS en el ámbito comercial, sino que puede poner en riesgo directo a la población, al comprometer la operación de instituciones que dependen de una conectividad estable para su correcta operación.

N.	Línea	Folio SEG	Mes	Fecha Apertura	Fecha conclusion
1			Jan-25	15/01/2025	18/01/2025
2			Jan-25	20/01/2025	24/01/2025
3			Jan-25	25/01/2025	31/01/2025
4			Feb-25	05/02/2025	07/02/2025
5			Feb-25	17/02/2025	23/02/2025
6			Mar-25	04/03/2025	08/03/2025
7			Mar-25	10/03/2025	13/03/2025
8			Mar-25	14/03/2025	22/03/2025
9			Mar-25	24/03/2025	25/03/2025
10			Mar-25	27/03/2025	30/03/2025
11			Apr-25	07/04/2025	27/04/2025
12			May-25	01/05/2025	04/05/2025
13			May-25	21/05/2025	01/06/2025
14			Jun-25	02/06/2025	04/06/2025
15			Jun-25	05/06/2025	13/06/2025
16			Jun-25	20/06/2025	26/06/2025
17			Jul-25	22/07/2025	24/07/2025
18			Aug-25	04/08/2025	

El abuso del "Paro de Reloj", se ve agravado por el uso discrecional del motivo de objeción por "caso fortuito o fuerza mayor", lo cual otorga al AEPT una amplia flexibilidad para extender

los plazos de atención de manera indefinida. Esto se perpetúa debido a la falta de especificidades en los requerimientos necesarios que debe tener un "caso fortuito o fuerza mayor" para que el AEPT pueda accionar esta objeción. Esta práctica ha generado demoras significativas en la provisión de los servicios solicitados por los CS, afectando negativamente la experiencia de los usuarios finales.

Uno de los casos recurrentes en que el AEPT utiliza esta justificación es en las denominadas "visitas en falso". En efecto, en lo corrido del 2025 el AEPT ha tenido 10 visitas en falso. De acuerdo con lo estipulado en la OREDA, si los técnicos del AEPT no se presentan a realizar los trabajos de desagregación sin una causa justificada, corresponde aplicar la penalización establecida. Sin embargo, el AEPT suele escudarse en el argumento de "caso fortuito o fuerza mayor" para justificar su inasistencia y evadir dicha penalización, sin ofrecer explicación adicional ni evidencia verificable, la cuál debería ser obligatoria para justificar esta objeción, como se puede evidenciar en la Figura 6.6.

007DESCARGA ELECTROCA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
002ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
008INMUNDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
011OBRAS PUBLICAS	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
002ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
007DESCARGA ELECTROCA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
008INMUNDALISMO	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
002ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
007DESCARGA ELECTROCA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
002ACCIDENTE	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
007DESCARGA ELECTROCA	REPARADO / CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Figura 6.6: Uso constante del motivo de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" en temas relacionados con incidencias de reparación [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Como resultado de estas problemáticas, Mis Representadas han observado que el malestar generado en los usuarios finales debido a los retrasos, con frecuencia los lleva a cancelar el servicio contratado con los CS y a optar por contratar directamente con el AEPT, en la sección 7.5 de este documento se expone esta tendencia de portaciones hacia el AEPT en los últimos años. Este comportamiento evidencia que ni la Separación Funcional ni la OREDA han logrado garantizar condiciones equitativas para los CS, ya que porcentajes de objeción de solicitudes como los actualmente observados son insostenibles.

Esta situación representa una seria afectación a la correcta implementación de la OREDA. Resulta poco transparente y abusivo que el AEPT justifique visitas en falso mediante reprogramaciones bajo la figura de caso fortuito o fuerza mayor, sin fundamentos claros o pruebas verificables. Esto retrasa innecesariamente la activación de servicios, perjudicando a los CS y, en muchos casos, llevando a que los usuarios finales cancelen su servicio o migren a otro proveedor.

Por lo anterior, Mis Representadas reiteran que han enfrentado múltiples obstáculos que han desincentivado el uso de servicios contenidos en la OREDA. Si bien los CS han manifestado su interés en utilizar servicios ofrecidos en la OREDA, resulta indispensable que tanto el AEPT como las Autoridades Regulatorias competentes centren sus esfuerzos en mejorar las

condiciones de dicha Oferta. En particular, las Autoridades Regulatorias tienen el deber de obligar al AEPT a aportar evidencias válidas que justifiquen sus motivos de objeción, en lugar de proponer la eliminación de servicios argumentando su bajo uso, como es el caso la instalación de las acometidas por parte de los CS. Esto se desarrolla en mayor profundidad en la sección 6.4.1 de este documento.

A continuación, se presenta un caso de estudio que evidencia de manera contundente los beneficios potenciales que están dejando de percibir Izzi/Sky como un resultado de las falencias que se encuentran en Ofertas de Referencia como la ORE y la OREDA. Situaciones como la descrita ponen de presente la falta de acompañamiento adecuado por parte de las entidades regulatorias para hacer cumplir una regulación asimétrica que conlleve a una competencia efectiva.



## Obstáculos a la migración tecnológica: pérdida de contrato con el ISSSTE por barreras impuestas por el AEPT

ISSSTE

Uso de barreras operativas para limitar la competencia en México

En el marco de la prestación de servicios al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Izzí/Sky contaban con 303 enlaces contratados bajo tecnología TDM. Con el fin de mantener la relación comercial y responder a nuevas necesidades del ISSSTE, Izzí/Sky intentaron migrar estos enlaces a tecnología Ethernet, utilizando los mecanismos disponibles tanto en la ORE como en la OREDA. Sin embargo, el AEPT impuso obstáculos en ambos frentes. Para la migración vía ORE, exigió proyectos especiales con costos desproporcionados, que alcanzaban hasta MXN18 millones, lo que hacía inviable la continuidad del servicio. Simultáneamente, rechazó las solicitudes vía OREDA bajo el argumento de falta de disponibilidad o capacidad tecnológica, aunque prestaba estos servicios directamente en las mismas zonas. De las solicitudes gestionadas por Izzí/Sky a través de la OREDA, solo se liquidó un 26%, evidenciando un patrón sistemático de rechazo. Esta barrera artificial resultó en que Izzí/Sky no pudieran renovar su contrato con el ISSSTE, y que el mismo servicio fuera adjudicado posteriormente a filiales del AEPT (Uninet y Scitum), lo cual demuestra que sí existía la capacidad técnica para ofrecer los servicios, pero se restringía selectivamente para los CS. Este caso revela cómo el AEPT utiliza su posición de control sobre insumos esenciales para limitar el acceso efectivo de los CS al mercado, afectando la equidad en procesos de licitación pública, transgrediendo los principios de no discriminación. Además, evidencia la ausencia de mecanismos de control o sanción que impidan este tipo de prácticas anticompetitivas, que terminan favoreciendo una mayor concentración del mercado. La falta de equivalencia en condiciones comerciales entre el AEPT y sus competidores directos debilita los objetivos regulatorios de la OREDA, poniendo en riesgo relaciones comerciales legítimas de los CS y generando un entorno poco predecible e inequitativo para los operadores que buscan competir en igualdad de condiciones.

En conclusión, de la evaluación técnica y económica realizada, se obtuvieron los resultados siguientes:

LICITANTE	PROPUESTA ECONÓMICA	PROPUESTA TÉCNICA	TOTAL DE PUNTOS
UNINET SA DE CV, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SCITUM SA DE CV	40.00	59.00	99.00
OPERBES SA DE CV	39.93	52.00	91.93

Fracción III.- En caso de que se determine que el precio de una proposición no es aceptable o no es conveniente, se deberá anexar copia de la investigación de precios realizada o del cálculo correspondiente.

No aplica

Fracción IV.- Nombre del o los licitantes a quien se adjudica el contrato, indicando las razones que motivaron la adjudicación, de acuerdo a los criterios previstos en la convocatoria, así como la indicación de la o las partidas, los conceptos y montos asignados a cada licitante.

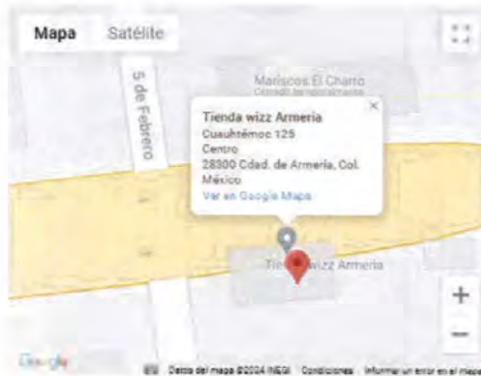
Se le adjudica el contrato por haber cumplido con todos los requisitos legales y técnicos solicitados en la convocatoria y obteniendo el puntaje suficiente, de acuerdo al criterio de puntos y porcentajes establecido en la convocatoria de la presente Licitación a la empresa **UNINET SA DE CV, EN PARTICIPACIÓN CONJUNTA CON SCITUM SA DE CV**.

Cabe destacar que existen numerosos casos en los que el AEPT ha rechazado solicitudes alegando la inexistencia de cobertura o de facilidades técnicas, aun cuando los CS han verificado en el sitio web de Telmex que, en efecto, el AEPT reporta disponibilidad de servicios en la zona solicitada.

Según los procedimientos establecidos en la OREDA, los CS realizan una validación inicial de la infraestructura a través del SEG, comprueban la factibilidad técnica y, en función de ello, ofrecen el servicio a sus potenciales usuarios. Sin embargo, al llegar a la etapa de instalación, las solicitudes son frecuentemente rechazadas por el AEPT sin previo aviso, impidiendo así la activación del servicio ya comprometido con el cliente, lo que impacta no solamente el servicio prestado por parte de Izzi/Sky a sus clientes, sino también la relación a corto, mediano y largo plazo con este. Lo anterior se puede evidenciar en la Figura 6.7 y Figura 6.8.



Verifica tu dirección en el mapa



Continuar

*Le*

*R*

Te encuentras en una zona con fibra óptica  
CUAUHTEMOC 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 6.7: 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, 2025]

TELME-SEG

Elige un Servicio

Internet con Línea

0 5 10 20 50 100 200 300 400 500 600 700

PAQUETE CONECTES NEGOCIO  
Hasta 60 Menas Velocidad

PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN LIMITES 2  
Hasta 750 Menas

PAQUETE TELMEX NEGOCIO SIN LIMITES 1  
Hasta 750 Menas

Inicio Alta Línea Nueva

- Inicio
- Alta Línea Nueva

modulos

- RVTA Playstrat
- Activación de Central
- Alta Línea Existente
- Alta Línea Nueva
- Bajo
- Cambio de Modalidad
- Cambio de Dirección
- Cancelación
- Modificación de Servicios Digitales
- Modificación Marcaciones
- Renovación
- Transferencia
- RVTA Paquetes
- Migración Entre Servicios
- Alta Internet Bajo Demanda
- Alta Línea Existente
- Alta Línea Nueva
- Armado Número de Grupo Paquete
- Bajo
- Calificado Interior
- Cambio de Concesionario
- Cambio de Dirección Mano Número
- Cambio de Número
- Cambio de Paquete
- Cancelación
- Cancelación Internet Bajo Demanda

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

Verifica tu dirección en el mapa

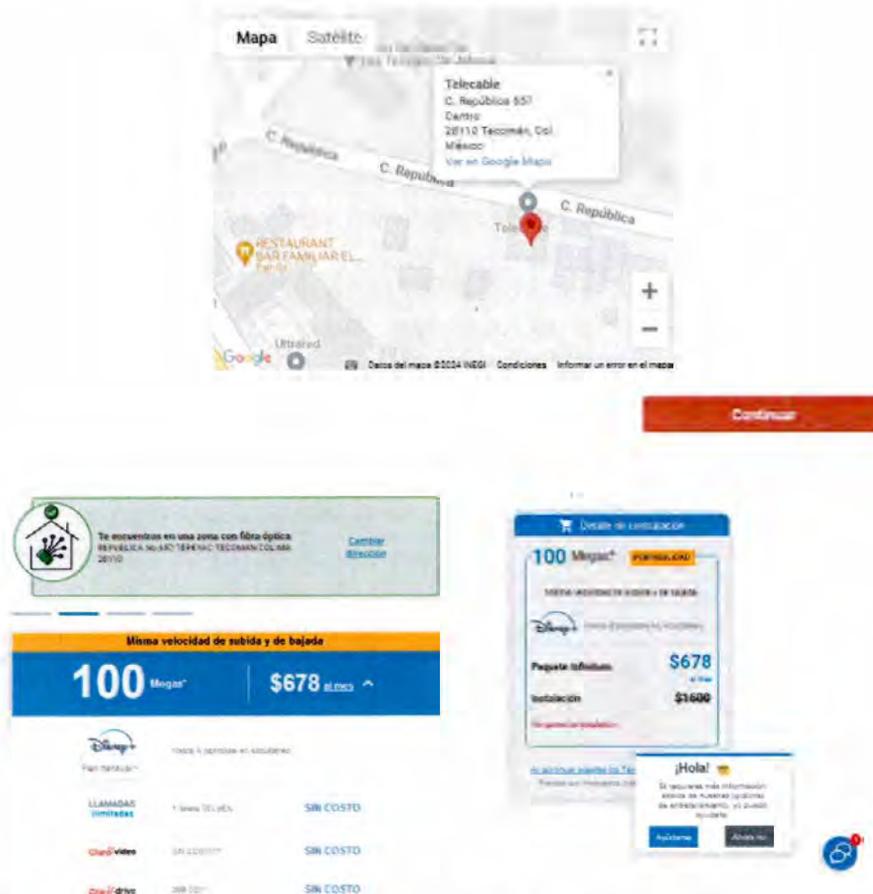


Figura 6.8: Ejemplo del SEG indicando solo 10MB de servicio en Tecomán, pero en la página de Telmex se confirma la posibilidad del servicio [Fuente: Elaboración propia, 2025]

### 6.1.2 Es imperativo mitigar objeciones indebidas y demoras en la habilitación de servicios

Con el objetivo de atender las problemáticas previamente descritas, Izzi/Sky plantean las siguientes recomendaciones:

- **Definir clara y limitativamente los motivos válidos de objeción por parte del AEPT:**

Se propone que la OREDA delimite de manera precisa los motivos legítimos por los cuales el AEPT puede objetar una solicitud. Esto implica excluir razones arbitrarias o atribuibles al propio AEPT, tales como fallas de infraestructura bajo su responsabilidad. Asimismo, se debe exigir que toda objeción se acompañe de evidencia clara, verificable y suficiente que respalde el motivo aducido.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

- **Sancionar por objeciones infundadas o no contempladas en la OREDA:**

Mis Representadas han identificado un uso recurrente de objeciones como "Terminal no corresponde" o "Sin facilidades de red", las cuales no están expresamente reconocidas en la OREDA. Este uso improcedente interfiere con los procesos de desagregación del bucle local y obstaculiza el acceso efectivo de los CS a los servicios. Por tanto, se recomienda establecer mecanismos sancionatorios en caso de que el AEPT emplee causas de objeción no previstas en la regulación vigente o sin soportes sólidos.

- **Garantizar la veracidad, trazabilidad y consistencia de la información en el SEG para promover condiciones equitativas entre los CS y el AEPT:**

Con el objetivo de fortalecer la transparencia y asegurar un trato no discriminatorio en la provisión de servicios mayoristas, se propone que el AEPT tenga la obligación de mantener actualizada de forma permanente la información sobre su red, cobertura y facilidades técnicas en el SEG. Asimismo, se solicita que toda objeción a solicitudes de los CS sea debidamente sustentada mediante evidencia técnica, diagnóstica y fotográfica, la cual deberá cargarse directamente en el SEG para su trazabilidad. Esta obligación debe ser incorporada de manera explícita en la OREDA. Adicionalmente, se debe verificar la alineación entre los servicios que el AEPT declara como disponibles en el SEG y aquellos que efectivamente comercializa a sus clientes finales. En caso de detectarse inconsistencias, por ejemplo, cuando el AEPT rechace solicitudes de los CS por supuesta falta de cobertura en zonas donde sí ofrece servicios por sus propios canales.

La implementación efectiva de estas medidas permitirá garantizar la coherencia en la información provista, mejorar la trazabilidad de las decisiones del AEPT, y reducir asimetrías en el acceso a infraestructura esencial, promoviendo así la competencia efectiva en los mercados regulados bajo la OREDA.

- **Revisar el uso del "Paro de Reloj" y establecimiento de medidas correctivas ante demoras injustificadas:**

Aunque el "Paro de Reloj" fue concebido como un mecanismo para facilitar soluciones en favor de los CS, en la práctica ha sido utilizado por el AEPT para extender plazos y cancelar solicitudes sin ofrecer alternativas viables. Por ello, se requiere definir criterios específicos para su aplicación, así como imponer consecuencias al AEPT cuando se utilice esta herramienta de forma indebida con fines dilatorios.

- **Auditar periódicamente al AEPT y regular estrictamente las visitas en falso:**

Mis Representadas han documentado múltiples casos en los que los técnicos del AEPT no se presentan a las visitas programadas o lo hacen fuera del horario convenido, generando retrasos en la provisión del servicio. Para prevenir el uso indiscriminado del argumento de "caso fortuito o fuerza mayor", se debe especificar en la OREDA qué situaciones califican bajo esta figura, y exigir al AEPT pruebas suficientes cuando emplee

este motivo de objeción. Las Autoridades Regulatorias deben implementar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de los horarios y la existencia de evidencia que respalde cada visita. En ausencia de dicha evidencia, deben aplicarse las penalizaciones correspondientes.

- **Establecer un KPI que limite el porcentaje de objeciones permitidas por parte del AEPT:**

Se sugiere incorporar en la OREDA un indicador clave de desempeño (KPI) que determine un porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede presentar frente a las solicitudes de un CS. Este mecanismo fomentaría la equidad entre operadores y prevendría prácticas discriminatorias. En caso de que el AEPT exceda dicho umbral las Autoridades Regulatorias deberían imponer sanciones estrictas. Este KPI también debería extenderse a otros indicadores relevantes, tales como trabajos especiales, reasignaciones de puertos y visitas en falso, para garantizar procesos de habilitación de servicios más justos, transparentes y eficientes.

## **6.2 Revisión crítica al marco de trabajos especiales, falta de transparencia y efectos anticompetitivos**

El esquema actual de los trabajos especiales contemplado en la OREDA presenta vacíos regulatorios y ambigüedades normativas que han habilitado prácticas discrecionales por parte del AEPT, afectando directamente a los CS. En lugar de operar como un mecanismo excepcional de soporte técnico para casos específicos y debidamente justificados, los trabajos especiales se han convertido, en la práctica, en una fuente de sobrecostos, retrasos y condiciones inequitativas que impactan la operación de los CS y, por extensión, la experiencia del usuario final.

Esta sección analiza de manera detallada cómo la falta de definiciones claras, la ausencia de límites tarifarios y la nula estandarización en los procesos de cotización han derivado en situaciones donde los CS enfrentan cargos injustificados, dificultades para impugnar cobros, y nulas garantías sobre el uso exclusivo de la infraestructura que ellos mismos han financiado. Además, se evidencia cómo estas prácticas, sumadas a la limitada trazabilidad de los procesos y solicitudes en el SEG y la falta de mecanismos de reconocimiento de inversión, configuran un entorno operacional que desincentiva la inversión por parte de los CS y obstaculiza el cumplimiento de los objetivos regulatorios de la OREDA.

Frente a este contexto, Izzi/Sky formulan un conjunto de recomendaciones dirigidas a fortalecer el marco regulatorio aplicable a los trabajos especiales, dotarlo de mayor transparencia y control, y restituir las condiciones mínimas necesarias para una operación eficiente, predecible y competitiva en beneficio del ecosistema mayorista de telecomunicaciones.

### 6.2.1 Falta de transparencia en la solicitud y ejecución de trabajos especiales

Los trabajos especiales fueron incorporados en la OREDA como un mecanismo para resolver barreras técnicas que impiden la habilitación de ciertos servicios a los CS. No obstante, los lineamientos actuales que regulan su solicitud no contemplan un alcance específico, como tiempos y costos claros, esta falta de definición al detalle ha permitido que el AEPT abuse de esta figura y limite las posibilidades de réplica justificada por parte de los CS.

En particular, Izzi/Sky han experimentado retrasos significativos, tanto por incumplimientos de los plazos establecidos en la OREDA como por la ausencia de límites claros en la duración de cada fase del proceso. Por ejemplo, mientras que la OREDA establece un plazo de 11 a 16 días hábiles desde la solicitud del trabajo especial vía SEG/SIPO hasta la notificación de inicio, el tiempo requerido para completar el trabajo queda indefinido y sujeto a criterios abiertos según el tipo de intervención<sup>12</sup>. Un caso reciente evidencia esta problemática y se desarrolla a continuación.

---

<sup>12</sup> Sección 12.2. Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2026. Consulta pública [En Línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-2>



## Falta de lineamientos claros para trabajos especiales por parte del AEPT



Impacto operativo de actividades no estipuladas en la Oferta y necesidad de regulación precisa sobre plazos y alcances

El trabajo especial ejecutado por el AEPT incluyó múltiples hitos que no estaban contemplados en la Oferta y que, en conjunto, extendieron de forma significativa el plazo de habilitación del servicio. La Figura que se encuentra abajo, ilustra las actividades ejecutadas por el AEPT y los tiempos asociados a cada una de ellas. Al contrastar estos con lo estipulado en la OREDA, se hace evidente la necesidad de definir con mayor precisión las fases y plazos aplicables a los trabajos especiales, con el fin de evitar demoras que comprometan la eficiencia operativa. Es importante destacar que una activación que excede un mes resulta desproporcionada e insostenible tanto para los CS como para sus 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
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>

Adicional a las observaciones previamente expuestas, el amplio margen de interpretación permitido por la OREDA respecto a los trabajos especiales ha generado espacio para prácticas discrecionales por parte del AEPT. En particular, se han identificado casos en los que el AEPT ha incluido dentro de los trabajos especiales actividades que corresponden al mantenimiento ordinario de su propia infraestructura, como componentes de última milla, los cuales no deberían ser imputables a los CS.

La ausencia de definiciones concretas sobre trabajos especiales en la OREDA ha sido utilizada por el AEPT para incorporar intervenciones injustificadas y que no están claramente delimitadas. Por ejemplo, la reparación de puertos de acceso dañados, al formar parte de la red del AEPT, debería considerarse responsabilidad de este último y no una actividad sujeta a pagos adicionales por parte de los CS. Este tipo de situaciones refuerza la necesidad de establecer límites claros y explícitos respecto a qué puede y no puede considerarse como trabajo especial.

Asimismo, se ha observado que las cotizaciones emitidas por el AEPT en el marco de estos trabajos especiales presentan presupuestos elevados, sin justificaciones técnicas detalladas ni desgloses de los conceptos cobrados. Esta práctica contraviene el principio de transparencia que debe regir la OREDA, al restringir la capacidad de los CS para evaluar adecuadamente la pertinencia y razonabilidad de los costos asociados. Dado que no existen tarifas reguladas aplicables a los trabajos especiales, esta falta de control puede dar lugar a sobre costos significativos. A continuación, se presentan dos ejemplos que ilustran el nivel de detalle y los valores cobrados por el AEPT en cotizaciones recientes solicitadas por Izzi/Sky (Ver Figura 6.9 y Figura 6.10).

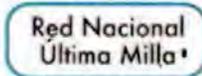


FOLIO SEG 13142367  
 COTIZACION SERVICIO SAIB  
 CONCESIONARIO CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MEXICO  
 CIUDAD DE MEXICO

27/10/20		TIPO DE PROYECTO: SERVICIO SAIB	
CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	COSTO TOTAL MXN.
4		MATERIALES	\$4,599.25
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:			\$8,305.37

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

Figura 6.9: Cotización de trabajo especial para la habilitación del SAIB [Fuente: Elaboración propia, 2025]



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.  
 Direccion: [Redacted]

CANT.	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO (M)	PRECIO UNITARIO (B)	CANTIDAD DE INSTALACIÓN	PRECIO TOTAL
10	NCA-2204-0055	H3b 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 6.10: Cotización de trabajo especial para habilitación de Puerto nCAI [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Como se puede observar, las cotizaciones correspondientes al trabajo especial analizado no presentan un desglose detallado que permita identificar con claridad los conceptos incluidos en cada actividad, ni ofrecen una justificación técnica o económica de los valores presentados. Adicionalmente, se observa una falta de estandarización en los formatos utilizados por el AEPT. A modo de ejemplo, se evidencia que mientras una de las cotizaciones menciona explícitamente la inclusión del IVA, en la otra no se especifica si el impuesto fue considerado. En este contexto, destaca particularmente el hecho de que se haya pagado un monto cercano a MXN 12,500 para habilitar un único servicio en un domicilio residencial, lo que evidencia una relación costo-beneficio desproporcionada (Ver Figura 6.11). Los CS, frente a este tipo de cobros, carecen de mecanismos eficaces para su impugnación.

Concepto	Costo (MXN)
Trabajo especial	9,634.23
Habilitación nCAI	2,726.50
Habilitación SAIB	136.33
<b>Total</b>	<b>12,497.06</b>

Figura 6.11: Costo por la prestación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Este escenario pone de manifiesto cómo la figura de los trabajos especiales, en su aplicación actual, representa una carga significativa para los CS, al afectar negativamente su rentabilidad mediante incrementos en tiempos y costos de habilitación que no pueden ser trasladados directamente al usuario final sin comprometer la competitividad del servicio.

La situación se torna aún más compleja cuando el AEPT, de forma unilateral, pone a disposición de otros CS la infraestructura habilitada mediante un trabajo especial previamente financiado por un CS específico. Mis Representadas han identificado casos recientes en los que, tras realizar la inversión correspondiente y habilitar el servicio, el AEPT comenzó a ofrecer servicios a terceros, incluidos sus propios canales minoristas, utilizando la capacidad instalada resultante del trabajo especial. En un caso concreto, Izzi/Sky consultaron inicialmente la prefactibilidad del servicio a través del SEG y recibió una respuesta negativa, lo que lo obligó a invertir en la ejecución del trabajo especial. Sin embargo, al consultar posteriormente la misma prefactibilidad, se evidenció que el SEG ya mostraba disponibilidad en la zona, lo cual indica que el AEPT podría estar aprovechando inversiones de terceros para ampliar su propia cobertura o beneficiar a otros CS, sin compensar de ninguna forma al CS que asumió el costo inicial.

Asimismo, Izzi/Sky han documentado múltiples casos en los que, si bien los trabajos especiales aparecen marcados como ejecutados en el SEG, no existe evidencia verificable de que dichos trabajos hayan sido efectivamente concluidos ni que la habilitación del servicio se haya concretado. Esta falta de trazabilidad limita severamente la transparencia del proceso y genera incertidumbre operativa para los CS.

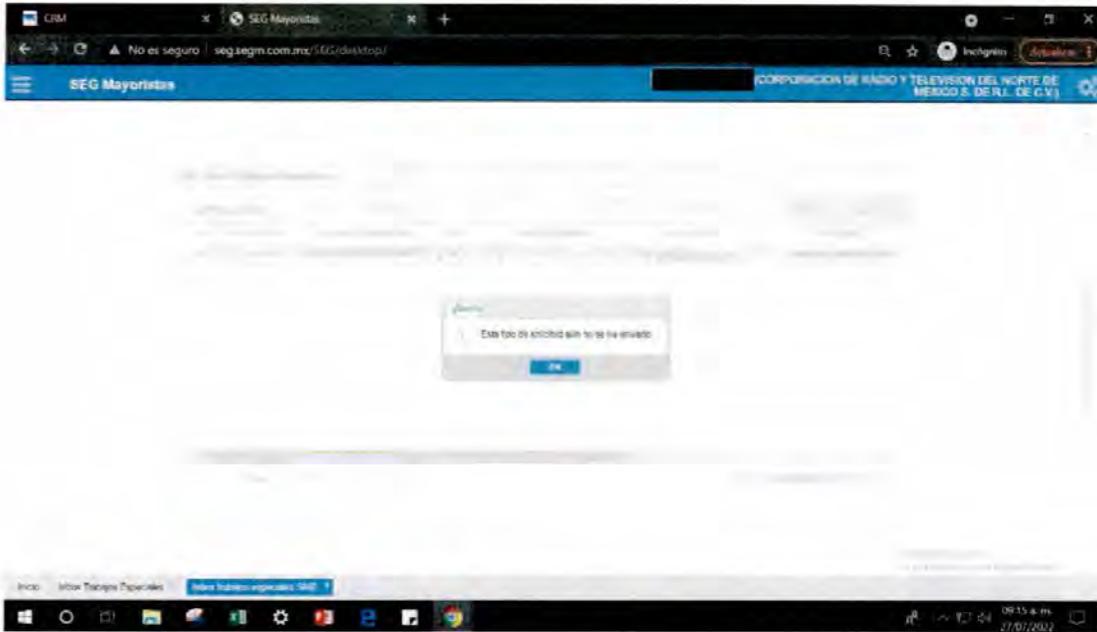


Figura 6.12: Solicitud de trabajo especial sin evidencia de la ejecución de la instalación [Fuente: Elaboración propia, 2025]

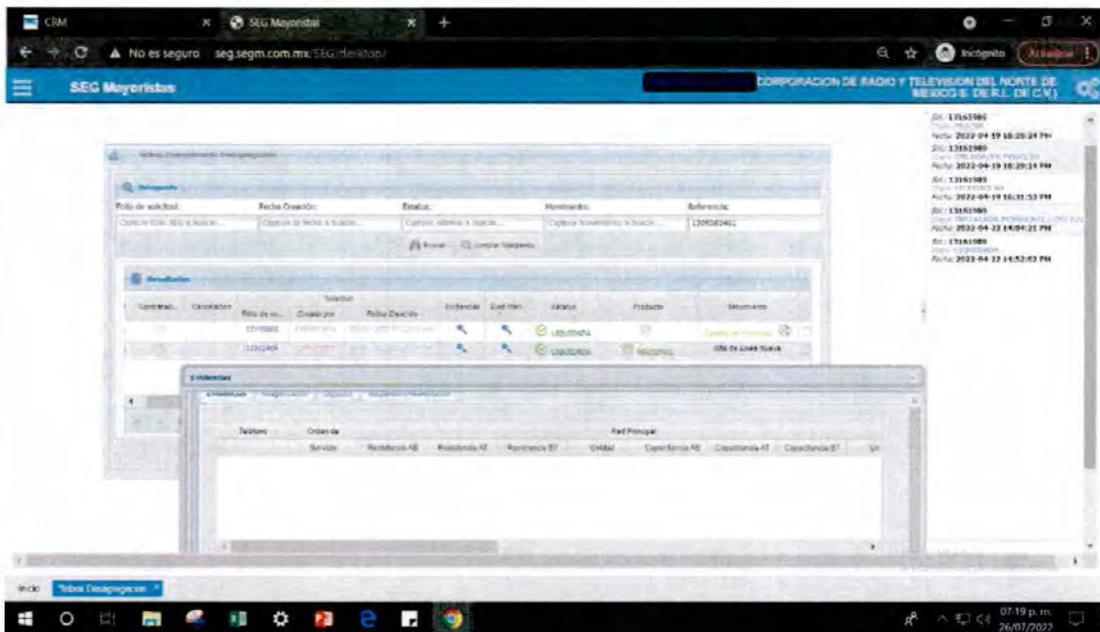


Figura 6.13: Solicitud de trabajo especial para la instalación de una ONT sin evidencia [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Estas prácticas, en las que el AEPT impone barreras operativas y económicas injustificadas a los CS terminan afectando a los usuarios finales, y contradicen directamente los principios establecidos en la OREDA. Los trabajos especiales han dejado de ser una herramienta excepcional de soporte técnico y se han convertido en mecanismos para demorar la

*Handwritten signature or mark in blue ink.*

habilitación de servicios y aplicar cargos excesivos, incluso en casos atribuibles al mantenimiento ordinario de la red, el cual es responsabilidad directa del AEPT. Cabe resaltar que los costos de mantenimiento ya están incorporados en las tarifas pactadas en la OREDA, por lo que su duplicación vía trabajos especiales no tiene justificación.

Además, la apropiación y explotación comercial de infraestructura financiada por los CS, sin reconocimiento de renta, devolución o derechos de uso exclusivo, constituye una práctica anticompetitiva que erosiona los incentivos de los CS para seguir invirtiendo en el desarrollo de redes y en la mejora de los servicios ofrecidos a sus usuarios. A esto se suma la ausencia de voluntad por parte del AEPT para establecer espacios de diálogo que permitan construir soluciones conjuntas, tanto en el marco de los trabajos especiales como en otras inversiones críticas. Lo anterior se desarrolla con más detalle en la sección 6.5.1 del presente documento.

### **6.2.2 Es de vital importancia aplicar definiciones claras que incentiven la transparencia en el marco de trabajos especiales en la OREDA**

Con el propósito de promover condiciones equitativas en la habilitación de servicios contratados y fortalecer la transparencia en la implementación de la OREDA, Izzi/Sky plantean las siguientes recomendaciones:

- **Establecer de manera clara cuál es la definición de “Trabajo Especial” por parte de las Autoridades Regulatorias:**

Se solicita que las Autoridades Regulatorias, realicen un seguimiento exhaustivo al AEPT para que, con base en casos históricos, establezca de manera precisa los supuestos, características y condiciones bajo las cuales una actividad puede clasificarse como trabajo especial. Esta definición debe excluir actividades que correspondan al mantenimiento regular de la red del AEPT, con el fin de reducir la discrecionalidad y limitar abusos.

- **Establecer topes tarifarios y lineamientos de transparencia en la cotización de trabajos especiales por parte del AEPT:**

Con el fin de garantizar condiciones equitativas y transparentes para los CS en la ejecución de trabajos especiales, se propone que las Autoridades Regulatorias definan tarifas máximas razonables para cada categoría de trabajo especial, considerando variables como ubicación geográfica, distancia al punto de conexión, tipo de materiales utilizados, obra civil requerida, entre otros factores técnicos y operativos. Estas tarifas de referencia deberán ser proporcionales a la naturaleza del servicio y alineadas con los valores de mercado, para evitar sobrecostos injustificados por parte del AEPT.

De manera complementaria, se solicita que el AEPT tenga la obligación de emitir cotizaciones desglosadas y detalladas para cada trabajo especial solicitado por un CS. Estas cotizaciones deberán incluir el precio unitario de cada componente, la justificación

técnica correspondiente y cualquier otro concepto involucrado en el servicio. El desglose detallado permitirá a los CS evaluar adecuadamente los costos y facilitará a las Autoridades Regulatorias supervisar el cumplimiento de los topes establecidos.

La adopción de estas medidas promoverá transparencia, trazabilidad y equidad en la relación comercial entre el AEPT y los CS, previniendo abusos tarifarios y fomentando una implementación más efectiva de la OREDA.

- **Imponer sanciones al AEPT por el uso indebido de los trabajos especiales:**

Hasta tanto se cuente con una definición robusta de los trabajos especiales en la OREDA, se propone que las Autoridades Regulatorias establezcan un régimen de sanciones aplicables al AEPT cuando se detecte el uso de esta figura para dilatar plazos o restringir el acceso a su infraestructura por parte de los CS.

- **Implementar un mecanismo de reconocimiento a las inversiones realizadas por los CS en la habilitación de servicios:**

En situaciones donde los CS hayan efectuado inversiones para habilitar servicios, se solicita que se estipule expresamente que la capacidad o infraestructura habilitada será de uso exclusivo de dichos CS, sin restricciones temporales. No obstante, con el objetivo de fomentar un entorno más competitivo en beneficio de los usuarios finales, Izzzi/Sky manifiestan su apertura a que dicha capacidad también pueda ser utilizada por otros CS. En este caso, es imperativo que el AEPT reconozca formalmente la inversión realizada, ya sea mediante un esquema de reembolso parcial o total, o a través del pago de una renta periódica proporcional al uso que otros operadores den a dicha infraestructura.

### **6.3 Inequidades en la provisión de servicios técnicos en campo; riesgos por la deficiente implementación de la Separación Funcional y trato no equivalente**

La implementación efectiva de la OREDA depende en gran medida de la neutralidad operativa del AEPT, particularmente en los procesos de provisión de servicios en campo. No obstante, Izzzi/Sky han identificado múltiples problemáticas derivadas del uso compartido de personal técnico entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM), que vulneran los principios fundamentales de la Separación Funcional y generan condiciones operativas discriminatorias para los Concesionarios Solicitantes (CS).

En la práctica, esta situación se traduce en una atención prioritaria a las solicitudes de la DM en detrimento de aquellas provenientes de la EM, con consecuencias directas para los CS en términos de calidad, tiempos de instalación y funcionalidad del servicio entregado. Casos documentados revelan desde dilaciones sistemáticas en la reasignación de puertos, hasta instalaciones registradas como completadas que no presentan operatividad real para el usuario final. Esta falta de trazabilidad técnica, unida a la imposición de cobros por servicios

inoperativos, genera impactos negativos tanto en la operación de los CS como en la experiencia de sus usuarios.

A esto se suma la ausencia de canales de comunicación directos con los técnicos del AEPT, y la negativa de éste a entregar información operativa relevante, especialmente en casos de clientes institucionales o gubernamentales, lo cual se detalla en la sección 6.3.1.

En respuesta a estas distorsiones operativas, Izzi/Sky plantean un conjunto de recomendaciones orientadas a restituir el principio de trato no discriminatorio, fortalecer la supervisión por parte de las Autoridades Regulatorias, e incorporar mecanismos normativos que garanticen una provisión transparente, equitativa y funcional de los servicios habilitados bajo la OREDA.

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

Mis Representadas han identificado diversas problemáticas relacionadas con la provisión de servicios en campo por parte del AEPT, las cuales derivan de la utilización de personal técnico subcontratado por la DM del AEPT. Esta práctica contradice los principios fundamentales de la Separación Funcional entre la EM y la DM, diseñada para garantizar transparencia, mitigar conflictos de interés y asegurar un trato no discriminatorio entre los CS y la operación propia del AEPT.

Uno de los principales impactos observados es la priorización sistemática de servicios contratados por la DM del AEPT, en detrimento de las solicitudes realizadas por los CS. Esto se ha traducido en dilaciones injustificadas en la atención a los CS, afectando tanto los plazos como la calidad de las instalaciones. Mis Representadas han documentado múltiples casos en los que, pese a estar programada la instalación, el técnico alega imposibilidad de ejecutar el servicio debido a fallas en el puerto asignado (Ver Figura 6.14). A pesar de existir puertos alternativos viables en el momento, el técnico no realiza la reasignación inmediata, y los CS carecen de herramientas operativas para resolver la situación en el momento oportuno.

Teléfono	Orden de Servicio	Fecha Objeción	Motivo Objeción	Causa Naturalidad
1212564144	056494532	2021-11-16	Puerto dañado	

Figura 6.14: Captura de pantalla evidenciando una objeción por "puerto dañado" [Fuente: Elaboración propia, 2025]

El problema no se limita a instalaciones que no se ejecutan, sino que también se han presentado casos en los que el técnico reporta como concluida una instalación que no es funcional para el usuario final o para el CS. En este sentido, el actual sistema de entrega mediante el SEG solo permite verificar el estatus de instalación, pero no la funcionalidad del servicio de forma integral (*end-to-end*), generando una desconexión entre lo reportado por el AEPT y la experiencia real del cliente.

En la OREDA, se contempla la ejecución de pruebas de aceptación del servicio, cuyos resultados deben ser comunicados al CS mediante el SEG. En el caso específico del SAIB, se estipula que dichas pruebas deben llevarse a cabo de forma conjunta entre el AEPT y el CS para cada nuevo puerto de Servicio de Concentración y Distribución (SCyD). Además, se establece que el AEPT no podrá considerar liquidado el servicio si el cliente final aún no cuenta con el servicio operativo, independientemente de si la instalación fue efectuada o no.

Para el resto de los servicios de desagregación, la OREDA prevé un periodo de verificación de 30<sup>13</sup> minutos para confirmar que el servicio está efectivamente en funcionamiento. Sin embargo, Izzi/Sky han identificado reiterados incumplimientos por parte del personal técnico del AEPT respecto a estas disposiciones. En la práctica, durante el proceso de entrega, los técnicos del AEPT se limitan exclusivamente a validar la sincronización entre el equipo terminal del usuario (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas integrales de punta a punta (*end-to-end*) necesarias para corroborar la funcionalidad completa del servicio. Esta omisión ha derivado en múltiples casos en los que, a pesar de que el AEPT reporta formalmente la entrega del servicio, este no queda realmente habilitado en el domicilio del cliente final, generando afectaciones tanto para los CS como para sus usuarios.

En línea con lo anterior, una vez que el técnico del AEPT reporta en el sistema SEG que el servicio ha sido "liquidado", este comienza a ser facturado al CS, aun cuando el servicio no sea funcional. Esta situación obliga al CS a registrar la falla como una incidencia, a pesar de que la causa radica directamente en un error atribuible al AEPT. Bajo este esquema, el técnico del AEPT debe acudir nuevamente al domicilio del usuario final. Sin embargo, Izzi/Sky han documentado múltiples casos en los que, al detectar que la conexión figura como activa en sus sistemas internos, el técnico procede a cerrar el proceso, aunque el servicio continúe inoperativo para el cliente. En consecuencia, el CS se ve forzado a escalar la incidencia a través de un proceso que no está normado en la OREDA y que puede extenderse por varios días, al implicar la interacción con diferentes áreas de ingeniería del AEPT para localizar y resolver la falla técnica.

Esta dinámica impacta negativamente la experiencia del usuario final y la sostenibilidad de la relación comercial entre los CS y sus clientes, particularmente considerando que Izzi/Sky buscan posicionarse mediante un servicio confiable y de alta calidad, pero dependen directamente de las capacidades y cumplimiento del AEPT como proveedor mayorista.

Adicionalmente, Izzi/Sky han documentado una clara falta de equivalencia de insumos entre el tratamiento otorgado a su operación y el que recibe la división minorista del AEPT en los procesos de instalación. Por ejemplo, cuando se presenta un inconveniente con un puerto asignado durante una instalación de la división minorista (como daño físico, errores de documentación en el SEG u otras fallas), los técnicos de la EM gestionan inmediatamente la

<sup>13</sup> Sección 6.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2026. Consulta pública [En Línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-2>

reasignación a un puerto funcional. Este proceso se realiza de forma automática y en un plazo no mayor a 15 minutos, mientras el técnico se encuentra aún en el sitio del cliente. En contraste, cuando se trata de solicitudes realizadas para un CS como Izzi/Sky, el mismo proceso de reasignación puede tardar hasta ocho días hábiles. Además, aun tras esa espera, no existe garantía de que la habilitación se concrete, ya que la instalación puede ser nuevamente objetada por las mismas razones, generando un ciclo indefinido de retrasos y frustrando la provisión efectiva del servicio tanto para el CS como para su usuario final.

Por otra parte, Izzi/Sky han identificado casos en los que los técnicos del AEPT no se presentan a las citas en la fecha y hora programada, generando retrasos adicionales en la habilitación de los servicios. Según la OREDA, la ausencia del técnico implica el registro de una "visita en falso" a cargo del responsable, así como la necesidad de reprogramar la cita. Sin embargo, este reproceso impacta tanto en tiempos como en costos para los CS, quienes deben gestionar citas dobles para un mismo domicilio. Situaciones como esta explican en gran medida la disminución significativa en el volumen de solicitudes recibidas en los últimos cuatro años (ver Figura 6.1 de la sección 6).

A esto se suma la falta de flexibilidad horaria por parte del AEPT, lo cual representa una barrera adicional en la atención de servicios empresariales y gubernamentales que requieren disponibilidad 24/7. Esta rigidez también se manifiesta en la negativa del AEPT a proporcionar información operativa clave solicitada por clientes institucionales. Por ejemplo, en casos donde un cliente gubernamental atendido mediante los servicios de la OREDA requiere conocer los datos del personal técnico asignado a una instalación o atención de incidencias, el CS debe solicitar esta información al AEPT, ya que se trata de su personal. No obstante, como se ilustra en la Figura 6.15, la respuesta del AEPT ha sido negativa, argumentando que se trata de "procesos cerrados". Esta postura impide una atención fluida y oportuna para los CS, afectando directamente la calidad del servicio y la relación con sus usuarios gubernamentales.

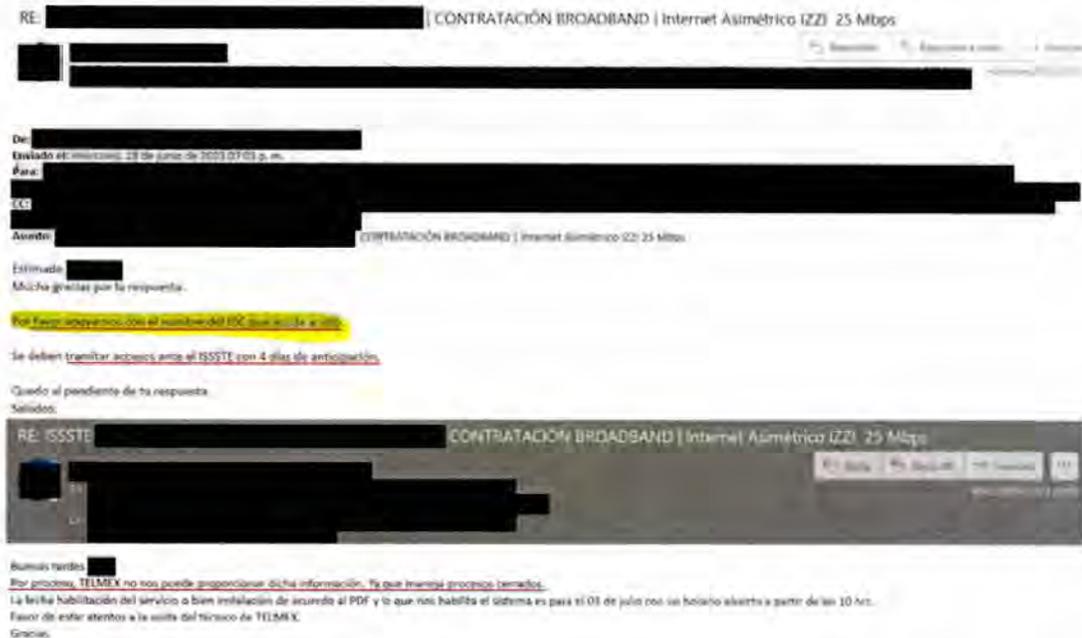


Figura 6.15: Evidencia de solicitud y negación de información requerida para la prestación de servicios a clientes gubernamentales [Fuente: Elaboración propia, 2025]

El uso compartido de personal técnico entre la EM y la DM ha generado un claro conflicto de intereses que afecta directamente a los CS, comprometiendo la calidad del servicio que estos ofrecen a sus usuarios finales. Esta situación va en contravía de los principios fundamentales de la Separación Funcional. Estos comportamientos reflejan un sesgo operativo que debe ser corregido de manera urgente, ya que obstaculizan la implementación efectiva de la OREDA. Para que esta Oferta cumpla con su propósito de fomentar una competencia equilibrada y transparente, es indispensable garantizar que todos los CS tengan acceso equitativo a los recursos e insumos operativos del AEPT.

### 6.3.2 La transparencia y coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y del CS es crucial para el correcto funcionamiento de la OREDA

Con el objetivo de fortalecer la transparencia y garantizar la correcta implementación de la OREDA, Izzi/Sky plantean las siguientes soluciones:

- **Imponer sanciones al AEPT por prácticas que vulneren la equivalencia de insumos en visitas técnicas:**

Se solicita que las Autoridades Regulatorias actúen como supervisor directo en los procesos de habilitación y atención de servicios contratados, con el fin de identificar y documentar prácticas que contravengan el principio de equivalencia de insumos. Ante cualquier incumplimiento, las Autoridades Regulatorias deberán aplicar sanciones ejemplares al AEPT para asegurar la implementación adecuada de la OREDA. Estas

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

sanciones deben tener un carácter disuasorio y fomentar la igualdad de condiciones entre los CS y la división minorista del AEPT.

- **Crear canales de comunicación directos y transparentes entre técnicos del AEPT y los CS:**

Para evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de atención en campo, Izzi/Sky solicitan la incorporación en la Oferta de un canal de comunicación bilateral entre técnicos del AEPT y los CS. Este mecanismo permitirá una coordinación ágil ante imprevistos, reduciendo retrasos y permitiendo reprogramaciones inmediatas cuando sea necesario. La transparencia en esta interacción es clave para asegurar una atención técnica eficaz y sin sesgos.

- **Establecer pruebas hasta el punto de entrega de tráfico al CS:**

Mis Representadas solicitan que la OREDA estipule que un servicio en el domicilio del usuario final solo se considerará completado cuando tanto el usuario como el CS confirmen su correcta instalación. Esto incluye pruebas de velocidad, para cobre y fibra, que validen que el medio de acceso proporciona las velocidades contratadas. Las pruebas deberán estar disponibles para consulta a través del SEG en aras de garantizar trazabilidad y transparencia. Asimismo, se solicita que el AEPT acompañe el proceso de habilitación para asegurar la entrega completa del servicio desde el momento de la instalación. En caso de que el servicio no esté funcionando, no deberá cobrarse al CS hasta que esté plenamente operativo, es decir, con activación en el domicilio del cliente y entrega efectiva del tráfico en la red del CS.

- **Establecer un flujo de escalamiento técnico gestionado por el AEPT:**

Mis Representadas solicitan que el AEPT asuma la responsabilidad de escalar internamente las incidencias a sus áreas de ingeniería conforme avancen en la revisión de fallas, con el fin de identificar con precisión el punto de su red donde reside la problemática. Asimismo, se requiere que la OREDA defina plazos específicos para resolver servicios que han sido iniciados, pero no concluidos. Ante el historial de indiferencia del AEPT frente a lo estipulado, Izzi/Sky solicitan que se incorporen penalizaciones claras ante incumplimientos o retrasos injustificados.

#### **6.4 Restricciones a los CS y medidas que promueven el detrimento del servicio en la OREDA 2026**

La OREDA fue concebida como una herramienta regulatoria para facilitar el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT por parte de los CS, con el objetivo de promover condiciones de competencia equitativa, eficiencia operativa y calidad en la prestación de los servicios finales. Sin embargo, en sus actualizaciones más recientes, se han introducido restricciones o modificaciones que, lejos de fortalecer la operación de los CS, han impuesto nuevas barreras

que limitan su autonomía técnica y capacidad de garantizar un servicio robusto, seguro y competitivo.

Entre estas restricciones destacan: la prohibición a los CS de instalar acometidas y la imposibilidad de instalar baterías externas o plantas de respaldo en sitios de coubicación. Por otro lado, la OREDA está contemplando una flexibilización para el AEPT en casos específicos, lo cual empeora las condiciones de calidad para los CS. En particular, el AEPT está proponiendo la eliminación de la obligación de ofrecer velocidades simétricas en el servicio mayorista y la flexibilización en la medición de parámetros de calidad del servicio, con lo cual se exime de responsabilidades que actualmente tiene en la Oferta. Estas modificaciones representan riesgos para los CS, pues generan dependencias técnicas, reducen la calidad de los servicios que pueden ofrecer a sus usuarios finales y disminuyen la capacidad de hacer seguimiento al cumplimiento por parte del AEPT.

#### **6.4.1 Propuestas del AEPT que limitan capacidades operativas y reducen estándares de calidad en la OREDA**

El AEPT ha propuesto modificar la OREDA para impedir que los CS instalen acometidas de red, bajo el argumento de que dicha facultad no ha sido utilizada por ningún CS y que su eliminación facilitaría la operación mediante un único flujo de atención. No obstante, esta decisión desconoce que la habilitación de esta posibilidad no solo respondía a necesidades técnicas concretas, sino que representaba un mecanismo fundamental para resolver bloqueos operativos o situaciones en las que el AEPT no estuviera en condiciones de ejecutar la instalación de manera oportuna. Además, cabe recalcar que el AEPT reconoce en su justificación sobre la modificación propuesta que esta medida fue aprobada en enero del presente año 2025, por lo cual resulta inaceptable pretender eliminarla sin haber dado un tiempo prudente para que los CS realicen dicha actividad.

Eliminar esta opción deja a los CS en una posición de dependencia absoluta frente al AEPT, sin posibilidad de reacción técnica frente a fallas, demoras o incumplimientos. Esta situación puede traducirse en impactos negativos en los tiempos de provisión, calidad de servicio y percepción del cliente final, además de generar ineficiencias operativas en contextos de alta demanda o cobertura limitada.

Otra modificación preocupante es la imposición de restricciones a los CS para instalar baterías externas o sistemas de respaldo energético en espacios de coubicación, justificada por el AEPT en función de garantizar la seguridad de la red nacional. Sin embargo, esta decisión omite considerar que, sin autonomía energética mínima, los CS quedan completamente sujetos a la infraestructura y disponibilidad energética del AEPT, sin capacidad de garantizar continuidad de servicio en escenarios críticos (e.g., cortes de energía o fallos en el suministro principal).

Este impedimento compromete la calidad del servicio prestado por los CS a sus clientes, especialmente en segmentos empresariales o institucionales donde la disponibilidad

ininterrumpida del servicio es un requerimiento contractual. Además, imposibilita a los CS el cumplimiento de sus propios acuerdos de nivel de servicio (SLAs, por sus siglas en inglés), debilitando su propuesta de valor y reduciendo su competitividad.

Ahora bien, frente a propuestas en las que el AEPT busca eximirse de responsabilidades con las que hoy cuenta bajo la OREDA vigente, se encuentra eliminar la obligación de garantizar velocidades simétricas (misma velocidad de bajada y subida), argumentando que esta característica ya se encuentra descrita en el catálogo del SEG y en el anexo tarifario, por lo que su reiteración sería redundante.

No obstante, para Izzi/Sky esta supuesta redundancia no justifica la eliminación del requisito. Las velocidades simétricas son un atributo técnico crítico en servicios empresariales y aplicaciones de alta demanda, como videoconferencias, almacenamiento en la nube o servicios de transmisión en tiempo real. Eliminar esta exigencia en la Oferta mayorista abre la puerta a degradaciones en la calidad del servicio, dificultando la competencia efectiva y limitando la capacidad de los CS para atender ciertos segmentos de mercado.

Finalmente, una segunda modificación orientada a reducir carga para el AEPT es la flexibilización de la periodicidad y desagregación en la medición de parámetros de calidad. En particular, el AEPT propone pasar de una frecuencia trimestral y segmentada por CS, a una medición anual y agregada. Mis Representadas consideran que esta flexibilización debilita gravemente la capacidad de monitoreo por parte de los CS y de las Autoridades Regulatorias. Al agregarse la información, se pierde visibilidad sobre el desempeño específico que recibe cada CS, mientras que, al espaciar la medición, se diluye la posibilidad de detectar incumplimientos oportunamente. En la práctica, esta medida favorece la opacidad operativa del AEPT, reduce su grado de rendición de cuentas y mina la transparencia que debe caracterizar la implementación de la OREDA.

#### **6.4.2 Es de gran importancia preservar la autonomía operativa y salvaguardar la calidad del servicio en beneficio de los usuarios finales**

Con el objetivo de corregir las restricciones normativas descritas y restituir condiciones operativas equitativas para los CS, Izzi/Sky plantean las siguientes recomendaciones sobre la OREDA propuesta para 2026:

- **Mantener la posibilidad de que los CS instalen acometidas cuando sea necesario:**

Se solicita impedir que se elimine de OREDA la facultad de los CS para instalar acometidas. En casos como demoras excesivas por parte del AEPT, resulta imprescindible contar con esta posibilidad para agilizar los procesos de acceso efectivo a la infraestructura.

- **Permitir la instalación de sistemas de respaldo energético por parte de los CS:**

Mis Representadas recomiendan autorizar, bajo condiciones técnicas y de seguridad previamente establecidas, la instalación de baterías externas o plantas de energía por parte de los CS. Esta facultad es esencial para garantizar la continuidad del servicio, especialmente en ubicaciones críticas o con infraestructura vulnerable.

- **Mantener explícitamente la obligación de ofrecer velocidades simétricas en la OREDA:**

Aun cuando esta característica se encuentre en otros apartados, debe mantenerse de forma clara y obligatoria en la sección de condiciones técnicas de la Oferta, como garantía mínima de calidad para todos los servicios mayoristas. Esto permitirá garantizar que los servicios proveídos por los CS a través de la OREDA sean de calidad para sus usuarios finales, en especial para usuarios empresariales o institucionales.

- **Conservar la periodicidad trimestral y el nivel de desagregación por CS en las mediciones de calidad:**

Se solicita rechazar la propuesta del AEPT de agregar y espaciar las métricas de calidad. En su lugar, debe mantenerse la medición trimestral y por CS como herramienta indispensable de monitoreo, transparencia y control. Esta práctica no solo permite identificar desviaciones puntuales en la calidad del servicio, sino que también garantiza un tratamiento equitativo entre todos los operadores.

## **6.5 Fallas estructurales en la gobernanza de la OREDA, comunicación deficiente y ausencia de supervisión regulatoria**

Uno de los pilares fundamentales para la implementación efectiva de la OREDA es la existencia de canales de comunicación funcionales, transparentes y con mecanismos de seguimiento entre los CS, el AEPT y las Autoridades Regulatorias. Sin embargo, Izzii/Sky han identificado que la comunicación actual entre estas partes está gravemente limitada por la falta de institucionalización, la ausencia de acuerdos vinculantes y una escasa participación del IFT como Autoridad Regulatoria.

Los espacios como el Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local (CTD), concebidos para resolver problemáticas operativas y promover mejoras normativas, han sido sistemáticamente desvirtuados. Aunque existen antecedentes de aceptación por parte del AEPT sobre algunas propuestas de los CS, la implementación práctica de los acuerdos alcanzados es mínima o inexistente. Las sesiones se han convertido en foros sin seguimiento estricto en los que se reiteran problemáticas sin que se estructure y cumpla una ruta clara de resolución con base en métricas de cumplimiento.

Además, decisiones unilaterales adoptadas por el AEPT, como la liberación de puertos SCyD sin diálogo previo, o la imposición de plazos inflexibles, afectan directamente la rentabilidad de las inversiones de los CS y reducen los incentivos para expandirse a nuevas zonas. Esta

dinámica se ve agravada por la pasividad del IFT, que debería adoptar un rol activo como árbitro y garante de la equidad, permitiendo que el AEPT dificulte el acceso efectivo a su infraestructura, sin supervisión ni consecuencias por ello.

Frente a este panorama, Izzi/Sky proponen un conjunto de medidas concretas para formalizar los compromisos asumidos, fortalecer el rol de las Autoridades Regulatorias y proteger las inversiones realizadas por los CS, con el fin de restaurar la confianza en la OREDA, promover su uso y asegurar su efectividad como instrumento para la competencia efectiva en el mercado de las telecomunicaciones.

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

La implementación efectiva de la OREDA y su impacto positivo en la dinámica competitiva del mercado dependen, en gran medida, de una comunicación continua, estructurada y eficiente entre los CS, el AEPT y las Autoridades Regulatorias. En este sentido, resulta fundamental institucionalizar espacios formales de diálogo que permitan atender de forma oportuna problemas operativos, reclamaciones específicas y oportunidades de mejora, en beneficio de todos los actores involucrados. Si bien existen instancias en las que el AEPT y los CS pueden discutir aspectos puntuales y proponer ajustes, estas carecen de mecanismos de seguimiento basados en KPIs y no cuentan con el respaldo necesario por parte de las Autoridades Regulatorias para que sus acuerdos tengan carácter vinculante. En efecto, el IFT ha adoptado un rol pasivo en estas instancias, sin que exista un proceso formal de supervisión sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.

Existen registros documentales sobre las discusiones y acuerdos en el marco del Comité Técnico de Desagregación Efectiva de la Red Local (CTD), en donde se evidencia la persistencia de problemáticas relevantes y la limitada disposición del AEPT para atender de manera eficaz las solicitudes operativas de los CS. Aunque el CTD fue concebido como un espacio para canalizar inconformidades, revisar objeciones y avanzar en soluciones técnicas, en la práctica el AEPT ha mostrado una postura poco receptiva ante las dificultades operativas manifestadas por los CS en la implementación de los servicios mayoristas regulados en la OREDA.

Un ejemplo ilustrativo se encuentra en la sesión 34 del CTD, celebrada el 24 de junio de 2024, en la que Mis Representadas presentaron una problemática recurrente relacionada con el uso del SEG (ver Figura 6.16). Durante esta sesión, Mis Representadas señalaron que, ante un reporte de falla validado en el sistema, se requiere un plazo de 24 horas para que dicho incidente sea cerrado. Esta condición implica que, si el servicio vuelve a fallar antes de cumplirse ese periodo, no es posible registrar nuevamente la falla sino hasta que concluya formalmente la incidencia previa. Esta limitación genera una extensión injustificada en los tiempos de atención y deteriora la calidad del servicio percibido por el usuario final. Frente a este planteamiento, el AEPT respondió indicando que el plazo de 24 horas está establecido en la Oferta de Referencia y, por tanto, el sistema opera conforme a ese lineamiento. Esta postura inflexible, carente de disposición para revisar o adaptar condiciones que afectan la

eficiencia operativa, pone en evidencia cómo el AEPT se ampara en disposiciones previamente definidas en la OREDA, aunque estas generen dificultades para los CS en la práctica.

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 6.16: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2025]*

Tal como se muestra en la Figura 6.16, Figura 6.17 y Figura 6.18, existen antecedentes dentro del CTD en los que el AEPT se ha mostrado receptivo para considerar las solicitudes de los CS o incluso llegar a acuerdos específicos con ellos. No obstante, en la práctica se observan incumplimientos recurrentes respecto a los plazos estipulados para ejecutar dichos acuerdos. En efecto, en algunos casos, estos compromisos no se materializan en absoluto.

A manera ilustrativa, se destacan dos situaciones discutidas durante las sesiones 33 y 34 del CTD. En primer lugar, durante la sesión 34, Mis Representadas manifestaron que las migraciones de servicios de cobre a fibra realizadas por el AEPT en distintas localidades no son notificadas a los CS, ni por medio del SEG ni a través de otros canales. Ante esto, se solicitó la incorporación de una alerta dentro del SEG que permitiera identificar estos cambios tecnológicos. En respuesta, el representante de Telmex indicó que las obligaciones se limitan a la prestación del servicio, sin vinculación a una tecnología específica; sin embargo, señaló que se tomaría nota de la petición, dado que es común que se efectúen migraciones tecnológicas como medida preventiva para evitar fallas futuras.

En segundo lugar, en la sesión 33 del CTD, celebrada el 10 de junio de 2024, Mis Representadas propusieron habilitar una funcionalidad de comunicación bidireccional dentro del SEG, ya que actualmente esta se lleva a cabo de manera unidireccional. Bajo el esquema vigente, las observaciones ingresadas por los CS no son consideradas al momento de liquidar los folios, y tampoco existe la opción para que los CS puedan responder a un *ticket* en caso de no estar conformes con la solución proporcionada. La respuesta del AEPT fue que revisarían la solicitud para determinar si la limitación correspondía a una falla en el procedimiento o en el sistema. Sin embargo, hasta la fecha, no se han recibido respuestas adicionales ni se han evidenciado acciones concretas más allá de lo consignado en las actas de las sesiones del comité.

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 6.17: Apartado del acta de la sesión 34 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2025]*

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 6.18: Apartado del acta de la sesión 33 del CTD [Fuente: Elaboración propia, 2025]*

La falta de carácter vinculante en los acuerdos alcanzados dentro del CTD lo ha convertido en una instancia de comunicación inefectiva, especialmente en un contexto donde no se percibe una participación por parte del IFT orientada a supervisar, validar y hacer cumplir los compromisos adquiridos. La ausencia de garantías institucionales dentro del comité, sumada a las limitaciones operativas, representa un obstáculo para avanzar hacia los objetivos de la OREDA, en lugar de fungir como una instancia efectiva de diálogo.

Adicionalmente, la ausencia de una comunicación efectiva ha derivado en una toma de decisiones unilateral por parte del AEPT. En múltiples casos, se ha evidenciado una falta de voluntad por parte del AEPT para establecer mecanismos de negociación con los CS que promuevan condiciones de competencia efectiva y mejoras en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios finales. Un ejemplo ilustrativo se observa en el caso del SCyD, donde IZZI/Sky han realizado inversiones significativas en varios nCAI y pCAI. Sin embargo, conforme a la OREDA vigente, si transcurren seis meses desde la entrega del SCyD sin que se haya habilitado un servicio SAIB, el AEPT enviará una notificación al CS indicándole que dispone de un plazo adicional de tres meses para ocupar el servicio SAIB. En caso de no hacerlo, el AEPT podrá liberar la reserva exclusiva del puerto asignado al CS una vez finalizado ese periodo<sup>14</sup>.

Las condiciones descritas son impuestas de manera unilateral por parte del AEPT, sin tomar en consideración factores fundamentales como la naturaleza del mercado en cuestión o el tiempo necesario para su consolidación. Este tipo de imposiciones resulta especialmente problemático en contextos donde un CS busca ingresar o expandirse en una zona donde aún mantiene una base reducida de usuarios, o cuando ya ha efectuado inversiones significativas para habilitar servicios. El AEPT aplica este enfoque en decisiones relacionadas con trabajos

<sup>14</sup> Sección 8.7. Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista) 2026. Consulta pública [En Línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-2>

especiales, cierres de centrales telefónicas, habilitación de acometidas, entrega de módems y otros servicios, contraviniendo directamente los principios de equivalencia de insumos.

Asimismo, se ha constatado la falta de voluntad del AEPT para entablar procesos de negociación orientados a definir soluciones mutuamente beneficiosas. No se evidencia un interés por establecer relaciones comerciales equitativas y sostenibles con los CS, a pesar de la disposición manifiesta por parte de Izzi/Sky para construirlas. Esta postura inflexible por parte del AEPT agrava aún más la ineficiencia de los canales de comunicación, impidiendo el adecuado seguimiento de los casos que se presentan desde la solicitud inicial hasta la efectiva habilitación de los servicios contratados.

Adicionalmente, en la mayoría de los casos, no existe una supervisión efectiva por parte del IFT sobre los compromisos adquiridos entre las partes, ni mecanismos regulatorios que garanticen su cumplimiento. Esta ausencia de control contribuye a la persistencia de las dificultades operativas, permitiendo que el AEPT actúe conforme a sus propios intereses sin enfrentar consecuencias, lo cual obstaculiza la implementación efectiva de acuerdos con los CS e imposibilita la competencia efectiva que la OREDA busca promover.

#### **6.5.2 Es imperativo mejorar la comunicación con el AEPT y garantizar el acompañamiento activo de las Autoridades Regulatorias**

Con el propósito de fortalecer las relaciones comerciales entre los CS y el AEPT, y de maximizar el aprovechamiento de los espacios de conciliación existentes para tratar temas operativos y problemáticas derivadas de la OREDA, Izzi/Sky proponen lo siguiente:

- **Garantizar la participación activa por parte de las Autoridades Regulatorias competentes como mediadores imparciales que salvaguarden los intereses de las partes, en línea con los principios establecidos en la OREDA:**

Se propone garantizar la participación activa y continua de las Autoridades Regulatorias competentes como mediadores imparciales en las discusiones entre los CS y el AEPT, en concordancia con los principios de la OREDA. Este rol debe incluir la facilitación de espacios de diálogo efectivos, la detección de áreas de mejora normativa y la resolución oportuna de objeciones y problemáticas operativas. Con el fin de asegurar la trazabilidad y el cumplimiento de los compromisos asumidos, se recomienda formalizar cada reunión mediante actas obligatorias que documenten los acuerdos específicos, con plazos definidos, métricas de evaluación objetivas y responsabilidades claras. Estas actas servirán como herramienta de control para que las Autoridades Regulatorias realicen un seguimiento riguroso y, en caso de incumplimiento por parte del AEPT, apliquen las sanciones correspondientes, garantizando así la seriedad, eficacia y simetría en la relación entre las partes.

En complemento a esta recomendación, la sección 6.2.2 incluye una solicitud que también aporta a mejorar la gobernanza de la OREDA. La solicitud está orientada a realizar un

reconocimiento financiero a los CS por parte del AEPT sobre la infraestructura que este último explote, pero que haya resultado de la inversión de algún CS.

## **6.6 Deficiencias estructurales del SEG, una herramienta clave de la OREDA que limita en lugar de facilitar la operación**

El Sistema Electrónico de Gestión (SEG) fue concebido como un pilar fundamental para la correcta operación de los servicios mayoristas previstos en la OREDA. Con este sistema se buscaba ofrecer a los CS una plataforma para gestionar solicitudes, monitorear fallas, consultar información técnica y coordinar procesos de instalación y mantenimiento de forma ágil. Pese a esto, lejos de cumplir con ese objetivo, el SEG se ha convertido en una fuente constante de ineficiencias, incertidumbre operativa y pérdida de trazabilidad para los CS.

Entre las principales fallas históricas detectadas por Izzi/Sky se encuentran la limitada trazabilidad histórica de datos, la disfuncionalidad recurrente de módulos críticos, los prolongados tiempos de carga y la falta de mecanismos efectivos de comunicación entre CS y el Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones (AEPT), y la falta de una interfaz amigable con el usuario.

Estas deficiencias estructurales han generado impactos operativos significativos: demoras en la gestión de servicios, imposibilidad de dar seguimiento a incidencias, y una alta dependencia de procesos manuales que resultan insostenibles a gran escala. Más aún, ante la ausencia de funcionalidades básicas como notificaciones automáticas o canales de comunicación directa, muchos CS se ven forzados a utilizar medios informales, lo cual socava los principios de transparencia, trazabilidad y eficiencia sobre los cuales se sustenta la OREDA.

En este contexto, Izzi/Sky plantean una serie de recomendaciones concretas y viables orientadas a corregir estas deficiencias. Las propuestas incluyen mejorar la trazabilidad y auditabilidad del sistema, garantizar la estabilidad funcional de todos los módulos, implementar canales de comunicación complementarios con notificaciones en tiempo real, y desarrollar un sistema robusto de alertas automáticas. Estas medidas son necesarias para asegurar que el SEG deje de ser una barrera técnica y se convierta, como fue concebido, en una herramienta facilitadora de una operación mayorista ágil, transparente y eficiente.

### **6.6.1 Ausencia de un SEG funcional**

La OREDA bajo consulta define el Sistema Electrónico de Gestión (SEG) como una herramienta fundamental para la operación de los servicios mayoristas, ya que permite a los CS consultar información actualizada, gestionar enlaces dedicados locales e interconexiones, acceder a servicios de compartición de infraestructura y desagregación, así como dar seguimiento integral a las solicitudes hasta la entrega del servicio. Asimismo, el SEG contempla funcionalidades para el reporte y monitoreo de fallas, y permite realizar las gestiones necesarias para la operación continua, tanto mediante una interfaz de usuario (*front-end*).

Contrario a su propósito original de ser un facilitador operativo de la OREDA, el SEG se ha constituido en una barrera técnica que limita la eficiencia operativa de los CS. Entre los principales inconvenientes reportados se encuentran funcionalidades insuficientes para soportar una comunicación continua y efectiva, fallos recurrentes en módulos críticos para la operación, y ausencia de mecanismos adecuados de trazabilidad sobre la información registrada.

Como ejemplo de lo anterior, Izzi/Sky han experimentado dificultades ante la imposibilidad de realizar consultas históricas a un NIS activo, lo que dificulta la trazabilidad de procesos. Adicionalmente, el SEG no es amigable con los usuarios y dificulta en gran medida las tareas de análisis, ya que solo es posible revisar datos específicos al acceder folio por folio, lo cual resulta ineficiente y dispendioso. Además, toda la información asociada a NIS abiertos o vigentes debería estar disponible durante toda la vida de estos; en la actualidad, existen NIS vigentes, pero con una antigüedad considerable, para los cuales no es posible consultar toda la información a pesar de estar activos.

Esta limitación representa una barrera significativa para los CS, quienes requieren acceso a datos históricos de sus folios activos, más amplio para realizar análisis internos, evaluar el cumplimiento de niveles de servicio, y resolver incidencias relacionadas con los servicios contratados. Es importante resaltar que dicha información se encuentra en posesión del AEPT, pero no es accesible para los CS debido a las restricciones normativas, lo que afecta directamente su capacidad de gestión y control operativo. La falta de acceso a estos datos compromete la transparencia del sistema y limita la posibilidad de efectuar una revisión retrospectiva adecuada de las operaciones. Asimismo, impide a los CS llevar un seguimiento detallado y continuo de sus solicitudes, incidencias y otros eventos relevantes registrados en el sistema.

Adicionalmente, el SEG carece actualmente de funcionalidades que permitan realizar un seguimiento efectivo a los trámites gestionados por los CS. La ausencia de un mecanismo claro de trazabilidad coloca a los CS en una situación de incertidumbre operativa, sin visibilidad sobre el estatus actual de sus reportes ni sobre los pasos siguientes en el proceso. Esta situación debilita el funcionamiento práctico de la Oferta y obstaculiza la coordinación técnica necesaria para asegurar un servicio mayorista eficiente.

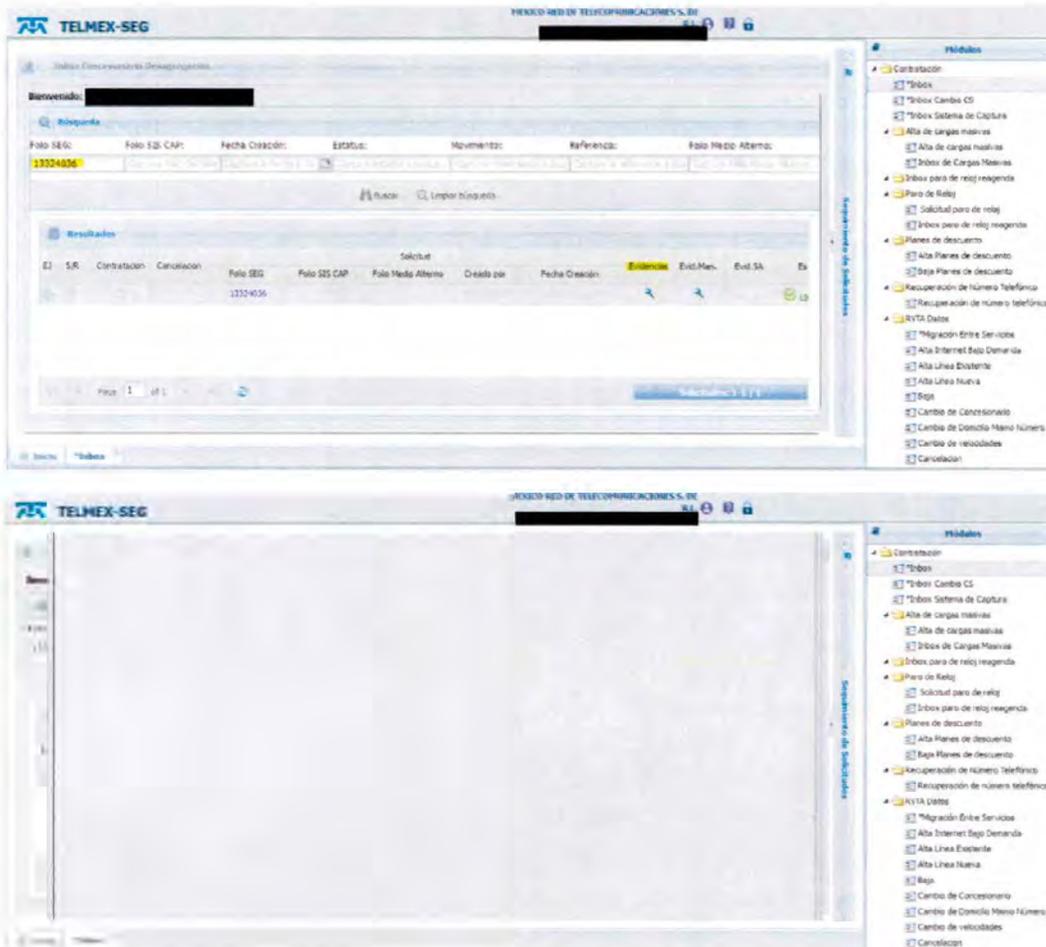
Por lo anterior, resulta indispensable abordar de forma prioritaria las fallas persistentes en los módulos del SEG, a fin de contar con una plataforma confiable, robusta y funcional. La mejora de estas capacidades no solo es crítica para el desempeño operativo de los CS, sino que también es un requisito esencial para cumplir con los estándares de calidad y eficiencia que establece la OREDA. Una herramienta que garantice trazabilidad completa, visibilidad operativa y comunicación efectiva es clave para la adecuada implementación y evolución de la normativa.

En complemento de lo anterior, Izzi/Sky han reiterado en múltiples procesos de consulta pública de la OREDA que el SEG presenta fallos persistentes en varias de sus

funcionalidades, particularmente en los módulos diseñados para la gestión y seguimiento operativo. Estas deficiencias han representado un obstáculo considerable para el adecuado funcionamiento del sistema y han afectado negativamente la eficiencia operativa de los CS.

Una manifestación concreta de esta problemática se documenta en la Figura 6.19, donde se observa que, al intentar consultar información relacionada con reagendas, el módulo correspondiente no permite acceder al detalle requerido. Esta figura muestra que, al intentar visualizar en detalle la información que se muestra en la primera imagen, no es posible visualizarla, como se muestra en la segunda. Este comportamiento refleja una disfuncionalidad sistemática en el módulo, que impide a los CS verificar información crítica de forma oportuna.

Además, el desempeño general del sistema ha demostrado ser deficiente. En múltiples ocasiones, el tiempo de espera para que un módulo del SEG cargue correctamente puede extenderse hasta diez minutos, afectando directamente la capacidad de respuesta de los CS ante solicitudes, incidencias o tareas de seguimiento.



*Ce*

*[Handwritten signature]*

Figura 6.19: Inhabilidad de acceder a los módulos del SEG [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Las fallas recurrentes en los módulos del SEG no solo representan un punto crítico de fricción para los CS, sino que también generan impactos directos en la eficiencia de los procesos operativos y administrativos. La imposibilidad de acceder en tiempo real a información clave compromete la capacidad de los CS para tomar decisiones oportunas, lo que puede traducirse en retrasos en la atención de servicios, afectaciones en la calidad operativa y una disminución en la satisfacción del cliente final. En este contexto, resulta indispensable adelantar una revisión técnica exhaustiva del SEG, acompañada de una actualización funcional que permita asegurar su confiabilidad, disponibilidad y efectividad como plataforma esencial para la operación de los servicios mayoristas previstos en la OREDA.

Finalmente, los canales oficiales de comunicación entre los CS y el AEPT integrados en el SEG presentan deficiencias significativas frente a los requerimientos operativos diarios, al no cumplir con los estándares mínimos para una interacción continua, eficiente y automatizada. Un ejemplo representativo de esta limitación es la ausencia de una funcionalidad que notifique en tiempo real a los CS cuando el AEPT realiza comentarios relacionados con servicios activos. La implementación de un mecanismo de notificación inmediata permitiría optimizar los tiempos de respuesta y reducir los cuellos de botella derivados de la falta de visibilidad oportuna sobre las actualizaciones en curso dentro de la plataforma.

Si bien la OREDA está diseñada para facilitar la gestión masiva de solicitudes de servicios mayoristas, hasta la fecha, incluso con las pocas solicitudes y servicios activos, el sistema ha presentado fallas importantes. Izzi/Sky actualmente cuentan con 2,871 activos bajo la Oferta, los cuales están disminuyendo día a día, en gran medida gracias a la ausencia de funcionalidades automatizadas en el SEG, lo cual dificulta una gestión ágil. Dado el nivel actual de madurez tecnológica disponible en el mercado, resulta crítico que herramientas como el SEG incorporen capacidades de automatización y notificación en tiempo real tanto para los CS como para el AEPT.

Como agravante de lo anterior, **para la OREDA 2026, el AEPT está proponiendo eliminar medios de comunicación alternativos al SEG, específicamente el acceso a través de la página web y de forma presencial. Esto representa un obstáculo adicional para los CS, ya que al reducir o eliminar del todo estos canales de comunicación alternativos, se limitan aún más las posibilidades para que los CS accedan a información relevante, especialmente cuando el canal de comunicación principal (SEG), no funciona de la manera adecuada.**

En conclusión, la carencia de un SEG funcional ralentiza los flujos de comunicación bilateral y genera demoras en la resolución de solicitudes e incidencias, lo que impacta directamente en el acceso efectivo a la infraestructura mayorista del AEPT y en la calidad percibida por los usuarios finales. Como consecuencia de esta limitación estructural, los CS frecuentemente se ven forzados a recurrir a canales alternativos e informales de comunicación para atender contingencias operativas, lo cual compromete la trazabilidad, eficiencia y transparencia del modelo previsto por la OREDA.

### **6.6.2 Optimizar y mejorar el SEG y su eficiencia son fundamentales para garantizar la transparencia y trazabilidad en la OREDA**

Con el propósito de corregir las deficiencias actuales del SEG, mejorar su operatividad y garantizar que las herramientas vinculadas a la Oferta funcionen de forma óptima, Izzzi/Sky proponen las siguientes soluciones:

- **Incorporar un sistema robusto de trazabilidad y auditabilidad en el SEG:**

Resulta prioritario que el SEG asegure la trazabilidad completa y la auditabilidad de la información. Para ello, es necesario permitir la consulta de información histórica más allá del periodo de un año, especialmente para los servicios activos que los CS mantienen a través de la OREDA. Se propone crear un registro histórico inalterable para documentar todas las acciones realizadas en la plataforma, incluyendo como mínimo fecha, hora, usuario involucrado y detalles de las pruebas ejecutadas.

Adicionalmente, se requiere que el SEG permita rastrear toda la información intercambiada a través de los canales de comunicación habilitados, y que se almacenen de manera íntegra todos los comentarios emitidos en el módulo de servicios. También se sugiere habilitar un historial detallado de reportes dirigidos a la mesa de servicio, junto con la incorporación de un sistema de seguimiento a través de mecanismos de comunicación alternativos. Estas medidas no solo facilitarían una administración operativa más eficiente, sino que también fortalecerían los principios de transparencia y no discriminación, permitiendo a las Autoridades Regulatorias validar la información registrada.

- **Garantizar el correcto funcionamiento de los módulos y funcionalidades del SEG:**

Es indispensable que se realice un estudio técnico exhaustivo sobre el desempeño de la plataforma, evaluando con detalle cada uno de sus módulos y funcionalidades. Este análisis debe identificar y documentar todas las fallas existentes, lo que servirá como insumo para implementar las correcciones requeridas.

Una vez efectuado el diagnóstico, se deben aplicar las medidas correctivas correspondientes que aseguren la operatividad eficiente de todos los componentes del sistema. Además, se solicita la creación de un canal accesible para que los CS puedan reportar fallas recurrentes, adjuntando evidencia técnica de cada caso. Esta herramienta facilitará una gestión correctiva estructurada y proactiva.

Finalmente, se considera necesario que el reporte del diagnóstico y el plan de acción correspondiente se hagan públicos para todos los CS. Esta medida de transparencia permitirá a los operadores conocer las acciones emprendidas por el AEPT y fomentará la confianza en el proceso de mejora del sistema.

- **Implementar un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas:**

Se propone crear un canal de comunicación alternativo al SEG, como un chat en línea o correo institucional con notificaciones en tiempo real, para asegurar contacto continuo entre los CS y el AEPT, especialmente ante fallas o urgencias técnicas. Este canal también serviría para comunicar novedades operativas y para almacenar toda la información intercambiada, accesible para las partes y Autoridades Regulatorias. La medida busca mejorar la respuesta ante incidencias y fortalecer la gestión operativa.

- **Implementar un sistema de trazabilidad y seguimiento en tiempo real de solicitudes dentro del SEG:**

Para incrementar la transparencia en el proceso de habilitación de servicios, se propone desarrollar e implementar una funcionalidad en el SEG que permita a los CS dar seguimiento en tiempo real al estatus de sus solicitudes, incluyendo cada acción tomada por el AEPT (como objeciones, pausas por "Paro de Reloj", reprogramaciones, visitas técnicas, etc.). Esta trazabilidad debe incluir un registro de tiempo, responsable de la acción, y los documentos o evidencias asociados.

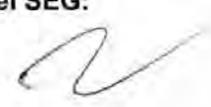
Además, se recomienda habilitar un módulo de notificaciones que facilite el seguimiento en tiempo real para aumentar la trazabilidad y control de lo que ocurra en la plataforma. Una funcionalidad de este tipo permitiría identificar demoras injustificadas, facilitar la gestión de controversias y mejorar la supervisión por parte de las Autoridades Regulatorias. La falta de trazabilidad ha permitido que el AEPT actúe sin consecuencias visibles en casos de incumplimiento, por lo que esta medida aportaría mayor rendición de cuentas y simetría de información entre las partes.

- **Mejorar la usabilidad del SEG mediante herramientas que faciliten su consulta, trazabilidad y exportación de datos:**

Se propone optimizar la interfaz del SEG para hacerla más intuitiva y funcional, incorporando herramientas que permitan a los CS descargar información clave en formatos editables (como Excel), incluyendo historiales de solicitudes, estatus de trámites, objeciones, cronogramas de trabajos especiales, y métricas de calidad del servicio. Esta funcionalidad debe incluir filtros dinámicos por fecha, folio, tipo de servicio, y estado del trámite, así como la posibilidad de generar reportes personalizados.

Adicionalmente, se recomienda que toda la documentación y evidencia cargada por el AEPT en el marco de un trámite pueda ser visualizada, consultada y descargada por los CS en un solo repositorio por folio, lo cual facilitaría la trazabilidad, la auditoría y el análisis operativo de los procesos.

- **Revisar de manera independiente la disponibilidad de red reportada en el SEG:**



Ante la existencia de inconsistencias entre la información de cobertura publicada por Telmex y la reportada en el SEG, se recomienda establecer auditorías externas o revisiones cruzadas periódicas (con participación de las Autoridades Regulatorias o un tercero independiente) para verificar la veracidad de la información de cobertura. Estas auditorías deberían contar con un canal para denuncias específicas por parte de los CS. En caso de que se detecten inconsistencias o falsedad en la información reportada, el AEPT debería recibir las sanciones correspondientes.

## 6.7 Conclusiones

Para asegurar una provisión eficiente, transparente y no discriminatoria de servicios mayoristas, es indispensable que la OREDA incorpore mecanismos que impidan que el AEPT limite u obstaculice el acceso efectivo a estos servicios por parte de los CS. Este objetivo está alineado con las directrices del IFT, orientadas a controlar el poder de mercado del AEPT y a garantizar condiciones equitativas para todos los competidores.

En este sentido, es urgente implementar soluciones orientadas a prevenir y corregir las prácticas anticompetitivas observadas, entre ellas, objeciones reiteradas sin justificación, demoras injustificadas en los procesos de habilitación y aprovisionamiento, así como el uso discrecional de herramientas como el “paro de reloj” o el argumento de “caso fortuito o fuerza mayor”. Asimismo, se han identificado diferencias relevantes entre la información publicada en el SEG y aquella utilizada por el AEPT en su operación minorista, lo que vulnera el principio de equivalencia de insumos.

Adicionalmente, preocupa el uso inadecuado de los trabajos especiales. El AEPT ha llegado a cobrar a los CS actividades que forman parte de sus obligaciones operativas, como el mantenimiento de su propia red. También se han evidenciado cobros desproporcionados y falta de claridad en los tiempos de ejecución. Esta situación se agrava cuando la infraestructura financiada por un CS es luego puesta a disposición de otros CS, incluida la DM del AEPT, sin que exista una compensación para el CS que asumió la inversión.

La comunicación técnica entre los equipos del AEPT y de los CS también presenta deficiencias importantes como incumplimientos de citas pactadas, priorización de servicios del AEPT sobre los ofrecidos a los CS, falta de soluciones inmediatas frente a obstáculos operativos, y casos en los que el servicio es reportado como entregado en el SEG, pero no está funcional para el CS ni para el usuario final. Esto obliga a los CS a iniciar procesos de escalamiento largos y poco eficientes.

Asimismo, se requiere reforzar la interlocución entre el AEPT y los CS, con una participación activa y vigilante por parte de las Autoridades Regulatorias. Los comités establecidos para fomentar el diálogo han resultado inefectivos, y muchos de los compromisos asumidos por el AEPT no se cumplen. A esto se suma la toma de decisiones unilaterales por parte del AEPT que afectan inversiones hechas por los CS, como cierres de centrales o cancelaciones de puertos, sin previo consenso.

Por último, se destaca la necesidad de mejorar la funcionalidad y usabilidad del SEG. Esta herramienta debe ser confiable y útil para todas las partes, permitiendo una comunicación efectiva, visibilidad de la información, y trazabilidad clara de los procesos. Su interfaz actual limita la consulta ágil de información, la descarga de datos y el seguimiento estructurado de las solicitudes. Modernizarla y corregir sus deficiencias no solo facilitaría la operación diaria de los CS, sino que promovería un entorno competitivo y transparente. A continuación, se resumen las propuestas presentadas a lo largo de la sección, con la respectiva subsección a la que pertenecen:

- Obstáculos en la etapa de habilitación mediante objeciones, dilaciones y asimetrías regulatorias:
  - Definir clara y limitativamente los motivos válidos de objeción por parte del AEPT.
  - Sancionar por objeciones infundadas o no contempladas en la OREDA.
  - Garantizar la veracidad, trazabilidad y consistencia de la información en el SEG para promover condiciones equitativas entre los CS y el AEPT.
  - Revisar el uso del "Paro de Reloj" y establecimiento de medidas correctivas ante demoras injustificadas.
  - Auditar periódicamente al AEPT y regular estrictamente las visitas en falso.
  - Establecer un KPI que limite el porcentaje de objeciones permitidas por parte del AEPT.
  
- Revisión crítica al marco de trabajos especiales, falta de transparencia y efectos anticompetitivos:
  - Establecer de manera clara cuál es la definición de "Trabajo Especial" por parte de las Autoridades Regulatorias.
  - Establecer topes tarifarios y lineamientos de transparencia en la cotización de trabajos especiales por parte del AEPT.
  - Imponer sanciones al AEPT por el uso indebido de los trabajos especiales.
  - Implementar un mecanismo de reconocimiento a las inversiones realizadas por los CS en la habilitación de servicios.
  
- Inequidades en la provisión de servicios técnicos en campo; riesgos por la deficiente implementación de la Separación Funcional y trato no equivalente:
  - Imponer sanciones al AEPT por prácticas que vulneren la equivalencia de insumos en visitas técnicas.
  - Crear canales de comunicación directos y transparentes entre técnicos del AEPT y los CS.
  - Establecer pruebas hasta el punto de entrega de tráfico al CS.
  - Establecer un flujo de escalamiento técnico gestionado por el AEPT.
  
- Restricciones a los CS y medidas que promueven el detrimento del servicio en la OREDA 2026:

Ce



- Mantener la posibilidad de que los CS instalen acometidas cuando sea necesario.
  - Permitir la instalación de sistemas de respaldo energético por parte de los CS.
  - Mantener explícitamente la obligación de ofrecer velocidades simétricas en la OREDA.
  - Conservar la periodicidad trimestral y el nivel de desagregación por CS en las mediciones de calidad.
- Fallas estructurales en la gobernanza de la OREDA, comunicación deficiente y ausencia de supervisión regulatoria:
    - Garantizar la participación activa por parte de las Autoridades Regulatorias competentes como mediadores imparciales que salvaguarden los intereses de las partes, en línea con los principios establecidos en la OREDA.
  - Deficiencias estructurales del SEG, una herramienta clave de la OREDA que limita en lugar de facilitar la operación:
    - Incorporar un sistema robusto de trazabilidad y auditabilidad en el SEG.
    - Garantizar el correcto funcionamiento de los módulos y funcionalidades del SEG.
    - Implementar un canal de comunicación directo con notificaciones instantáneas.
    - Implementar un sistema de trazabilidad y seguimiento en tiempo real de solicitudes dentro del SEG.
    - Mejorar la usabilidad del SEG mediante herramientas que faciliten su consulta, trazabilidad y exportación de datos.
    - Revisar de manera independiente la disponibilidad de red reportada en el SEG.



## 7 Otras problemáticas

Como se ha evidenciado en las secciones anteriores, varias de las modificaciones propuestas por el AEPT en la OREDA 2026 deterioran las condiciones para los CS. Esto se agrava con la presencia de factores regulatorios como la ausencia de mecanismos eficaces de sanción, la persistencia de fallas estructurales de competencia no atendidas y las diversas barreras operativas en los procesos de habilitación y provisión de servicios.

A estas preocupaciones se suman otras problemáticas que, a pesar de haber sido identificadas y reiteradas en ocasiones anteriores, continúan desatendidas y reaparecen en la OREDA propuesta para 2026. Desde la perspectiva de Izzi/Sky, esta reincidencia refleja un patrón sistemático por parte del AEPT de introducir ajustes que, lejos de fortalecer el funcionamiento operativo y competitivo de la Oferta, continúan afectando negativamente la participación de los CS.

En este contexto, la presente sección examina cuatro problemáticas adicionales: en primer lugar, en la sección 7.1 se exponen los efectos que tiene la interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista del AEPT sobre la provisión de servicios; en segundo lugar, la sección 7.2 pone de presente los incrementos tarifarios propuestos para 2026 que son desproporcionados y carecen de justificación; en tercer lugar, la sección 7.3 profundiza en el riesgo para la competencia que representa el derecho de libertad tarifaria otorgado al AEPT en algunos municipios; en cuarto lugar, la sección 7.4 presenta los riesgos asociados a la eliminación de ciertos servicios bajo el argumento de su inutilización. Por último, en la sección 7.5 se evidencia el aumento de las portaciones fijas hacia el AEPT en los últimos tres años como resultado de las problemáticas presentadas a lo largo del presente documento.

Este análisis tiene como objetivo aportar elementos que permitan a las Autoridades Regulatorias evaluar las implicaciones de estas prácticas y adoptar las soluciones propuestas para garantizar una participación equitativa de los CS en la OREDA y, en última instancia, proteger los intereses de los usuarios finales.

Con el fin de abordar de manera clara los puntos mencionados, esta sección se estructura en las siguientes subsecciones:

- Interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) en la OREDA
- Aumento en las tarifas
- Riesgos de la libertad tarifaria y su potencial impacto sistémico en la competencia nacional
- La eliminación de opciones y servicios en la OREDA 2026
- El incremento de portaciones hacia el AEPT como un reflejo de fallas estructurales en la OREDA



## **7.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM) en la OREDA**

Aunque la Separación Funcional fue concebida con el objetivo de permitir que los competidores accedieran en condiciones equitativas a la infraestructura esencial del AEPT, así como de prevenir conflictos de interés y eliminar incentivos anticompetitivos derivados de su integración vertical, en la práctica este objetivo no se ha materializado. La implementación actual ha derivado en una interdependencia operativa entre la EM y la DM que no solo perpetúa los problemas de la OREDA, sino que introduce nuevas barreras que afectan directamente a los CS interesados en contratar servicios bajo esta Oferta de Referencia.

### **7.1.1 Dificultades derivadas de la interdependencia entre la EM y la DM en la OREDA**

En la práctica, esta separación ha generado una dinámica de “doble ventanilla” en la que los procesos de provisión y atención se fragmentan entre la EM y la DM, sin una asignación clara de responsabilidades. Esta fragmentación se traduce en demoras, fallas en la provisión de servicios y falta de trazabilidad para el seguimiento y resolución de problemas. Las tareas que, en teoría, deberían ser ejecutadas exclusivamente por la DM, terminan involucrando a la EM, afectando la disponibilidad de recursos técnicos y operativos. Por ejemplo, se han presentado casos en que el AEPT indica que no hay recursos para atender necesidades de la EM porque los técnicos están ocupados gestionando solicitudes de la DM. En consecuencia, la ausencia de una separación efectiva entre dos segmentos mayoristas genera conflictos de interés y debilita el impacto regulatorio que la OREDA busca generar.

La ambigüedad en la estructura y operación de ambas entidades ha sido una constante. En muchos casos, los CS enfrentan retrasos que no pueden atribuirse a una sola contraparte, pues ambas entidades participan (o se deslindan) sin claridad operativa. 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. Lo anterior, no solo entorpece la gestión, sino que compromete la viabilidad técnica y comercial del acceso mayorista, afectando la capacidad de los CS para competir en igualdad de condiciones.

Adicionalmente, la ausencia de una única instancia mayorista para la gestión integral de las solicitudes bajo la OREDA agrava la complejidad administrativa y operativa. El hecho de que los CS deban interactuar con dos entidades distintas (la EM y la DM) para requerir servicios mayoristas incrementa los tiempos de respuesta, dificulta la resolución de incidencias y reduce la eficiencia en el proceso de contratación. Esta fragmentación institucional contraviene el principio de trato no discriminatorio que debe regir el acceso a la infraestructura esencial del AEPT.

A pesar de los esfuerzos por recolectar evidencia, el SEG constituye una barrera para esta labor dadas sus múltiples limitaciones para visualizar y consultar información histórica. En

particular, la visualización de folios carece de herramientas amigables para el usuario, pues no permite descargar la información de manera conjunta. Estas limitaciones obstaculizan la construcción de un análisis integral sobre la evolución e impacto de la problemática, dificultan la supervisión efectiva por parte del regulador y perpetúan un entorno de incertidumbre para los CS interesados en contratar servicios bajo la OREDA. En la sección 6.6 se profundiza sobre la falta de un SEG funcional y se plantean propuestas para optimizar el sistema.

En síntesis, esta sección evidencia que la interdependencia entre la EM y la DM compromete los objetivos fundamentales de la OREDA, al no garantizar un acceso efectivo, transparente y competitivo a la infraestructura del AEPT. En tanto persista esta estructura ambigua, será muy difícil asegurar que los CS compitan en condiciones de igualdad.

### **7.1.2 Superar la doble ventanilla: soluciones para una provisión mayorista eficiente y transparente**

La experiencia internacional demuestra que una separación funcional efectiva requiere no solo cambios estructurales, sino también una implementación operativa clara, con incentivos alineados y responsabilidades bien definidas. En Nueva Zelanda la separación estructural de Telecom NZ y la creación de Chorus como entidad mayorista completamente independiente eliminaron la ambigüedad operativa y aseguraron un trato equitativo a todos los competidores. Este modelo permitió reducir conflictos de interés, aumentar la transparencia y mejorar la calidad de la provisión mayorista. Casos como este evidencian el impacto positivo de un diseño institucional robusto y de una implementación adecuada de separación. A continuación, se presenta este caso en detalle, pues ilustra buenas prácticas y resultados tangibles derivados de una implementación adecuada de la separación funcional.




## La Separación Funcional en Nueva Zelanda estableció un modelo de operador mayorista neutral, eliminando conflictos de interés y garantizando condiciones equitativas de acceso



En 2011, Telecom New Zealand se dividió en dos empresas completamente independientes: Chorus, encargada exclusivamente de la infraestructura y provisión mayorista, y Spark, dedicada a servicios minoristas. Este cambio culminó un proceso que inició en 2008 con la separación operativa y la creación de mecanismos para asegurar trato no discriminatorio.

A continuación, se resaltan los aspectos claves de su implementación:

- La separación total de activos, personal y sistemas entre el operador mayorista (Chorus) y el minorista (Spark)
- La imposición de obligaciones regulatorias estrictas de neutralidad y no discriminación en la provisión mayorista
- La creación de un marco de supervisión para garantizar que todos los operadores minoristas reciban las mismas condiciones técnicas y comerciales
- La vinculación de Chorus al programa público-privado Ultra-Fast Broadband (UFB), con financiamiento estatal y metas de cobertura y calidad
- La implementación de indicadores de desempeño y reportes públicos para monitorear el cumplimiento de las obligaciones

En 2019, el despliegue del UFB alcanzó cobertura para el 87 % de la población y una adopción del 75 %, consolidando a Nueva Zelanda como uno de los mercados con mayor penetración de fibra en el mundo.

De manera similar, las experiencias de Italia y Polonia muestran que, cuando la separación funcional se acompaña de marcos regulatorios estrictos, sistemas de supervisión independientes y mecanismos de equivalencia de acceso, se logran entornos más competitivos, transparentes y eficientes. Por un lado, el caso de Italia evidencia cómo la creación de una división mayorista independiente (Open Access), con indicadores de calidad, un órgano de supervisión imparcial y la posterior separación legal de TIM en 2024, fortaleció la transparencia y la imparcialidad en el acceso. Por otro lado, Polonia destaca como referente internacional por la separación física y gerencial de Orange Polska, el monitoreo estricto del regulador y las salvaguardas en la Oferta de Referencia para asegurar condiciones no discriminatorias.

En contraste, en México, la interdependencia persistente entre la EM y la DM ha impedido que la separación funcional alcance el resultado esperado, particularmente en el marco de la OREDA, perpetuando ineficiencias y conflictos operativos. A la luz de estas lecciones internacionales, Izzzi/Sky consideran urgente introducir las siguientes medidas concretas para resolver los cuellos de botella actuales y avanzar hacia un modelo operativo más eficiente y funcional:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con el objetivo de crear condiciones de mercado más justas para todos los CS interesados en contratar servicios bajo la OREDA, Izzi/Sky proponen establecer a la Empresa Mayorista (EM) como el único punto de contacto y proveedor de servicios mayoristas, tanto para competidores como para el propio AEPT. De esta manera, y en línea con las mejores prácticas internacionales, la ventanilla única podría facilitar una relación más transparente y trazable entre los CS y el AEPT; mayor eficiencia en la provisión de servicios y en la gestión de la disponibilidad de recursos; claridad en los procesos de atención y resolución de incidencias; y simplificación de los procedimientos de facturación, conciliación y seguimiento técnico.

## 7.2 Aumento en las tarifas

El AEPT ha mantenido una tendencia sistemática a proponer incrementos tarifarios desproporcionados e injustificados en los últimos años, y la OREDA propuesta para 2026 no es la excepción. Estos aumentos carecen de respaldo en mejoras técnicas o en la calidad del servicio ofrecido a los Concesionarios Solicitantes (CS) y carecen de justificación en la descripción de modificaciones presentada por el AEPT. En efecto, en el documento de justificación de cambios, la DM omite cualquier referencia a ajustes tarifarios, mientras la EM sólo presenta una justificación para el aumento de tarifas de energía. La ausencia de mejoras en la provisión de servicios, sumada a las múltiples dificultades que enfrentan los CS para acceder efectivamente a la OREDA, desincentiva la solicitud de servicios adicionales y limita la capacidad de los CS para competir en el mercado.

Asimismo, los incrementos propuestos reflejan la falta de voluntad del AEPT para establecer relaciones comerciales equilibradas con los CS, evidenciando un desinterés en contribuir a un entorno competitivo, abierto y no discriminatorio. En este contexto, resulta urgente revisar y ajustar las tarifas incluidas en la OREDA 2026. Contar con tarifas razonables y alineadas con los principios de eficiencia y no discriminación incentivaría el uso de la Oferta y favorecería la competencia en el mercado.

### 7.2.1 Aumentos tarifarios injustificados que desincentivan el uso de la OREDA

En la propuesta bajo consulta se plantean aumentos de hasta 8 veces en comparación con las tarifas vigentes para 2025. Entre los casos más representativos se encuentra el servicio de "Renta mensual por coubicación de Tipo 3" de la EM que aumenta de MXN2,687.11 a MXN23,939.22, representando un alza del 791%. De manera similar, en la DM, se destaca el servicio de "Habilitación del SRLT, SRI y SRP", cuyo costo pasaría de MXN335.17 a MXN1,184.41, lo que equivale a un incremento del 253%.

Además de los incrementos, el AEPT ha propuesto nuevas tarifas para servicios que previamente no generaban cobro alguno. Por ejemplo, se introduce un cargo por "gasto de habilitación de una coubicación de interconexión para su uso en desagregación", con un costo asociado de MXN715.64. El AEPT justifica esta medida alegando que la OREDA debe

contemplar tarifas que permitan recuperar económicamente todos los costos, incluyendo los administrativos, sin aportar evidencia que soporte el valor propuesto y sin proponer mejoras en el servicio tras la introducción de un costo adicional. Este cambio se interpreta como la introducción de un cobro por un concepto que antes estaba incluido dentro de las tarifas generales de habilitación, lo que en la práctica incrementa los costos totales para los CS y desincentiva la solicitud de este tipo de servicios.

Esta medida no es aislada, sino que refleja una tendencia del AEPT a imponer tarifas por actividades que anteriormente se proporcionaban sin costo, como se ha puesto en evidencia en respuesta a consultas previas como la OREDA 2025. La reiteración de esta práctica deteriora progresivamente las condiciones de la Oferta para los CS y refuerza la percepción de que el AEPT carece de un compromiso real con la construcción de un entorno de mercado justo, equitativo y competitivo.

Otra propuesta problemática es el cobro por el cambio de calidad del Servicio de Acceso Indirecto al bucle Local (SAIB), que anteriormente no generaba costo adicional. Para 2026 se propone cobrar lo mismo que por una habilitación inicial, bajo el argumento de que ambas actividades requieren el mismo esfuerzo operativo. En consecuencia, el precio del cambio de calidad aumentaría un 126%, pasando de MXN158.13 en 2025 a MXN357.82 en 2026. Esta equiparación carece de sustento técnico y representa una carga adicional injustificada para los CS, pues un ajuste de este tipo de ninguna manera demanda la misma carga operativa que habilitar un servicio desde ceros. Además, es evidente que el ajuste de esta tarifa desincentiva aún más el uso de la OREDA por parte de los CS.

El AEPT también plantea la eliminación del descuento por solicitudes masivas, argumentando que cada solicitud requiere atención individual y que, por lo tanto, no se generan economías de escala que justifiquen una tarifa reducida. Esta medida no solo encarece las condiciones actuales para los CS, sino que también desincentiva la eficiencia operativa, contradiciendo los principios básicos de economía procesal y escala que deberían regir una oferta mayorista orientada a fomentar la competencia.

Estos son algunos ejemplos no exhaustivos de los cambios que el AEPT propone en la OREDA de 2026 y que van en detrimento de las condiciones para los CS frente a los servicios mayoristas ofrecidos por el AEPT. En la Figura 7.1 se pueden apreciar algunos de los aumentos tarifarios más destacados entre la Oferta vigente para 2025 y la propuesta para 2026 para la Empresa Mayorista; de igual manera, en la Figura 7.2 se muestra la información correspondiente para la División Mayorista.

Evidentemente, estos incrementos superan con creces la inflación esperada; de hecho, el Banco de México estima que la inflación promedio para junio 2025 será de aproximadamente 3.81%.

*Le*

*[Signature]*

Concepto	OREDA 2025 MXN	OREDA 2026 MXN	Variación
Renta mensual por coubicación de Tipo 3	2,687.11	23,939.22	791%
Metro Lineal de Ductería para coubicación Externa	15.06	101.625	575%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 2	1,142.69	7,184.12	529%
Renta mensual por metro cuadrado por coubicación de Tipo 1	1,142.69	5,045.2	342%
Gastos de instalación por coubicación de Tipo 3 Interna	129,542.00	462,861.28	257%
Habilitación del SAIB/Cambio de calidad de SAIB	158.13	357.82	126%

Figura 7.1: Tarifas propuestas en la OREDA 2026 vs. Tarifas vigentes en la OREDA 2025 para la Empresa Mayorista [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Concepto	OREDA 2025 MXN	OREDA 2026 MXN	Variación
Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP	335.17	1184.41	253%
Cambio de domicilio	189.44	628.48	232%
Tarifa Única (Sudamérica)	2.52	7.73	207%

Figura 7.2: Tarifas propuestas en la OREDA 2026 vs. Tarifas vigentes en la OREDA 2025 para la División Mayorista [Fuente: Elaboración propia, 2025]

La tendencia del AEPT por imponer tarifas para actividades que anteriormente se proporcionaban sin costo es persistente, pues se había evidenciado en consultas anteriores como la OREDA de 2025. 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.

### 7.2.2 Transparencia y proporcionalidad: soluciones para corregir la política tarifaria

Con el objetivo de mantener un mercado con tarifas justas y proporcionales, Izzi/Sky solicitan lo siguiente:

- **Priorizar la transparencia y aplicar una política tarifaria pro competitiva:** Con el fin de evitar distorsiones en el acceso a la infraestructura esencial, se propone fortalecer la transparencia del régimen tarifario de la OREDA mediante la presentación de cuadros comparativos que permitan identificar de forma clara y rápida las variaciones de tarifas frente a versiones anteriores. Estos cuadros deberán incluir los conceptos, montos y variación anual, así como una explicación accesible que facilite su análisis.

Adicionalmente, se propone que el marco tarifario de la OREDA adopte una lógica pro competitiva que incentive su utilización. Esto implica evitar aumentos desproporcionados que desincentiven el uso de la Oferta, y mantener mecanismos como tarifas con descuentos por solicitudes masivas, las cuales fomenten una mayor demanda. La

*Le*

*[Handwritten signature]*

combinación de transparencia en la justificación y estructuras tarifarias que promuevan la contratación permitiría un acceso más equitativo y eficiente para los CS.

- **Establecer tarifas de referencia con base en condiciones internas del AEPT:** Como salvaguarda adicional, se propone que las tarifas mayoristas incluidas en la OREDA se establezcan tomando como referencia las condiciones comerciales que el AEPT aplica a su propia unidad minorista. Bajo el principio de equivalencia de insumos, resulta razonable utilizar esas condiciones como punto de partida para definir precios justos y no discriminatorios. Esta metodología permitiría identificar prácticas de subsidio cruzado o márgenes artificiales, y garantizaría mayor simetría competitiva entre los distintos participantes del mercado.

### 7.3 Riesgos de la libertad tarifaria y su potencial impacto sistémico en la competencia nacional

Mis Representadas han expresado en respuesta a consultas previas sobre la OREDA su preocupación frente a la libertad tarifaria otorgada al Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones (AEPT) para fijar las tarifas del Servicio de Acceso a Internet al Usuario Final (SAIB) en determinados municipios. En esta ocasión, como resultado del aumento en el listado de municipios con esta condición que se está proponiendo en la OREDA 2026, se reiteran y detallan de nuevo las inquietudes que genera la libertad tarifaria.

Esta medida, autorizada mediante el Acuerdo P/IFT/040821/335, se basa en supuestos de competencia efectiva local que no se sostienen en la realidad del mercado mexicano. Si bien la libertad tarifaria está condicionada a umbrales específicos de penetración, número de operadores y participación de mercado, Izzi/Sky encuentran que los municipios beneficiados no pueden considerarse mercados aislados ni suficientemente competitivos. Por el contrario, existen pruebas contundentes de interdependencia entre regiones, lo que implica que decisiones tarifarias tomadas en estos territorios pueden generar efectos de concentración y distorsión de la competencia en otros mercados, tanto en el segmento de Internet fijo como móvil<sup>15</sup>.

En esta sección se presenta una estimación del Índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) en los últimos años, demostrando que los 109 municipios en los que el AEPT podría ejercer libertad tarifaria en 2026 siguen clasificados como altamente concentrados. Esta situación podría desincentivar la inversión de otros operadores, limitar la expansión de cobertura y afectar la calidad del servicio, generando un entorno desfavorable para los concesionarios solicitantes (CS) y para los consumidores.

En este contexto, Izzi/Sky recomiendan revisar y reevaluar los criterios y la aplicación de la libertad tarifaria, asegurando que cualquier desregulación se base en análisis técnicos sólidos, actualizados y que consideren explícitamente las interrelaciones entre regiones y

<sup>15</sup> Aradilla-López, A. (2021) Un estudio del impacto de otorgar libertad tarifaria al Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones.

segmentos del sector. Solo así se podrá evitar un desbalance competitivo a nivel nacional y preservar condiciones equitativas en el mercado mexicano de telecomunicaciones.

### 7.3.1 Sobre la libertad tarifaria

Mis Representadas manifiesta una preocupación significativa respecto a la libertad tarifaria otorgada al AEPT. El 4 de agosto de 2021, el Pleno del IFT, en cumplimiento de lo establecido en la medida trigésima novena de la segunda revisión bienal, emitió el Acuerdo P/IFT/040821/335, a través del cual se facultó al AEPT para determinar libremente las tarifas aplicables al SAIB, siempre que estas sean consideradas razonables, aun en ausencia de una regulación directa.

En el marco de dicho acuerdo, se definió un conjunto de municipios en los que puede aplicarse esta libertad tarifaria, condicionada al cumplimiento de los siguientes criterios y umbrales:

- Una penetración del servicio de acceso a internet fijo superior a 75 accesos por cada 100 hogares.
- La existencia de al menos tres operadores en el mercado, de los cuales por lo menos dos deben ofrecer servicios mediante redes de fibra óptica.
- Una participación de mercado del AEPT inferior al 50%, y al menos un operador competidor con una participación mayor al 20%.

Cabe destacar que, desde que se otorgó la libertad tarifaria al AEPT en el año 2021, Mis Representadas manifestaron oportunamente el riesgo e inconveniencia de la medida, a través del Juicio de Amparo con expediente número 140/2021. A través de este acto, Mis Representadas se proclamó en contra de la Resolución de la Segunda Revisión Bienal (P/IFT/021220/488), específicamente por el tema de libertad tarifaria. Pese a esto, el AEPT insiste en seguir incrementando el número de municipios que podrían contar con el beneficio de libertad tarifaria en la OREDA propuesta para 2026, por lo que es importante insistir en los riesgos que este derecho conlleva.

Ahora bien, el Instituto parte de la premisa implícita de que los municipios a los que se les ha concedido libertad tarifaria constituyen mercados locales autónomos y suficientemente competitivos, y que dicha medida no genera efectos colaterales sobre otros mercados o regiones del país. No obstante, diversos estudios especializados<sup>16</sup> que analizan el impacto de la implementación de esta libertad tarifaria evidencian, con solidez estadística, consistencia metodológica y resultados concluyentes, que los municipios seleccionados no pueden considerarse mercados independientes. Por el contrario, presentan una alta interdependencia entre sí, lo que implica que un incremento en la participación de mercado del AEPT en uno

---

<sup>16</sup> Ibid.

de estos municipios podría traducirse en una consolidación de su posición en otras regiones del país, generando así un desequilibrio competitivo de carácter nacional.

Asimismo, Izzi/Sky sostienen que no se cumplen las condiciones de competencia requeridas para otorgar libertad tarifaria en los municipios considerados. En particular, se observa una alta concentración en dichos mercados, lo cual compromete la dinámica competitiva. En este sentido, se presenta a continuación la evolución del IHH, calculado con base en el número de accesos de banda ancha fija, correspondiente a los 110 municipios en los que el AEPT podrá ejercer dicha libertad tarifaria en el año 2026. Es importante destacar que este listado se amplió en 6 municipios con respecto al año 2025.

### Históricamente los municipios con libertad tarifaria se han mantenido altamente concentrados

Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de banda ancha fija, en municipios con libertad tarifaria, de acuerdo con el número de accesos



Figura 7.3: Índice de Herfindahl-Hirschman para el segmento de banda ancha fija de acuerdo con el número de accesos en los 109 municipios donde el AEPT podrá aplicar la libertad tarifaria de acuerdo con la OREDA 2026

La distribución de las participaciones de mercado entre los operadores que actualmente prestan servicios en los municipios sujetos a libertad tarifaria refleja que, al 15 de septiembre de 2024, estos continúan clasificados como mercados altamente concentrados. Asimismo, estudios recientes<sup>17</sup> han demostrado que los distintos segmentos del mercado de telecomunicaciones, en particular, los de Internet fijo e Internet móvil, presentan una interdependencia significativa. En este contexto, cualquier modificación en el segmento de

<sup>17</sup> Ibidem.

*(Handwritten signature)*

Internet fijo, como la implementación de la libertad tarifaria en el SAIB, podría tener efectos colaterales relevantes en la dinámica de competencia y concentración del segmento móvil, a pesar de que este último no se encuentre directamente regulado por dicha medida.

Es importante tener en cuenta que la libertad tarifaria no solo incide en el precio final al usuario, sino también en las decisiones de inversión por parte de los operadores, especialmente en lo que respecta a la expansión de cobertura y mejora en la calidad del servicio. Por consiguiente, resulta indispensable evaluar cuidadosamente el impacto sistémico de esta medida sobre la competencia a nivel nacional. Desde la perspectiva de los CS, la libertad tarifaria representa un riesgo sustancial: en caso de que el AEPT decida ejercerla y consolide una mayor cuota de mercado en alguno de los municipios habilitados, ello podría derivar en un efecto adverso a escala nacional, afectando tanto los mercados de servicios fijos como móviles.

### **7.3.2 Reevaluar la libertad tarifaria que posee el AEPT en ciertos municipios, y actualizar la normativa frente a esta regulación para incentivar la competitividad**

Con el fin de evitar impactos adversos sobre la dinámica competitiva del mercado de telecomunicaciones, Izzi/Sky plantean las siguientes recomendaciones:

- **Reevaluar la aplicación de la libertad tarifaria concedida al AEPT en los municipios actualmente habilitados:**

Es fundamental que el otorgamiento de dicha medida esté sustentado en evaluaciones técnicas periódicas y exhaustivas, que permitan establecer esquemas regulatorios alineados con la estructura y condiciones reales de competencia en cada mercado. En este sentido, se solicita a las Autoridades Regulatorias realizar un análisis detallado y actualizado de los mercados relevantes, incorporando una delimitación geográfica precisa que reconozca la complejidad de las interacciones espaciales y entre segmentos que caracterizan al mercado mexicano. Mis Representadas considera indispensable que, previo a la desregulación tarifaria en un municipio determinado, se demuestre la inexistencia de vínculos o relaciones de interdependencia con otros mercados geográficos o segmentos del sector de telecomunicaciones. Sólo mediante este enfoque se podrán minimizar los posibles efectos adversos sobre la competencia efectiva y proteger adecuadamente los intereses de los consumidores finales.

### **7.4 La eliminación de opciones y servicios en la OREDA 2026**

La OREDA propuesta por el AEPT para 2026 introduce una serie de modificaciones respecto a la versión vigente para 2025 que, lejos de representar un avance o mejora en las condiciones de acceso mayorista, implican un empobrecimiento sustancial para los CS. A continuación, se presentan algunos de los cambios propuestos por el AEPT que afectan negativamente el ecosistema mayorista, así como el concepto de Izzi/Sky sobre el impacto potencial que estas modificaciones tendrían en la capacidad de los CS para competir por servicios en el mercado minorista.

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.

#### 7.4.1 El empobrecimiento de la OREDA a través de la eliminación de opciones y servicios

Tras varias consultas públicas, Izzii/Sky han evidenciado una tendencia preocupante en los cambios propuestos por el AEPT, consistente en reiterar la eliminación de servicios que restringen el uso de componentes de la oferta, lo que en la práctica impide el acceso efectivo de los CS a la infraestructura del AEPT. Esta aproximación desconoce que, en muchos casos, la falta de demanda no obedece a una ausencia de interés por parte de los CS, sino a deficiencias operativas en la provisión de dichos servicios. En lugar de fortalecer la OREDA y facilitar las condiciones de acceso, la propuesta de 2026 limita las capacidades técnicas y comerciales de los CS. A continuación, se detallan dos cambios propuestos por el AEPT que ilustran este empobrecimiento de la OREDA.

La primera modificación por tratar es la eliminación de los servicios. En la Figura 7.4, se muestra una lista de servicios que aplican a la Empresa Mayorista (a excepción del primero que aplica para la División Mayorista) y que el AEPT pretende eliminar a través de la OREDA, junto con sus justificaciones correspondientes.

Servicio eliminado en la OREDA 2026	Explicación aportada por el AEPT
Servicio de Venta de módem/ONTs blancos	DM: En los últimos cinco años no se ha recibido ninguna solicitud de compra
Servicio de desagregación virtual del bucle	EM: No ha existido demanda desde el 2020 para este servicio. Además, no está contemplado en el Anexo 3 de las Medidas de Preponderancia
Servicio de Desagregación total del sub-bucle local	EM: A la fecha no se ha contratado uno sólo de los servicios que se solicita eliminar y derivado del avance tecnológico hacia despliegue de fibra óptica se ve prácticamente imposible que algún CS apueste por el despliegue de cobre en la última milla
Servicio de Desagregación compartida del sub-bucle local	
Servicio auxiliar de anexo de caja de distribución	

Figura 7.4: Servicios que el AEPT pretende eliminar a través de la OREDA 2026 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Como segundo cambio relevante, el AEPT pretende modificar la periodicidad de la renegociación de garantías que aplica a la Empresa Mayorista, permitiendo que esta se realice en cualquier momento y no únicamente de forma anual, con el argumento de que la fórmula de cálculo de las garantías puede variar en función de la facturación derivada de nuevos servicios contratados. Mis Representadas consideran 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 AEPT.

Adicionalmente, estos dos cambios implican un retroceso injustificado en los principios que deben regir la OREDA. La eliminación de servicios, aunque actualmente no sean ampliamente utilizados, reduce innecesariamente el conjunto de herramientas a disposición de los CS. Además, resulta importante considerar que la baja demanda puede explicarse por barreras operativas, técnicas o económicas impuestas por el propio AEPT, y no necesariamente por una falta de interés en dichos servicios. En este sentido, Izzi/Sky consideran que, en lugar de eliminar los servicios en cuestión, el AEPT debería centrarse en facilitar su implementación, corregir fallas y mejorar las condiciones de acceso y uso para los CS.

Asimismo, Izzi/Sky advierten que modificar la estructura de garantías sin un marco predecible y estable podría generar incertidumbre financiera para los CS de menor escala, al exponerlos a riesgos administrativos y económicos durante la vigencia de los contratos. Por lo anterior, es importante implementar soluciones con el fin de preservar la integridad de la OREDA como un instrumento que promueve el acceso equitativo y no discriminatorio a la infraestructura esencial.

#### 7.4.2 Mantener los servicios para enriquecer la OREDA 2026

Por todo lo anterior, Izzi/Sky proponen las siguientes soluciones:

- **Impedir la eliminación de servicios con bajo uso histórico:**  
Se solicita que los servicios propuestos para eliminación deben mantenerse en la OREDA 2026, en los mismos términos en que se encuentran actualmente vigentes. En lugar de retirarlos con base únicamente en la estadística de contratación histórica, se sugiere que cualquier decisión de eliminación sea evaluada bajo criterios de competencia efectiva, viabilidad operativa y condiciones reales de acceso. Asimismo, debe requerirse al AEPT demostrar que la baja demanda no obedece a fallas en la provisión del servicio, sino a una falta comprobada de interés por parte de los CS, incluso después de haber corregido posibles barreras técnicas, económicas u operativas.
- **Garantizar la estabilidad regulatoria en la política de garantías:**  
Con el objetivo de reducir la incertidumbre financiera para los CS, especialmente los de menor escala, se propone mantener la renegociación de garantías en una periodicidad anual predecible, salvo en casos de modificaciones contractuales sustanciales. Además, se recomienda que cualquier modificación relacionada con garantías sea previamente justificada por el AEPT, notificada con suficiente antelación, y validada por las Autoridades Regulatorias, a fin de proteger a los CS de posibles afectaciones económicas o riesgos administrativos inesperados. El incremento de portaciones hacia el AEPT como un reflejo de fallas estructurales en la OREDA

## 7.5 El incremento de portaciones hacia el AEPT como un reflejo de fallas estructurales en la OREDA

Los obstáculos operativos y regulatorios identificados a lo largo del presente documento se han traducido en un fenómeno preocupante: un incremento sostenido en las portaciones netas hacia el Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones (AEPT), específicamente Telmex y Telnor, en los últimos tres años.

Los usuarios, enfrentando barreras como, dificultades para realizar cambios de domicilio, migraciones tecnológicas, o contratar servicios a través de otros concesionarios solicitantes (CS), terminan optando por regresar al AEPT como única opción viable. Este comportamiento revela una falla sistémica: la ausencia de incentivos reales para que los CS continúen utilizando la OREDA, lo cual debilita su propósito de desconcentrar el mercado y dinamizar la competencia.

La dinámica actual refuerza la posición del AEPT en lugar de contenerla, generando un efecto contrario al que persigue el marco regulatorio. La migración de clientes hacia el operador dominante, motivada por deficiencias estructurales en la implementación de la OREDA, amenaza con consolidar aún más su participación de mercado y restringir el desarrollo de condiciones equitativas para los demás operadores.

Por tanto, Izzi/Sky plantean como solución prioritaria la atención integral de todas las recomendaciones expuestas en este documento. Estas medidas buscan eliminar las barreras operativas existentes, reestablecer los incentivos para el uso efectivo de la OREDA y garantizar que esta cumpla su objetivo de promover un entorno de competencia real, en beneficio tanto de los CS como de los usuarios finales.

### 7.5.1 Necesidad imperativa de realizar un estudio a fondo frente a los impactos de medidas como la OREDA, para evitar un desbalance competitivo en el mercado

Este fenómeno de portaciones pone en evidencia la ausencia de incentivos suficientes para que los CS mantengan el uso de la OREDA, lo que a su vez contraviene el propósito central de las Ofertas de Referencia: desconcentrar el mercado y fomentar una competencia efectiva en el sector de telecomunicaciones. La Figura 7.5 y la Figura 7.6 presentan casos concretos de clientes de Izzi/Sky que han migrado sus servicios directamente hacia el AEPT.



*Le*

*[Handwritten signature]*



Figura 7.5: Evidencia del SEG sobre los casos de portabilidad de usuarios que contratan nuevamente sus servicios con el AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2025]

		222224582	REGRESO A TELMEX
		3336451432	REGRESO A TELMEX
		3336584225	REGRESO A TELMEX
3336417622	REGRESO A TELMEX 2022	4421951379	REGRESO A TELMEX
3336418369	REGRESO A TELMEX 2022	4422235740	REGRESO A TELMEX
3336418709	REGRESO A TELMEX 2022	4771043060	REGRESO A TELMEX
5525836927	REGRESO A TELMEX 2022	4833620364	REGRESO A TELMEX
5555212507	REGRESO A TELMEX 2022	6566250984	REGRESO A TELMEX
5557090995	REGRESO A TELMEX 2021	6677126738	REGRESO A TELMEX
9999484883	REGRESO A TELMEX 2022	7717193428	REGRESO A TELMEX
9999484884	REGRESO A TELMEX 2022	8332129431	REGRESO A TELMEX
8998533043	REGRESO A TELMEX 2023	8616145660	REGRESO A TELMEX
8343125900	REGRESO A TELMEX 2023	9515025527	REGRESO A TELMEX
8948424958	REGRESO A TELMEX 2023	9515025541	REGRESO A TELMEX
		9818120199	REGRESO A TELMEX
		9933512412	REGRESO A TELMEX

Figura 7.6: Registro de portabilidades de usuarios que vuelven a contratar con el AEPT [Fuente: Elaboración propia, 2025]

La continuidad de deficiencias operativas en la OREDA que no pueden ser resueltas de forma autónoma por los CS, genera impactos negativos tanto para los operadores como para los usuarios finales. Este último grupo, al enfrentar dificultades asociadas con la implementación de servicios a través de la OREDA, se ve inducido a migrar hacia el AEPT como única alternativa viable. Esta dinámica favorece una mayor concentración del mercado, en contravía de los principios de desconcentración y libre competencia que la Oferta busca promover.

Esta situación evidencia la necesidad crítica de atender y corregir las fallas estructurales y operativas de la OREDA. Solo mediante la remediación de estas deficiencias será posible avanzar hacia un entorno competitivo y accesible, en línea con los objetivos regulatorios establecidos para el desarrollo del sector.

Las problemáticas detalladas exhaustivamente en las secciones previas de este documento han derivado en un incremento sustancial en las portaciones hacia el AEPT. De acuerdo con datos del BIT, durante el año 2023, 2024, y lo transcurrido de 2025<sup>18</sup>, las portaciones netas (diferencia entre líneas recibidas y donadas) registradas en el servicio de telefonía fija para Telmex y Telnor ascendieron significativamente desde el 2020 hasta el 2025, se puede

<sup>18</sup> Portaciones de líneas fijas [En Línea] <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/descargaDatos.xhtml>

evidenciar en la Figura 7.7 que entre el año 2023 y 2025 la tasa de crecimiento anual compuesta o CAGR (por sus siglas en inglés) fue de casi 60%. Esto representa un gran problema para los CS y es la muestra de que, debido a todas las dificultades descritas en este documento, ha habido un gran número de portaciones hacia el AEPT, desincentivando la competencia y fortaleciendo al agente de mercado más fuerte.

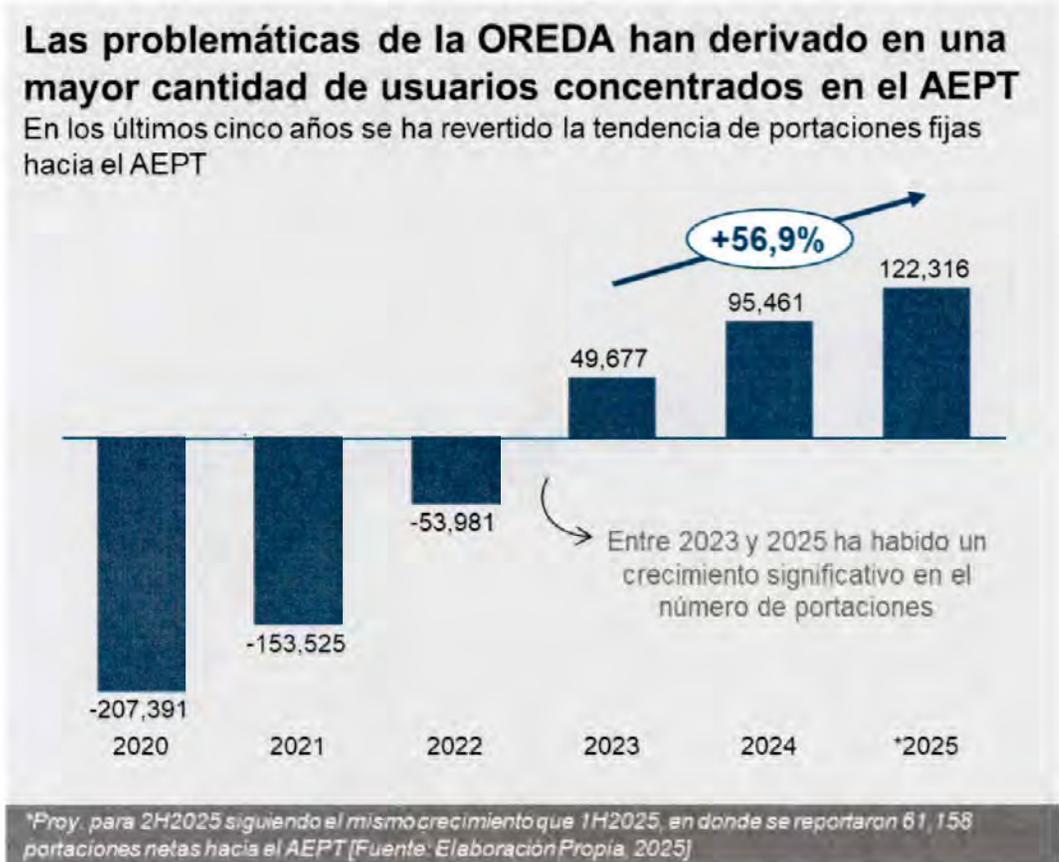


Figura 7.7: Gráfico con información histórica de 2020-2025 en donde se muestran las portaciones fijas netas [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Este comportamiento refleja que los usuarios finales, al enfrentar múltiples barreras para realizar gestiones fundamentales, como cambios de domicilio, migraciones tecnológicas hacia paquetes de fibra, o dificultades persistentes para contratar servicios a través de otros CS bajo el marco de la OREDA, terminan optando por regresar al AEPT como proveedor.

**7.5.2 En busca de competencia efectiva para el sector de las telecomunicaciones fijas en México**

Considerando que el propósito fundamental de las Ofertas de Referencia es fomentar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, con miras a maximizar el bienestar de los usuarios finales y fortalecer el desarrollo del sector, Izzi/Sky solicitan:

*Ce*

*[Firma manuscrita]*

- **Dar atención integral a las propuestas contenidas en este documento de respuestas:**

A lo largo del presente documento se detallan diversas problemáticas que los CS han enfrentado durante los últimos años al intentar acceder a los servicios contemplados en la OREDA. Estas dificultades han derivado en una disminución considerable en el volumen de solicitudes por parte de los CS y, paralelamente, en un aumento significativo de portaciones hacia el AEPT. Estos efectos adversos podrían revertirse mediante la implementación de los ajustes y recomendaciones formulados a lo largo del documento. **En este sentido, se exhorta a las Autoridades Regulatorias a no desestimar dichas solicitudes y a considerar su adopción con el fin de garantizar que la OREDA cumpla efectivamente con su función regulatoria: eliminar barreras de entrada al mercado de servicios fijos y propiciar condiciones de competencia equitativa.**

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., TELEVISIÓN  
INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE  
TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V., y CORPORACIÓN DE  
RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S. DE R. L. DE C.V.,**

Ciudad de México, 19 de agosto de 2025

  
\_\_\_\_\_  
**GONZALO MARTÍNEZ POUS**

Representante legal 