

con 10 anexos



FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: oferta.desagregacion@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) de la persona que funja como representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de Consulta Pública será del 17 de julio al 15 de agosto de 2023 (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 o bien, a través del número telefónico 55 5015 4000, extensión 4828.

I. Datos de la persona participante	
Nombre, razón o denominación social:	OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V., TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. Y CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R L DE C.V.
En su caso, nombre de la persona que funja como representante legal:	GONZALO MARTÍNEZ POUS , representante legal de las empresas OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN RED, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. Y TV CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. Y RICARDO ÁVILA DE LA TORRE , representante legal de la empresa CORPORACIÓN DE RADIO Y TELEVISIÓN DEL NORTE DE MÉXICO, S DE R.L. DE C.V.,
Documento para la acreditación de la representación: <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
AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL DE DATOS PERSONALES QUE EL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES RECABA A TRAVÉS DE LA UNIDAD DE POLITICA REGULATORIA	

EIFT23-29411

Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la “LGPDPSSO”); 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 Segundo, punto 5, y numeral Cuarto de la Política de Protección de Datos Personales del Instituto Federal de Telecomunicaciones, se pone a disposición de los titulares de datos personales, el siguiente Aviso de Privacidad Integral:

I. Denominación del responsable

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

II. Domicilio del responsable

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

III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento y su finalidad

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

- *Datos de identificación: Nombre completo y Correo electrónico.*
- *Datos patrimoniales y de identificación: Documentos que acreditan la personalidad como el nombre del representante de persona física o moral y que por su naturaleza contienen datos personales, de manera enunciativa más no limitativa: Nacionalidad, Estado Civil, Domicilio, Patrimonio, Firmas, Rúbricas.*
- *Datos ideológicos: Comentario, Opinión y/o Aportación.*

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

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

El IFT, a través de la Unidad de Política Regulatoria, lleva a cabo el tratamiento de los datos personales mencionados en el apartado anterior, de conformidad con los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 2017, 12, fracción XXII, segunda y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017, 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, 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:

- 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.*
- Hacer llegar al IFT, mediante la dirección electrónica habilitada para ello, su participación en los procesos de Consulta Pública.*
- 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.*

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 LGPDPSO. 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), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, o bien, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx, e incluso, comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensión 4688.

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 “INA”).

El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos Generales, de conformidad con lo siguiente:

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

Consulta Pública sobre las “Propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

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 www.inai.org.mx, en la sección “Protección de Datos Personales” / “¿Cómo ejercer el derecho a la protección de datos personales?” / “En el sector público” / “Procedimiento para ejercer los derechos ARCO”.

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), Piso 8, Colonia Nochebuena, Demarcación Territorial Benito Juárez, Código Postal 03720, Ciudad de México, enviar un correo electrónico a la siguiente dirección unidad.transparencia@ift.org.mx o comunicarse al teléfono 55 5015 4000, extensión 4688.

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

Respecto al derecho a la portabilidad de datos personales, se informa que ninguna de las categorías y/o datos personales recabados es técnicamente portable, al no actualizar los supuestos a los que hace referencia el artículo 8 de los Lineamientos de Portabilidad¹.

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), Piso 8, 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, extensión 4688.

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

Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en el micrositio denominado “Avisos de privacidad de los portales pertenecientes al Instituto Federal de Telecomunicaciones”, disponible en la dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/avisos-de-privacidad>
Última actualización: (27/01/2020)

¹ Disponibles en el vínculo electrónico: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5512847&fecha=12/02/2018

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 Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

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

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones", lo que hago en los siguientes términos:

Ce R.

Contenido

1	Glosario	1
2	Resumen ejecutivo.....	3
3	Introducción y estructura del documento	12
3.1	Estructura del documento	12
4	Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV	14
5	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA	17
5.1	Barreras a la entrada.....	17
6	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM.....	19
6.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM.....	20
6.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS.....	24
6.3	Conclusiones.....	26
7	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM	28
7.1	Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa.....	30
7.2	Trabajos especiales	33
7.3	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT.....	36
7.4	Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM.....	38
7.5	Ausencia de un SEG/SIPO funcional	40
7.6	Conclusiones.....	46
8	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional	48
8.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista	48
8.2	Conclusiones.....	52
9	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM	53

B

Ce
R.

1 Glosario

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

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

Acrónimo	Definición
SEG	Sistema Electrónico de Gestión
SIPO	Sistema Integrado para Operadores
Separación Funcional	<p>Proceso regulatorio mediante el cual el Agente Económico Preponderante deberá separar funcionalmente la provisión de servicios mayoristas objeto de las medidas, a través de la creación de una persona moral y de una división mayorista, de conformidad con lo siguiente:</p> <p>La persona moral que constituya prestará exclusivamente los servicios mayoristas relacionados al menos con los elementos de la red local o de acceso, así como los enlaces dedicados locales y la infraestructura pasiva, asociados a dicha red, entre otros servicios mayoristas. Asimismo, la división mayorista dentro de la(s) empresa(s) existente(s) prestará los demás servicios mayoristas sujetos a las medidas que no sean prestados por la persona moral de reciente constitución</p>
SLAs	Service Level Agreements (Acuerdos de Nivel de Servicio)
SLAs globales	Corresponde a SLAs independientes de una OR, los cuales no se interconectan, correlacionan o subordinan a los SLAs provenientes de las interrelaciones entre EM y DM

Figura 1.1: Glosario de acrónimos [Fuente: Elaboración propia, 2023]

B

ce
R.

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa ha elaborado este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada a las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación ("OREDA DM" u "Oferta") presentadas por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (en lo sucesivo "AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") aplicables al año 2024¹. Derivado del análisis al documento en consulta, GTV ha decidido enfocar su respuesta sobre las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios para la OREDA a través de la DM.

El impacto de la Oferta continúa siendo casi nulo, pese a que se realizan esfuerzos por parte de GTV para ofertar más servicios a través de dicha oferta. **Las conexiones de banda ancha fija de GTV a través de la OREDA DM+EM representan cerca del 0.080% del total de sus conexiones activas en el país².** Lo anterior resulta preocupante considerando que GTV es el operador con mayor demanda de los servicios ofrecidos a través de la OREDA y considerando que las Ofertas llevan operativas alrededor de 8 años.

Por otra parte, GTV quiere señalar que es necesario revisar el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM (SAIB y Servicio de Concentración y Distribución de Tráfico, SCyD Nacional, Regional y Local gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa gestionada a través del SEG)³ y establece **unas ventanillas de acceso que complican significativamente los procesos en detrimento de los CS y los clientes finales** y difieren en gran medida de las mejores prácticas y la experiencia internacional.

GTV ha detectado diversas deficiencias de la Oferta, mismas a las que se tiene que enfrentar GTV en su día a día, las principales son:

- Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
- Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM

¹ Consulta pública disponible en: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

² Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta el año 2022. Con el número de estas ventas siendo de 5288 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022, según el IFT (<https://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/notabit3t20221.pdf>).

³ IFT – el AEPT propuso en el proceso de Separación Funcional la duplicación del SEG de Telmex/Telnor como mecanismo para la implementación del SEG de la EM, así como una evolución de ambos SEG, es decir el SEG de la EM y el SEG de Telmex/Telnor hacia un sistema basado en API, dando como resultado, que existan un SEG/SIPO de la EM y un SEG/SIPO de Telmex/Telnor

Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

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

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

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

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

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

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes:** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.
- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.** R

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

La OREDA DM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT al momento de brindar los servicios se apega a los plazos máximos de entrega, afectando la calidad del servicio que los CS les ofrecen a sus usuarios finales. Por lo cual, es necesario que los plazos

Ce R.

B

máximos estipulados en la OREDA EM sean reducidos, para que reflejen los tiempos en los el AEPT incurre al prestarle servicios a sus clientes (manteniendo la igualdad de condiciones). Dicho retraso en los plazos usualmente resulta en la cancelación del servicio por parte del usuario final. Esto quiere decir que, ante la demora para adquirir un servicio con algún CS, los usuarios finales prefieren cancelar la solicitud y contratar directamente el servicio con el AEPT. Lo anterior afecta negativamente la imagen y reputación de los CS y mejora el posicionamiento del AEPT en el mercado, evidenciando a los usuarios finales que el AEPT tiene procesos más efectivos de contratación, habilitación de servicio, atención al cliente y alta de servicio. Esta práctica refuerza el poder del AEPT en el mercado, lo cual va en contravía de la finalidad de las Ofertas de Referencia y demás medidas asimétricas.

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

- **Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS.** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizará la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Igualmente, tal y como se presentó para el caso de Reino Unido, es relevante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para que se incentive el respeto de éstos.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS.** Se ha evidenciado que el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la OfertaLo anterior, afecta de forma significativa a los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes (igualdad de condiciones o equivalencia de insumos) y reitere su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, se propone al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.
- **No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos.** Se pide al IFT que no permita que se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA DM vigente. Como se puede evidenciar en la Sección 9, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS y que están

Ce R.

B

evidenciando el incumplimiento del AEPT de lo establecido en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.

Con respecto a la problemática de la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM se pueden evidenciar dos temáticas principales: Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA DM y el incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS. Con respecto al primer tema, resulta necesario que el IFT establezca un proceso estructurado y claro de vigilancia a lo establecido en la Oferta de Referencia. Este debe estar acompañado de sanciones efectivas al AEPT, las cuales incentiven la correcta implementación de lo establecido y que mejoren la operatividad de los CS.

En cuanto al incumplimiento de los plazos y procesos acordados, resulta necesario que los SLAs que se establecen sean realistas y reflejen la realidad de la operación de la DM por medio de KPIs. Adicionalmente, en la OREDA DM propuesta para el 2024 por el AEPT, hay un empeoramiento significativo relacionado con algunos plazos dentro de la operación. Estos asuntos pueden verse a detalle en las secciones 6.2 y 9 del presente documento.

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

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

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de Reventa por causas ajenas a la operación de los CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. En muchas ocasiones argumenta estas objeciones apelando a que se deben a casos fortuitos o de fuerza mayor.

Considerando la carencia de un listado claro de los motivos por los cuales el AEPT puede objetar los servicios a los CS, este cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Situación que resulta altamente beneficiosa para la EM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas. Igualmente considerando la definición de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", modificada para la versión de OREDA 2023 propuesta, se abre la posibilidad de que se continúen dilatando cada vez más las solicitudes de desagregación a los CS, generando mayores demoras al usuario final y disminuyendo la efectividad de la Oferta de Referencia

Uno de los casos recurrentes en los cuales el AEPT aplica el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", es con las visitas en falso. Como se determina en la OREDA DM, en

C. A.

B

caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la reventa, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso, no obstante, el AEPT se ampara en el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" para argumentar la no asistencia y evitar el pago de la sanción. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha realizado objeciones por motivos varios sin justificación o busca reagendar las citas para eventualmente cancelarlas y objetarlas.

Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA DM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo reagendación por casos fortuitos o de fuerza mayor para luego cancelar y objetar el servicio. Adicionalmente, afecta fuertemente a los CS considerando que se retrasan las conexiones y tarda un mayor tiempo para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio.

Adicional a lo anterior, se encuentra la problemática asociada al "paro de reloj" el cual fue concebido como una herramienta para que el AEPT se viera forzado a buscar soluciones a las causas que dieran lugar a la objeción de solicitudes. No obstante, la DM ha tomado estos ocho (8) días hábiles para alargar la objeción. En la experiencia de GTV, no ha habido casos en los cuales el AEPT haya realizado un "paro de reloj" y haya solucionado una problemática. Contrario a su finalidad, el AEPT toma esta ventana de tiempo para demorar más los procesos y, de igual manera, seguir objetando las solicitudes por parte de los CS

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

- **Acotar de manera clara en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos injustificados.** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esto tiene que ir de la mano con la exigencia al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación de los CS.
- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM.** Como se mencionó anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como "distancia o bajante mayor a la permitida" y "Terminal no corresponde", los cuales no tienen una definición establecida en la OREDA DM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.

Ce A.

B

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción.** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.

Así, se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta caso a caso.

- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios una vez iniciado el “Paro de Reloj”.** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, esto se ha vuelto una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele las solicitudes y dilate el tiempo en el que debe ofrecer una solución clara para el inconveniente presentado. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte.** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios o acuden al domicilio en un horario diferente al establecido. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “Casos Fortuito y Fuerza Mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos o justifica que si se presentó al domicilio en el día programado. Esto hace que el AEPT no reciba sanciones por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios. Se solicita que se tenga en cuenta como visita en falso los casos en los cuales el técnico del AEPT se presenta fuera del rango horario establecido para la habilitación de los servicios con base en las citas programadas. B
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEPT puede imputar a un** C

CS. Tal KPI resulta es urgente en la OREDA DM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas que actualmente tiene GTV. Dicho KPI deberá indicar el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT podrá tener para con los CS. Éste deberá ser vigilado por el IFT y su incorrecto seguimiento deberá acarrear penalidades para el AEPT. En caso de que la DM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la DM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la Separación Funcional en donde se busca crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la DM hacia los demás concesionarios solicitantes.

► *Trabajos especiales*

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellos relacionados con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG y tienen un plazo que oscila entre los 5-10 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio⁴. No obstante, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta. Es importante resaltar que, a pesar de que para el periodo de 2023 no se han solicitado trabajos especiales, es una problemática que se debe tener en cuenta y que debe tener el funcionamiento correcto para beneficiar la operación de GTV.

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

Esta falta de tarifas previamente establecidas, en las cuales se presenten de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios, no solo resulta problemático para los CS considerando que no tendrá claridad de lo que se está cobrando a través de estos trabajos, sino que reduce el nivel de transparencia de la OREDA DM, lo cual en últimas termina repercutiendo sobre el usuario final.

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

B

⁴Sección 6.2. Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista) 2023. Consulta pública

Ce P.

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

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

La provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEPT ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y el AEPT, generando un detrimento competitivo a los CS frente al AEPT. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa.

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita al CS en cuanto a la provisión de un servicio de igual calidad que el servicio provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en

Ce A.

B

velocidad, calidad de la señal y brechas de seguridad que recibe el usuario final, adicional a las limitaciones para el soporte que pueden recibir los CS para la solución de incidencias.

Con el objetivo de superar las problemáticas relacionadas los ONTs para los servicios de Reventa, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones:

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica.** Se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.
- **Establecer sanciones al AEPT por la provisión de ONTs y módems de menor calidad y especificaciones técnicas de menor calidad a los CS.** Se hace necesario que el AEPT asuma responsabilidad por la provisión de ONTs y módems con condiciones técnicas inferiores a aquellos ONTs y módems que emplean para la provisión de los servicios a sus propios usuarios. Por lo cual se solicita al IFT incorporar sanciones ejemplares que elimine esta práctica del AEPT, puesto que esto repercute en la prestación de servicios a los usuarios finales del CS de una calidad menor a la que ofrece el AEPT.

B

C

R.

3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la "Consulta Pública sobre las "Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 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 17 de julio de 2023. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la División Mayorista del AEPT.

3.1 Estructura del documento

El presente documento contiene las siguientes secciones:

Sección del documento	Temática
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV
Sección 5	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA
Sección 6	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM
Sección 7	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM
Sección 8	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional
Sección 9	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM
¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.	¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración propia, 2023]

El análisis desarrollado en las secciones 6 y 7 involucra diversas temáticas en su interior, y están presentados con base en la siguiente estructura:

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

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

B

C F

En la sección 9 se analiza el impacto de las modificaciones realizadas sobre la OREDA DM bajo consulta, con respecto a la OREDA DM vigente. Solo se incluyen los apartados específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA DM.

B

Ce

P.

4 Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV

En 2014, mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76⁵, el Instituto emitió un paquete de medidas para contrarrestar el poder de mercado con que contaba el AEPT. En ese momento las medidas tomadas se enfocaron en:

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

Así, como parte de ese primer paquete de medidas, se identifica la obligación de publicar las Ofertas de Referencia, dentro de las cuales se encuentra la OREDA, pues en su momento era claro que, el operador con mayor poder de mercado podía incurrir en estrategias que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores, como ofrecer condiciones desfavorables, alargar los tiempos para iniciar la prestación de los servicios, ofrecer tarifas poco competitivas, entre otras, lo que desemboca en condiciones desfavorables para el operador entrante y en el surgimiento de desacuerdos entre las partes.

Por este motivo, y dada la revisión internacional que en su momento realizó el IFT, se encontró que la utilización de una oferta de referencia presentada por el operador de mayor tamaño y revisada por la autoridad, evita la generación de disputas en el sector y disminuye los tiempos para la prestación de los servicios, puesto que propenden por nivelar el poder de negociación entre las empresas, y se otorga certeza al sector que la prestación de los servicios mayoristas se da en condiciones justas y equitativas. En consecuencia, el IFT estableció una serie de Ofertas de Referencia a ser presentadas con unas reglas preestablecidas, una de las cuales es la que se revisará en el presente documento. B

⁵ Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V. como agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia.

Ahora bien, de acuerdo con los análisis realizados por el mismo IFT sobre los efectos de las medidas previamente tomadas sobre el AEPT, cuyos resultados sirvieron de motivación para la expedición del Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, se determinó que la situación del sector de telecomunicaciones en relación con los servicios fijos no mostró avances significativos que beneficiaran a los usuarios finales (periodo de análisis 2014 - 2016). Por lo cual estableció la necesidad de tomar medidas adicionales para lograr la desagregación efectiva de la red local del AEPT, y con ello asegurar el derecho de acceso a la banda ancha. Por esto, el Instituto decidió que la separación funcional del AEPT era una medida regulatoria razonable y proporcional para generar eficiencias económicas en los mercados del sector de telecomunicaciones. Es preciso aclarar que la Separación Funcional es una de las herramientas regulatorias más drásticas a ser implementadas cuando resulta evidente que los remedios regulatorios previamente aplicados no han tenido los efectos esperados sobre los mercados. Es por esto por lo que, mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119⁶ el IFT implementó la Separación Funcional del AEPT, para lograr dichos objetivos; aunque como GTV ha manifestado en múltiples ocasiones e incluso como parte de esta respuesta, no se realizó en el esquema correcto y esto ha venido y está acarreado problemas para los CS.

Con lo anterior, si bien el IFT ha procurado tomar las medidas regulatorias necesarias para contener el poder de mercado que ostenta el grupo de interés económico declarado como AEPT, es claro que estos esfuerzos no han sido suficientes ni han estado debidamente implementados, pues como se verá más adelante, la penetración de los servicios de banda ancha sigue siendo baja y la concentración en los mercados de telecomunicaciones se mantienen en niveles elevados. Esto se entiende, en parte, por un uso inadecuado de las Ofertas de Referencia y por una Separación Funcional indebidamente implementada.

Lo presentado es entendido por parte de GTV como una omisión reiterativa del IFT de los constantes llamados que se han hecho al respecto en las diversas consultas públicas en las que se ha participado. Este documento se enfoca en los comentarios a la OREDA DM y hace un llamado sobre los problemas identificados en esta y en la implementación de la separación funcional, cuyas problemáticas repercuten en las condiciones ofrecidos en la OREDA DM.

Así pues, a pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar de manera activa en las consultas públicas de la OREDA y en intentar buscar espacios y proponer soluciones para trabajar en conjunto con el AEPT y el IFT, se siguen presentando problemáticas reiterativas en la Oferta. Los capítulos 6 y 7 del presente documento exponen las dificultades que ha tenido GTV a la hora de utilizar la OREDA DM a lo largo de los años y que se han presentado en oportunidades anteriores. Sin embargo, son temáticas que no se han podido modificar de forma que afecten la operación de GTV de

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

C. P.

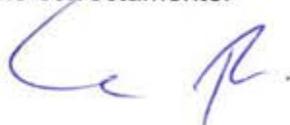
B

manera positiva y significativa ni el ambiente competitivo de la industria. **Por el contrario, en algunos casos se ha visto un empeoramiento de las condiciones en la Oferta, en donde se ignoran completamente las recomendaciones realizadas por GTV en oportunidades previas y se incentivan prácticas anticompetitivas.** Situación que resulta preocupante, puesto que una de las premisas establecidas por el propio IFT en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 es que la oferta que se publique cada año debe tener (como mínimo) condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente.

En primer lugar, en cuanto a la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM, se encuentra que el AEPT propone de manera repetitiva cambios asociados con la disminución o eliminación de indicadores de calidad, KPIs y SLAs sobre la prestación de los servicios. La eliminación de estas garantías hace imposible que se le pueda imputar la responsabilidad al AEPT por los servicios que no se prestan del todo o que no tienen la calidad adecuada. Esto afecta no sólo las operaciones de los CS, sino el servicio que obtiene el usuario final. De igual manera, a pesar de que GTV lo ha sugerido en varias ocasiones, los mecanismos y procesos que el IFT utiliza actualmente para verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT no han cambiado y siguen sin ser efectivos.

De manera similar, con respecto al incumplimiento de plazos, se ha establecido que es una problemática tanto en lo estipulado en la Oferta como en la práctica. Se ve un empeoramiento en términos de plazos en cada nueva Oferta y, a su vez, se sabe que, en la práctica, el AEPT toma el plazo máximo estipulado como plazo fijo para proveer los servicios. Esto es un claro caso de empeoramiento de condiciones que afectan el tiempo que le toma a los CS prestar el servicio al usuario final, lo que implica procesos ineficientes que no permiten que las operaciones de GTV se realicen de la mejor manera para proveer el mejor servicio al usuario final.

Segundo, las problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM siguen siendo una barrera para el acceso a los servicios de manera eficaz por parte de los CS. A pesar de que GTV ha realizado solicitudes específicas y ha propuesto soluciones frente a cada tipo de problema de habilitación y operatividad (ej. motivos de objeción, trabajos especiales, calidad de ONTs, etc.) se ha hecho caso omiso en la Oferta vigente y en la Oferta propuesta para 2024. No se evidencian nuevas sanciones ni obligaciones para garantizar que el AEPT siga los procedimientos establecidos de forma eficaz y de acuerdo con lo estipulado en la Oferta, para garantizar que se le preste el servicio a los CS sin inconvenientes, o que al menos el AEPT tenga una justificación válida para no hacerlo. Tampoco se han visto esfuerzos para mejorar la transparencia en términos de pruebas de motivos de objeción, uso de trabajos especiales, garantía de equivalencia de insumos, implementación de KPIs para porcentaje de objeciones, entre otros. La falta de evolución y mejora en estas temáticas pone en cuestión la disposición del AEPT de hacer que la OREDA DM funcione correctamente.



5 Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

Como fue expuesto previamente, la motivación principal de obligar al AEPT a publicar una Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local es lograr simetría en los poderes de negociación entre las empresas con poder de mercado y los concesionarios solicitantes, de tal manera que se evite que el operador de mayor tamaño establezca condiciones que obstaculicen la prestación de los servicios por parte de los CS, al ofrecer condiciones desfavorables con relación a aquellas que puede ofrecer a operadores de su mismo grupo económico o aquellos con quienes tiene algún tipo de acuerdo previo. Es por esto por lo que llama la atención que, a pesar de evidenciarse que los indicadores de competencia no mejoran significativamente con los remedios regulatorios implementados y los distintos llamados hechos por GTV, el IFT no replantee las medidas tomadas hasta el momento y propenda por medidas que efectivamente incentiven la competencia en los mercados.

Uno de los indicadores empleados por el IFT para argumentar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 fue la baja penetración de los servicios de banda ancha en México en comparación con los demás países de la OECD. En su momento, para México, el IFT encontró que para junio de 2013 los suscriptores a banda ancha por cada 100 habitantes eran de 10, mientras que en países como Suiza, Dinamarca y Países bajos este valor se ubicaba por encima de 40. Para 2016, este indicador se ubicó en 13 para México, un crecimiento bajo en comparación con el observado para los demás países.

Esta situación no ha cambiado significativamente desde esa época, puesto que al revisar los datos recientes de la OECD se encuentra que este indicador para México se ubica en 18.9, siendo algo más de la mitad del promedio de los países OECD que alcanza un 34.4. Esta situación evidencia que aún hay un largo camino por recorrer para lograr una mayor penetración de los servicios de banda ancha en el país y que las medidas implementadas por el IFT enfocadas en mejorar esta situación, desde el punto de vista de incentivo a la competencia, no han logrado el efecto esperado o al menos no han acelerado significativamente el proceso.

5.1 Barreras a la entrada

Estas barreras a la entrada para la prestación de los servicios se expondrán con detalle a lo largo de este documento, no obstante, se reitera la creciente dificultad para obtener acceso a los servicios de reventa. Por ejemplo, para GTV año a año son menores las solicitudes que hace para acceder a los servicios de la OREDA, debido a que es demasiado dispendioso lograr que se preste el servicio y mantenerlo con estándares de

Le. M.

B

calidad adecuados. Si bien, tanto para Izzi como para Sky el número de solicitudes exitosas (liquidadas) fue significativamente alto para 2018, la tasa de éxito se ha venido reduciendo considerablemente.

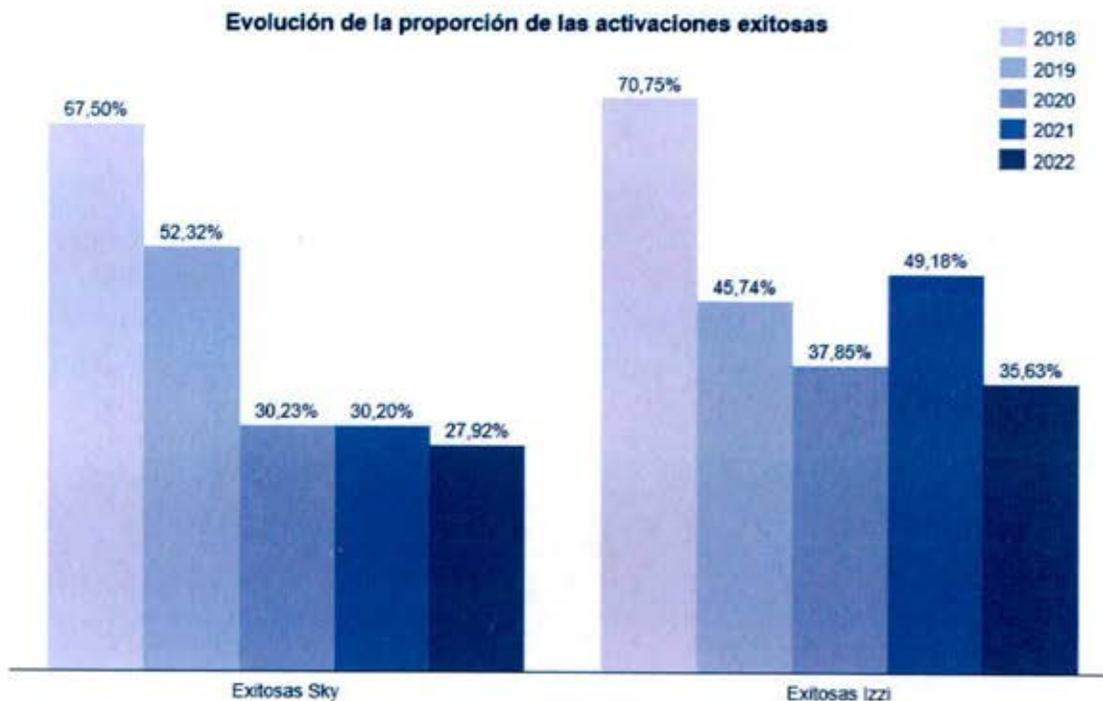


Figura 5.1: Evolución de la proporción de las activaciones exitosas de los servicios de la OREDA DM para Sky [Fuente: Elaboración propia, 2022]

Además de lo anterior, se indica que del total de las conexiones de banda ancha que tiene GTV, solo el 0.080% se han logrado mediante la OREDA⁷, y específicamente mediante la OREDA DM el porcentaje corresponde al 0.059%⁸. Esto quiere decir, que GTV encuentra más eficiente el despliegue de infraestructura propia o el uso de Ofertas Públicas para la prestación de los servicios a través de esta, que recurrir a la OREDA DM para lograr este mismo objetivo, lo cual es completamente ilógico desde la perspectiva de los objetivos iniciales de la Oferta.

Así pues, este es el resultado de la dificultad que enfrentan los concesionarios solicitantes para lograr que efectivamente se habiliten los servicios que solicitan haciendo uso de la OREDA DM. Es claro para GTV que, de continuar esta situación, eventualmente las empresas del grupo dejarán de hacer solicitudes, tal y como ya fue decidido por Izzi para el caso de la OREDA EM, cuyos servicios dejó de solicitar desde agosto de 2021.

⁷ Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta el año 2022 e información del BIT. Con el número de estas ventas siendo de 5288 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

⁸ Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA DM hasta el año 2022 e información del BIT. Con el número de estas ventas siendo de 3699 dentro de un total de 6.57 millones conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

B
C. R.

6 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA DM

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

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

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA DM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 8 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.080% de las conexiones de banda ancha de GTV, situación que resulta preocupante pues GTV es el segundo prestador de servicios de banda ancha en México y por lo tanto el mayor interesado en acceder a los servicios ofrecidos mediante la OREDA por parte de Telmex / Telnor.

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

De hecho, GTV ha evidenciado una falta de acción por parte del IFT ante las denuncias interpuestas sobre el actuar del AEPT. Entre 2021 y lo corrido de 2022 GTV ha presentado 8 denuncias relacionadas con malas prácticas del AEPT frente a la OREDA DM y EM, pero a la fecha no se ha recibido respuesta alguna por parte del IFT. Aún más, desde el 2014 hasta el 2020 el IFT sólo ha investigado una vez al AEPT por una denuncia instaurada

C. P.

B

acerca de conductas anticompetitivas en la desegregación de bucle local⁹. Así pues, el accionar del mismo IFT estaría generando incentivos para que el AEPT actué en su propio beneficio, desconociendo los principios de implementar regulaciones asimétricas para contrarrestar el poder de mercado del AEPT.

Los puntos mencionados, levantados en consultas anteriores, cobran más relevancia con la separación funcional, al contar con dos empresas para el suministro de los servicios mayoristas, dificulta las actividades de seguimiento e incrementa las posibilidades de que se incurra en el incumplimiento de las obligaciones regulatorias. Además, también dificulta la identificación del responsable de este incumplimiento.

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

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

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a sus servicios fijos y de desagregación.

Así bien, GTV ha realizado múltiples intentos por contribuir al desarrollo competitivo del sector de las telecomunicaciones, realizando esfuerzos operativos y administrativos con el fin de proponer sugerencias para mejorar la OREDA DM. Parte significativa del esfuerzo que ha realizado GTV es la denuncia del comportamiento anticompetitivo del AEPT ante el IFT.

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

⁹ 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

B

C. R.

- **Visitas en falso.** Como se determina en la OREDA DM¹⁰, vigente y propuesta, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha utilizado objeciones de motivos varios, como cuando se manifiesta que el puerto asignado se encuentra dañado (sin proveer evidencia al respecto), para no asistir a la cita con los CS.
- **Inconsistencias en el SEG y falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se denuncian varios casos en los que el AEPT impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG, e impide el resguardo de la información proporcionada por el CS. Adicionalmente, la plataforma no funciona de manera recurrente cada vez que se realiza una actualización de esta. Lo anterior causa que se pausen todas las solicitudes del CS y la factibilidad de las desagregaciones lleguen a cero.
- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al convenir condiciones distintas a las establecidos en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV. Por lo cual, es importante contar con un listado definido del rechazo de las solicitudes que minimice la posibilidad de que el AEPT rechace las solicitudes prácticamente por cualquier motivo.
- **Incorrecto funcionamiento del SEG, lo cual se presenta principalmente por actualizaciones a la plataforma.** Lo anterior genera una pausa total en la funcionalidad de la OREDA DM y reduce la factibilidad de GTV a casi cero.

Situaciones como las descritas previamente son prácticas debidamente controladas en otros países. Un claro ejemplo de esto es el Reino Unido, en donde Ofcom, el regulador de telecomunicaciones del país mantiene una constante revisión de las acciones de BT Group (agente con poder significativo de mercado) y su acato de las regulaciones asimétricas que se le han impuesto, y en caso de evidenciar incumplimientos se han impuesto las multas correspondientes.

Por ejemplo, en marzo de 2017 Ofcom le impuso a BT Group una sanción de GBP42mm, pues el regulador comprobó que este operador no estaba pagando el monto correspondiente a la multa establecida cuando hacía instalaciones tardías, y generaba inconvenientes a los operadores solicitantes para iniciar la prestación de sus servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.¹¹

¹⁰ Sección 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

¹¹ Ofcom (2017). *BT to be fined £42m for breaching contracts with telecoms providers*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/bt-to-be-fined-for-breaching-contracts>

B

C. R.

Posteriormente, en enero de 2018, Ofcom impuso una multa de GBP70,000 a BT Group por no proveer información precisa de precios de ciertos productos que ofrece en su segmento mayorista. Esta decisión se tomó en tan solo 7 meses. En diciembre de 2020 Ofcom impuso una nueva multa a BT Group por GBP6.3mn, puesto que comprobó la entrega de información asimétrica entre su división minorista y Eir¹²(competidor del mercado, equivalente a un CS).

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

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

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

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

Por lo tanto, es claro que **se requieren mecanismos y estrategias proactivas y eficientes por parte del IFT para monitorear eficazmente y vigilancia del cumplimiento de la regulación por parte del AEPT, así como la definición de**

¹² Ofcom (2020) *BT fined for breaking Ofcom rules in Northern Ireland tender*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2020/bt-fined-for-breaking-rules-in-northern-ireland-tender>

Ce P.

B

penalizaciones contundentes y significativas en los lineamientos de la OREDA, que desincentiven al AEPT a continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.

Descripción de las soluciones propuestas

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

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

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

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

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

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

C. P.

B

del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

6.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la OREDA como plazos fijos, afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales. Para ejemplificar esta situación, se traen a colación tres (3) situaciones que ilustran los plazos a los que el AEPT somete a los CS para iniciar acciones. Se aclara que los problemas con los plazos no se limitan a estos ejemplos pues estos solamente son mencionados en esta sección con fines ilustrativos para llamar la atención del IFT acerca de las malas y persistentes prácticas del AEPT.

El primer ejemplo, se relaciona con que luego de que es objetado un servicio, el plazo máximo para encontrar una solución alternativa es de ocho (8) días hábiles, con lo cual el AEPT busca dar solución hasta el octavo día hábil¹³ o en su defecto volver a objetar el servicio por la misma razón inicial. Algo similar se encuentra en la habilitación de los módems, en cuyo caso hay un plazo máximo de 5 días hábiles¹⁴ al cual se ciñe el AEPT, lo cual claramente genera un malestar en los usuarios finales quienes en muchas ocasiones optan por no contratar el servicio con el CS debido a los largos tiempos de espera a que son sometidos.

El último de los ejemplos se relaciona con los procedimientos de contratación, modificación y baja del SRMLT¹⁵, caso en el cual, hay una serie de tiempos máximos establecidos para la entrega del SRMLT, que al sumarlos, da que dicho servicio se entrega 35 días hábiles luego de la solicitud, tiempo que claramente es demasiado para que un usuario espere, pues se le recuerda al IFT que todas las acciones que tome el AEPT para obstaculizar el inicio de la prestación de los servicios por parte de los CS resulta repercutiendo en el bienestar de los usuarios.

Adicionalmente, es importante resaltar que en la OREDA DM propuesta para el 2024 hay numerosos cambios relacionados con el aumento de plazos para la atención de los

¹³ Sección 1.4.2. Motivos de objeción. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

¹⁴ Sección 4.8. Plazos de Entrega de los Servicios de Reventa. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

¹⁵ Sección 5.10 Plazos de entrega de SRMLT. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

B

C. R.

requerimientos por parte de la DM. Estas modificaciones se pueden ver de manera detallada en la sección 9 del presente documento.

Con lo anterior, se indica al IFT que el AEPT está incurriendo en prácticas indebidas al desmejorar las condiciones de la oferta anterior, lo cual está prohibido de acuerdo con lo estipulado en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 que establece que la Oferta de Referencia propuesta debe tener condiciones equivalentes (como mínimo) a las de la Oferta de Referencia Vigente. Igualmente, es claro que los servicios ofrecidos en la OREDA deben ser equiparables en calidad y plazos a los del AEPT, sobre lo cual GTV tiene duda puesto que las condiciones ofrecidas resultan en condiciones que dificultan la entrada a los mercados.

Además, de no existir igualdad de condiciones en la OREDA 2024 propuesta, no se evidencia la incorporación de alguna penalización para el AEPT en cuanto al incumplimiento de los plazos. Por ejemplo, si el técnico no se presenta en el horario establecido a una visita, este debería ser penalizado y además debería reprogramar la visita dentro de los plazos ya establecidos en la OREDA vigente. El límite de reprogramación debe aplicar siempre y cuando las reagendas sean realizadas por el CS. Si es atribuible al AEPT, se debe aplicar una penalidad o cumplimiento de servicio sin cobro. Este tipo de comportamientos no debería afectar los plazos con los que cuenta el CS para habilitar el servicio.

Descripción de las soluciones propuestas

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

- **Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS.** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizará la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Igualmente, tal y como se presentó para el caso de Reino Unido, es relevante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para que se incentive el respeto de estos.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS.** Se ha evidenciado que el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta, y que estos han sido ampliados en esta nueva OREDA DM. Lo anterior, afecta de forma significativa a los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a los clientes finales de forma innecesaria. Por ello, **se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA DM sean reducidos de forma que**

Le R.

B

reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes (equivalencia de insumos) y reitere su carácter obligatorio. Para cumplir lo anterior, se propone al IFT incluir dentro de sus solicitudes al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que se prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan SLAs para con el resto de los CS.

- **No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos.** Se pide al IFT que, al menos, impida que se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA DM. Como se puede evidenciar en la Sección 89, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS y que están evidenciando el incumplimiento del AEPT de lo establecido en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.

6.3 Conclusiones

Durante los 8 años que lleva vigente la OREDA se ha evidenciado el recurrente proceder perjudicial del AEPT para el mercado de banda ancha mexicano a través de sus prácticas anticompetitivas. GTV considera que esto se debe a la falta de garantías y sanciones por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de sus obligaciones regulatorias.

Como parte de estas prácticas, se resalta el incumplimiento por parte del AEPT de los plazos y procesos acordados con los CS además de intentar ampliar los plazos máximos de entrega de servicios y demás acciones que son requeridas para el correcto funcionamiento de los servicios a que pretenden acceder los CS. Esto ha generado inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales afectando notablemente la calidad de los servicios y la imagen de los CS pues se presentan demoras y problemas constantes en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA DM. Lo cual se ha constituido en últimas, en barreras de entrada para la prestación de servicios de telecomunicaciones para los CS en aquellos lugares en donde no se cuenta con infraestructura propia.

En línea con lo anterior y con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA DM, GTV propone las siguientes soluciones que se espera sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA DM. También permitirá al AEPT hacer los cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes
- Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las

Le R

sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT

- Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS
- Reducir los plazos estipulados en la OREDA DM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la DM con los CS
- No empeorar los términos de la OREDA DM relacionados con plazos

B

Ce

R.

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

Los servicios mayoristas de desagregación constituyen una herramienta ideal para generar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios finales. No obstante, tras nueve (9) años de la reforma de telecomunicaciones y tras la Separación Funcional del AEPT en 2020, la adopción y funcionalidad de la OREDA DM sigue estando en niveles bastante incipientes.

A pesar de un esfuerzo continuo de GTV, las conexiones mediante la OREDA no son una porción significativa de sus conexiones (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) para julio de 2023 tan solo contaba con 4986 servicios activos, de los cuales 3747 son de Reventa.

Como se ha hecho del conocimiento de ese Instituto en las participaciones a las diversas consultas, la OREDA es la Oferta de Referencia que más problemáticas trae a GTV, basadas en los distintos motivos de objeción que impone el AEPT sobre los CS:

- Visita en falso
- Paro de reloj
- Solicitud de equivalencia de plazos para enlaces del AEPT
- Falta de actualización del SEG
- Plataformas de contenido (p.ej. Disney +)

Por otro lado, en la 1, se presenta el histórico de solicitudes de Reventas para Sky de GTV. Los números que allí se presentan reflejan el pobre nivel de implementación que tiene la OREDA DM. Al respecto, no se observa una evolución positiva año tras año, lo cual plantea dudas acerca de la disposición del AEPT para que la OREDA funcione correctamente.

Ce
R.

B



Figura 7.1: Histórico de solicitudes de Reventa - Sky [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

Los motivos de las objeciones serán tratados a profundidad en la Sección 7.1 del presente documento.

Para que la OREDA DM cumpla su objetivo, y después de ocho (8) años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe buscar una solución holística y no simplemente implementar cambios menores que permiten que el AEPT siga creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

Sin embargo, no todas las explicaciones para la incorrecta implementación de la OREDA DM están relacionadas con problemas operativos o de mala gestión por parte del AEPT. Entre las problemáticas presentes se evidencia el bajo nivel de comunicación entre los CS, la DM y el IFT. Una buena comunicación entre las partes ayudaría a encontrar de manera conjunta las principales problemáticas de la Oferta de Referencia, la cual debe estar acompañada del control del IFT. Este tema, el cual se desarrolla en la sección 7.3, resulta crítico para la correcta implementación de la OREDA DM.

A lo largo de la presente sección se presenta evidencia de cómo el AEPT, a través de diversas acciones, obstaculiza el acceso a los servicios de la OREDA DM:

- Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa
- Trabajos especiales
- Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT
- Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM
- Ausencia de un SEG/SIPO funcional

B

Ce R.

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

Descripción de la problemática y evidencia

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

Considerando la carencia de un listado claro de los motivos por los cuales el AEPT puede objetar los servicios a los CS, este cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Situación que resulta altamente beneficiosa para la EM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas.

Uno de los casos recurrentes en los cuales el AEPT aplica el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", es con las visitas en falso. Como se determina en la OREDA DM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso, no obstante, el AEPT se ampara en el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" para argumentar la no asistencia y evitar el pago de la sanción. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha realizado objeciones por motivos varios, sin justificación o busca reagendar las citas para eventualmente cancelarlas y objetarlas. Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA DM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo reagendación por casos fortuitos o de fuerza mayor (sin ninguna otra explicación adicional o sustentarlo con evidencia verificable) para luego cancelar y objetar el servicio. Adicionalmente, afecta fuertemente a los CS considerando que se retrasan las conexiones y tarda un mayor tiempo para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio.

Siguiendo con las objeciones que se presentan en la etapa de habilitación y aprovisionamiento de la Reventa, es relevante mencionar el "paro de reloj".

En primer lugar, cuando el paro de reloj fue incluido en la OREDA DM en años pasados, fue considerado como un avance positivo para los CS. Lo anterior, debido a que se abriría un espacio al AEPT de encontrar una solución para aquellas solicitudes que han sido objetadas. Sin embargo, desde que se comenzó a implementar, los resultados han afectado en gran medida a los CS. La DM ha tomado estos ocho días hábiles para alargar la atención del servicio, lo que eventualmente se convierte en la cancelación del servicio al no lograr ninguna solución para prestarlo. En la experiencia de GTV, no ha habido casos en los cuales el AEPT haya realizado un "paro de reloj" y haya solucionado una

C. F.

problemática. Contrario a su finalidad, el AEPT toma esta ventana de tiempo para demorar más los procesos y, de igual manera, seguir objetando las solicitudes por parte de los CS.

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

Como se determina en la OREDA DM, los paros de reloj servirán como tiempos en los que el AEPT encontrará una forma de resolver la problemática causante de la objeción. Sin embargo, los servicios están siendo objetados entre dos y tres veces luego de un paro de reloj sin proveerse ningún tipo de solución.

Por otro lado, se siguen presentando objeciones por motivos diversos, por lo cual se solicita al IFT que se garantice la incorporación de una lista muy bien definida y delimitada de motivos de objeción en la OREDA DM que permita estandarizar dichos motivos. Así mismo se solicita que el AEPT esté obligado a que se presenten pruebas verificables de la ocurrencia de dichos motivos, para evitar la objeción de los servicios por diversas razones que no tienen sustento. Estas objeciones ya han sido tratadas en respuestas anteriores, y todo parece indicar que las soluciones por parte del IFT no han sido efectivas. A continuación, se nombras estos motivos que son utilizados en contra de los CS para objetar sus solicitudes de desagregación:

- Sin facilidades de Red
- Sin cobertura
- Terminal no corresponde
- Sin red secundaria
- Sin red principal
- Errores de información del SEG

Tras la objeción del servicio por estos motivos que no son establecidos en la OREDA DM, los CS no cuentan con un proceso definido que les permita recuperar el folio, solucionar el motivo de la objeción y garantizar que se provea el servicio a su cliente final. Por lo tanto, la única opción que tienen los CS es generar un folio nuevo en el SEG que implica la reanudación del tiempo de espera para la instalación del servicio (8 días hábiles)¹⁶, lo cual distorsiona la operación, afecta sus SLAs de tiempos de instalación y genera costos adicionales por visitas dobles. En este sentido, la reputación y la marca de los CS se ven

¹⁶ Sección 1.4.2. Motivos de objeción, Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

Ca R.

afectadas negativamente debido a causas que se salen del control de ellos y no hay nadie que responda a los CS por estos daños irreparables.

Descripción de la solución propuesta

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

- **Acotar de manera clara y transparente para todos los actores en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos no fundamentados:** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esto tiene que ir de la mano con la exigencia al AEPT de presentar evidencia en el SEG clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM:** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como "distancia o bajante mayor a la permitida" y "Terminal no corresponde", los cuales no tienen una definición establecida en la OREDA DM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA DM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.

Así, se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación del AEPT cargar en el SEG evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.

Ce R.

B

- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios:** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, esto se ha vuelto una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele las solicitudes y dilate el tiempo en el que debe ofrecer una solución clara para el inconveniente presentado. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte:** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios o acuden al domicilio en un horario diferente al establecido. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “Casos Fortuito y Fuerza Mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos o justifica que si se presentó al domicilio en el día programado. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios. Se solicita que se tenga en cuenta como visita en falso los casos en los cuales el técnico del AEPT se presenta fuera del rango establecido para la habilitación de los servicios con base en las citas programadas.

7.2 Trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellos relacionados con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG y tienen un plazo que oscila entre los 5-10 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio¹⁷. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta. Es importante resaltar que, a pesar de que para el periodo de 2023 no se solicitaron trabajos especiales, sigue siendo una problemática que se debe tener en cuenta y que debe tener el funcionamiento correcto para beneficiar la operación de GTV. B

Ahora, el amplio espectro y alcance de los trabajos especiales aprobados por el IFT, y la falta de detalle en la normatividad, abre la posibilidad al AEPT de considerar trabajos de última milla que no están incluidos inicialmente. Por consiguiente, el AEPT ha podido

¹⁷ Sección 6.2. Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

resguardarse en las áreas grises de la definición/lineamientos/alcance de los trabajos especiales, incluyendo una amplia gama de servicios y acciones que no tienen una tarifa clara, y pueden ser cobrados sin límite alguno dejando a los CS estado total de indefensión.

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

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

A continuación, se presenta un par de cotizaciones de parte del AEPT para unos trabajos especiales específicos, los cuales se relacionan con la instalación de un cable aéreo. En primer lugar, es evidente el alto costo que representa el servicio cotizado, que supera en ambos casos los 30,000MXN y en segundo lugar no se provee mayor detalle acerca de lo que este cobro incluye.

CLIENTE	CUENTA CON FACILIDADES TÉCNICAS? SI/NO	CUENTA CON TERMINAL PARA CONTRATACION DE LINEAS?	CUENTA CON PUERTO GPON	COSTO PLANTA EXTERNA (M.N.)	COSTO TOTAL (M.N.)	TIEMPO ESTIMADO DE CONSTRUCCION (SEMANAS)	OBSERVACIONES
T V CABLE DE ORIENTE	NO	NO	NO	538,560		6	INSTALAR APROX 735 MTS DE CABLE 30 PS AEREO

CLIENTE	CUENTA CON FACILIDADES TÉCNICAS? SI/NO	CUENTA CON TERMINAL PARA CONTRATACION DE LINEAS?	CUENTA CON PUERTO GPON	COSTO PLANTA EXTERNA (M.N.)	COSTO TOTAL (M.N.)	TIEMPO ESTIMADO DE CONSTRUCCION (SEMANAS)	OBSERVACIONES
T V CABLE DE ORIENTE	NO	NO	NO	533,271	533,271	6	APROX 675 MTS DE CABLE 30 PS AEREO

Figura 7.3: Cobro de trabajo especial – Ejemplo real [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

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

Ce R.

Debido a al largo tiempo que toma la ejecución de un trabajo especial, así como por la falta de transparencia en los precios cobrados y los servicios que estos incluyen, Izzi dejó de solicitar este tipo de trabajos.

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

Descripción de las soluciones propuestas

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

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

73

trabajos especiales. Las cotizaciones deben tener un alto nivel de detalle y desglose en cuanto a los elementos que se incluyen y se cobran dentro de cada trabajo especial, acompañado de una tarifa realista que se acomode a la realidad del servicio. Esto con el objetivo de que los CS tengan claridad y visibilidad acerca de los motivos por los cuales se están cobrando los servicios a las tarifas dadas, además de tener puntos de referencia para trabajos especiales similares en un futuro.

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

Descripción de la problemática y evidencia

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

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

Además, en las reuniones que sí se realizan, se hace evidente que el AEPT vela exclusivamente por sus propios intereses y no considera en absoluto el bienestar de los CS ni de la competencia en el mercado. Esta actitud obstaculiza la buena utilización y funcionamiento de la OREDA DM y no permite que se llegue a acuerdos que beneficien a todas las partes. Por ende y desafortunadamente, las reuniones entre los CS y el AEPT han caído en un círculo vicioso que refuerza la inutilidad de estas, creando desgastes innecesarios para ambas partes sin que se den mejoras en el corto o largo plazo.

Adicionalmente, no existen registros de acuerdos y compromisos a los que llegan los CS y el AEPT en estas reuniones. Los acuerdos alcanzados, que buscan solucionar inconformidades de las partes, mejoras o resolución de objeciones no se cumplen en el plazo estipulado o en su mayoría de veces, no se cumplen en su totalidad. El no obligar a registrar estos acuerdos de manera que tanto el IFT como los CS y el AEPT puedan observarlos y velar por su cumplimiento habilita al AEPT para no cumplir con los acuerdos y ser evasivo con ellos. La falta de garantías en estas reuniones, además de los limitantes

C. R.

B

que existen antes y durante las mismas, resultan siendo en mayor medida obstáculos que oportunidades para el dialogo y avance hacia los objetivos comunes de la OREDA DM.

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

Descripción de las soluciones propuestas

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

- **Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones:** Como se mencionó anteriormente, uno de los problemas principales de las reuniones es el hecho de que estas no se llevan a cabo por inasistencia del AEPT, así como su falta de compromiso en llevar a cabo lo establecido en la Oferta y resolver satisfactoriamente las objeciones de los CS. Es por esto por lo que GTV considera que se deben incluir sanciones económicas en la OREDA DM para así incentivar que las reuniones y acuerdos establecidos se lleven a cabo de manera satisfactoria.
- **Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT:** Al agendar reuniones periódicas con anterioridad que inviten al diálogo entre las tres partes se evita el desgaste incurrido por los CS al tratar de establecer dichos espacios por cuenta propia. Además, se evita el riesgo de que el AEPT falte a las reuniones al imponer la obligación de atender.
- **Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM:** El acompañamiento constante y activo por parte del Instituto es un factor determinante en la efectividad de las reuniones y correcta implementación de la normatividad en el mercado. Dicho esto, se considera que el IFT tiene la obligación de servir de mediador en los diálogos que surgen a partir de objeciones y problemáticas a las que se enfrentan los CS y la DM en su operación. Además, esto ayudaría a identificar puntos de mejora de la OREDA DM que puedan ser implementados en un futuro cercano. 13
- **Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM:** Una vez el Instituto tome un papel más activo dentro de las

C. R.

reuniones que se llevan a cabo, es necesario tener un control sobre los acuerdos y compromisos que se hacen entre las dos partes. Estas actas, y compromisos, deben tener plazos máximos de entrega o resolución claros y deben poder ser evaluados como exitosos o no de acuerdo con indicadores previamente acordados.

7.4 Menor calidad de las ONTs para Reventa suministradas por la DM

Descripción de la problemática y evidencia

La provisión de ONTs de menor calidad por parte del AEPT ha resultado en una ausencia de equivalencia de insumos entre los CS y el AEPT, generando un detrimento competitivo a los CS frente al AEPT. Dichos ONTs, los cuales son antiguos y onerosos para los CS, impiden que se pueda hacer una prestación correcta de los servicios de Reventa. En relación con la adquisición de los módems y ONTs utilizados por el CS, la OREDA DM propuesta estipula lo siguiente:

"El CS podrá solicitar a Telmex / Telnor los módems y ONT existentes en operación con el usuario final del AEP, así como solicitar la instalación de los mismos equipos que provee el AEP para sus usuarios finales. Los equipos mantendrán la forma de comodato y siempre deberán brindar al menos las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa el AEP para brindar los servicios a sus usuarios. Una vez cancelado el servicio por el CS, éste se obliga a regresar el equipo provisto a Telmex / Telnor."¹⁸

Si bien este párrafo ha estado vigente desde Ofertas de Referencia previas, el AEPT pone a disposición de los CS ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores y que por supuesto no poseen las mismas características y calidad que los módems y ONT que usa el AEPT para atender a tus clientes. Puntualmente, los equipos terminales proveídos por parte del AEPT consisten en módems blancos discontinuados en los años 2014 – 2015, módems que actualmente no se utilizan. Dado que el AEPT utiliza, por el contrario, los mismos equipos terminales, pero de última generación, esto genera una situación notable de discriminación donde los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEPT para sus operaciones minoristas. Adicionalmente, no se permite la reutilización de módems, lo que obliga al CS a comprar nuevos aparatos y a tener equipos retirados de campo en almacenaje sin la posibilidad de aplicar un proceso de renovación o restauración para realizar nuevamente la instalación con el mismo equipo. Por ende, el CS debe incurrir en mayores costos por la compra de los nuevos equipos y pierde la inversión en aquellos que se deben retirar. B

¹⁸ Sección 4.5. Entrega de equipos del AEP existentes y nuevos. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – División Mayorista)

Ce R.

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita al CS en cuanto a la provisión de un servicio de igual calidad que el servicio provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en velocidad, calidad de la señal y brechas de seguridad que recibe el usuario final, adicional a las limitaciones para el soporte que puede recibir el CS para la solución de incidencias. La siguiente Figura 7.1 ilustra las diferencias en parámetros; puertos, frecuencias, interfaz inalámbrica y tecnología de un ONT proveído a los CS comparado a un ONT que utiliza actualmente el AEPT.

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

Figura 7.1: Diferencias entre ONTs proveídas a los CS y utilizadas por el AEPT [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

Esta situación es un claro ejemplo de la falta de equivalencia de los insumos y la violación de la condición de replicabilidad técnica¹⁹, perjudicando la posición competitiva de los CS y atentando directamente contra la medida Trigésima Quinta de las Medidas de Preponderancia.

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

¹⁹ Replicabilidad técnica: Definida en las Medidas de Preponderancia de Desagregación como la condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

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

Descripción de la solución propuesta

- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se requiere equidad de insumos para con los CS, habilitándolos a que puedan ser usados como modem/ONTs blancos los mismos módems/ONTs que utiliza la DM para sus operaciones.
- **Establecer sanciones al AEPT por la provisión de ONTs y Módems de menor calidad y especificaciones técnicas de menor calidad a los CS:** Se hace necesario que el AEPT asuma responsabilidad por la provisión de ONTs y módems con condiciones técnicas inferiores a aquellos ONTs y módems que emplean para la provisión de los servicios a sus propios usuarios. Por lo cual se solicita al IFT incorporar sanciones ejemplares que elimine esta práctica del AEPT, puesto que esto repercute en la prestación de servicios a los usuarios finales del CS de una calidad menor a la que ofrece el AEPT.

7.5 Ausencia de un SEG/SIPO funcional

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA DM bajo consulta define al SEG como la herramienta que habilita a los CS con la posibilidad de consultar información actualizada, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como de dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, sea a través de una interfaz de usuario 'front-end' o mediante el uso de APIs²⁰ que se denominará SIPO.

► Inoperancia del SEG

El AEPT ha incumplido con su obligación de desarrollar, implementar y lanzar un SIPO totalmente operativo hasta la fecha para la DM. Entre las obligaciones del AEPT se encontraba el desarrollo de una plataforma independiente al SEG desde la revisión de las Medidas de preponderancia en 2017, situación que genera incertidumbre al resto de CS,

²⁰ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones

ya que el IFT no está ejecutando un seguimiento riguroso al actuar del AEPT y del cumplimiento de sus obligaciones regulatorias originadas con la separación funcional. Así bien, hasta la fecha los CS solo cuentan con el SEG, y se sigue sin tener un SIPO.

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

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

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

A continuación, se presenta el reporte del trabajo de GTV sobre el sistema durante enero y febrero del 2020, el cual no ha sido replicado recientemente, en donde se logra evidenciar las claras problemáticas que se presentaron durante este espacio de prueba:

- 24/01/2020 Se envía método UM-001 con respuesta correcta
- 27/01/2020 Se envía método UM-002 con respuesta: "error definitivo"
- 27/01/2020 Se envía nuevamente método UM-002, con respuesta correcta
- 28/01/2020 Se envía método UM-003, se recibe respuesta, pero sin datos de horario
- 29/01/2020 Se envía método UM-003, sin embargo, no existe respuesta de DM, al parecer no existe conexión al servidor, se valida internamente la configuración sin encontrar problema.
- 30/01/2020 Se valida conexión nuevamente a SIPO, sin embargo, las peticiones reciben respuestas de error

Ce R.

- 31/01/2020 Los métodos UM-001, UM-002 y UM-003 reciben respuesta sin embargo UM-004 no genera respuesta
- 05/02/2020 Respuesta al método UM-003 no contiene horarios para instalación
- 06/02/2020 Método UM-004 no recibe respuestas
- 10/02/2020 Método UM-004 recibe respuestas
- 10/02/2020 Métodos UM-010 y UM-011 reciben respuesta
- 11/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 12/02/2020 Se espera a la fecha de instalación para el método UM-072
- 17/02/2020 Método UM-072 no recibe respuesta
- 18/02/2020 MAS reporta que método UM-072 funcionara hasta que todas las etapas sean correctas, de acuerdo con manuales todas las etapas han sido correctas del lado de CRTNM
- 20/02/2020 Se decide hacer retrabajo de los procedimientos, sin éxito en las respuestas.

Por su parte, el SIPO actualmente continúa sin operar a pesar de que las obligaciones regulatorias exigían al AEPT tener una plataforma absolutamente funcional en el tercer trimestre de 2019.

► **Actualizaciones y ajustes constantes al SEG**

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

Si bien es comprensible que se presenten actualizaciones y ajustes periódicos para garantizar el funcionamiento del sistema, en la experiencia de GTV la periodicidad de estas actualizaciones y ajustes no es razonable. Ya que la OREDA vigente no especifica en ninguno de los apartados que se debe notificar a los CS de las actualizaciones, el AEPT puede realizar ajustes a su discreción sin notificar a los CS de la misma ni proveer evidencia. Esto ha llevado a restar la familiaridad que los técnicos que accedan al sistema tengan y ha generado errores en el SEG para los CS que previamente no se tenían, necesariamente ralentizando las operaciones de los CS.

C. F.

B

Se presenta la siguiente Figura 7.5, donde se observa el número de reportes levantado al MAS desde el año 2018 a causa de la inoperancia actual del SEG. Como se ha mencionado anteriormente, esto ha inhibido significativamente su uso por parte de los CS y atenta contra el uso del SEG dispuesto por las Ofertas de Referencia.

Año	Total
2018	804
2019	705
2020	640
2021	499
2022	206
2023	55
Total general	2909

Figura 7.5: Reportes levantados al MAS entre 2018 y Julio 2023 por Izzi y Sky [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

Como muestra del desistimiento del uso del SEG, GTV ha tratado de recurrir a medios alternativos como es el correo electrónico para lograr soporte de los inconvenientes que surgen en el día a día con la operación del AEPT, no obstante, se obtiene como respuesta que el medio oficial de comunicación es el SEG:

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

Durante los últimos años en los que se han realizado procesos de consulta pública de la OREDA, GTV ha consistentemente identificado que la información consignada en las bases de datos del SEG no concuerda con la infraestructura disponible o desplegada en campo del AEPT.

El IFT ya ha impuesto multas por este mismo actuar, por ejemplo, en enero de 2020 impuso una multa al AEPT, relacionada con la Oferta de Referencia para la Compartición de Infraestructura Pasiva fija ya que el AEPT no cumplía con la obligación regulatoria de tener el 60% de su infraestructura de postes y ductos actualizada en el SEG al 30 de septiembre de 2017²¹. La decisión es una de las primeras acciones disuasorias implementadas por parte del IFT para obligar al AEPT a cumplir sus obligaciones regulatorias, proceso que le tomó más de 28 meses para sancionar al AEPT por sus malas prácticas. Y actualmente no se ha llevado a cabo ninguna iniciativa similar para sancionar al AEPT por sus malas prácticas en la provisión de información en el caso de la OREDA.

GTV ha evidenciado que en múltiples ocasiones el AEPT objeta las solicitudes de altas de servicio de los CS por causas ajenas a su operación y no brinda ningún tipo de solución

²¹ IFT - <http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/es/el-pleno-del-ift-impone-multa-telnor-por-incumplir-con-una-medida-relativa-la-comparticion-de-su>

Ce A.

para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. En la Sección 1.4.2 – Motivos de Objeción de la OREDA DM bajo consulta se establece lo siguiente:

“Cuando se objeten las solicitudes por razones técnicas, el CS podrá solicitar un paro de reloj en el plazo de cumplimiento, por lo que en este caso no implicará penalización para Telmex / Telnor por excederse de dicho plazo, y Telmex / Telnor iniciará un proceso de revisión para determinar si existe una solución alternativa que permita la instalación y habilitación del servicio que se notificará a través del SEG para su seguimiento por el CS. Telmex / Telnor le informará al CS a través del SEG si fue exitosa o no la búsqueda de solución, para que en caso de que la objeción técnica haya sido solucionada, el CS pueda reingresar y programar nuevamente la cita para la instalación del servicio.”

Es comprensible que existan ocasiones donde pueda haber fallas técnicas que impidan la correcta habilitación del servicio, pero lo que se ha evidenciado es una discrepancia continua y sistemática entre lo consignado en las bases de datos y la existencia del inventario en campo impidiendo dicha habilitación. Además, en la gran mayoría de los casos, se ha evidenciado que este es una problemática directamente imputable al actuar del AEPT y a la falta de consistencia y actualización de sus bases de datos consignadas en el SEG. Como se menciona en la Sección 7.1, si bien el paro de reloj se buscó como una solución a esta problemática, este actualmente es inoperativo y no funciona de manera correcta ya que simplemente otorga más tiempo al AEPT para luego rechazar una solicitud.

Los CS, bajo el principio de buena fe, utilizan el SEG para validar la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad técnica y proceden a establecer un compromiso en firme con sus potenciales clientes. Cuando el AEPT objeta los servicios por causas directamente atribuibles a su accionar, pone en juego la credibilidad y la reputación de los CS dilatando el proceso de habilitación. Es inaceptable que los CS deban aprobar estas condiciones de la OREDA DM, considerando que todo el proceso de solicitud del servicio se hace con la información proveída por el AEPT y, por ende, es una dilatación directamente atribuible al AEPT, donde este mismo se beneficia al no prestar los servicios y no tener ninguna sanción relacionada.

Entonces, GTV ha evidenciado que los CS han utilizado la información consignada en el SEG para realizar el proceso de solicitud, aprovisionamiento y habilitación de los servicios de Reventa con sus clientes. Sin embargo, las cuadrillas técnicas del AEPT utilizan esta situación como causal de objeción del servicio, ya que se resuelve fácilmente al comunicarse con la central para confirmar la habilitación del puerto disponible, procedimiento que se puede realizar inmediatamente. B

Para GTV es claro que las bases de datos de las que se alimenta el SEG no se actualizan correcta ni constantemente como se estipula en la OREDA DM y que los CS no tienen acceso a la misma información de infraestructura a la que tiene acceso el AEPT bajo los

Ce R.

mismos términos y condiciones que aplica a su operación minorista. El AEPT está violando la equivalencia de insumos y está entregando condiciones más favorables a la operación de la División Mayorista.

Descripción de la solución propuesta

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

- **Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG:** Toda la información registrada en el SEG deberá de ser verídica y actualizada para que los CS no den trámite a una solicitud de servicios mayoristas con información desactualizada. Además, establecer consecuencias para el caso en el que el AEPT reporte información falsa o desactualizada en el SEG y definir la temporalidad para la actualización de cada una de las bases y las penalizaciones correspondientes en caso de que el AEPT omita su actualización.
- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción:** Demostrar de manera fehaciente en el SEG que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción en sitio.
- **Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema, junto con pruebas realizadas al servicio. Por ejemplo, registro de velocidad de subida y de bajada del servicio. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en el SEG. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.
- **Establecer un canal de comunicación directo:** crear un canal de comunicación en el SEG o alternativo distinto al registro de folios como un chat o correo electrónico que permita tener comunicación constante y directa con un agente del AEPT en los casos en que el SEG no esté funcionando. Esto permite agilizar todos los procesos al tener comunicación activa entre las dos partes todo el tiempo. De esta manera se pueden

Se
P

disminuir inconvenientes en cualquier parte del proceso, desde la solicitud del servicio hasta la habilitación y las visitas técnicas.

7.6 Conclusiones

Retomando lo expuesto anteriormente, es necesario que se establezcan en la OREDA DM los apartados necesarios para evitar que el AEPT impida la correcta provisión de los servicios mayoristas y afecte negativamente las operaciones de los CS, pues esto va en contravía de lo expresado por el mismo IFT cuando ha justificado el establecimiento de remedios regulatorios para controlar el poder de mercado que ostenta el AEPT y que han sido mencionados en las secciones previas de este documento. Es por esto que se deben implementar ajustes a la OREDA DM de tal manera que se eviten las prácticas anticompetitivas en que ha venido incurriendo el AEPT como lo es la objeción de la habilitación y aprovisionamiento de la reventa sin motivos válidos y justificados, el cobro de valores excesivos por trabajos especiales que no han sido definidos, la falta de comunicación clara y de disponibilidad de información suficiente, coherente y simétrica, la discriminación en la provisión de los ONT y módems de menor calidad a los propios para los CS y la ausencia de un SEG/SIPO funcional.

En línea con lo anterior y con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA DM, GTV propone las siguientes soluciones que solicitamos sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA DM y permitirá al AEPT hacer cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Acotar de manera clara en la OREDA DM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos injustificados
- Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA DM
- Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción
- Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios
- Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte
- Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones, del total de solicitudes enviadas, que el AEPT puede imputar a un CS
- Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales
- Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un "Trabajo Especial"

Ce P.

B

- Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales
- Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial
- Sancionar económicamente al AEPT en caso de no cumplimiento de acuerdos o asistencia a reuniones
- Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT
- Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA DM
- Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la DM
- Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica
- Establecer sanciones al AEPT por la provisión de ONTs y Módems de menor calidad y especificaciones técnicas de menor calidad a los CS
- Incluir en la OREDA DM un esquema de obligaciones y sanciones para que el AEPT garantice la consignación de información actualizada en el SEG
- Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG la evidencia del motivo de objeción
- Implementar en el SEG un sistema de trazabilidad y auditabilidad
- Establecer un canal de comunicación directo

B

Ce

R.

8 Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

La Separación Funcional es fundamental para la correcta implementación y la manifestación de los impactos deseados de la OREDA sobre la competitividad del mercado de telecomunicaciones mexicano. Es indispensable garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la que se enfatiza en las Medidas de Preponderancia, pues es a través de estos dos mecanismos donde se podrá observar y cuantificar el impacto deseado.

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

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

8.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

Descripción de la problemática y evidencia

La Separación Funcional ha sido implementada por múltiples reguladores en diversos países con el fin de ofrecer mayor transparencia en las relaciones, y límites, entre divisiones mayoristas y minoristas de un grupo de interés económico con Poder Significativo de Mercado. La transparencia que suscita la implementación de este proceso facilita el descubrimiento y la observación de casos potenciales de discriminación competitiva entre operadores, eliminando en gran medida los incentivos de llevar a cabo estas prácticas. Además, acarrea otros múltiples efectos positivos ya que se observan mejoras en términos de entrega, calidad y precios de los servicios.

Si bien la implementación de Separación Funcional llevada a cabo en México se asemeja a los procesos implementados en otros países, especialmente en términos de la división del preponderante entre la EM y DM, existen diferencias notables. Estas diferencias se

C. R.

B

dan, entre otras, en las ventanillas de acceso definidas por el IFT que surge como resultado de la interdependencia entre EM y DM.

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

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

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

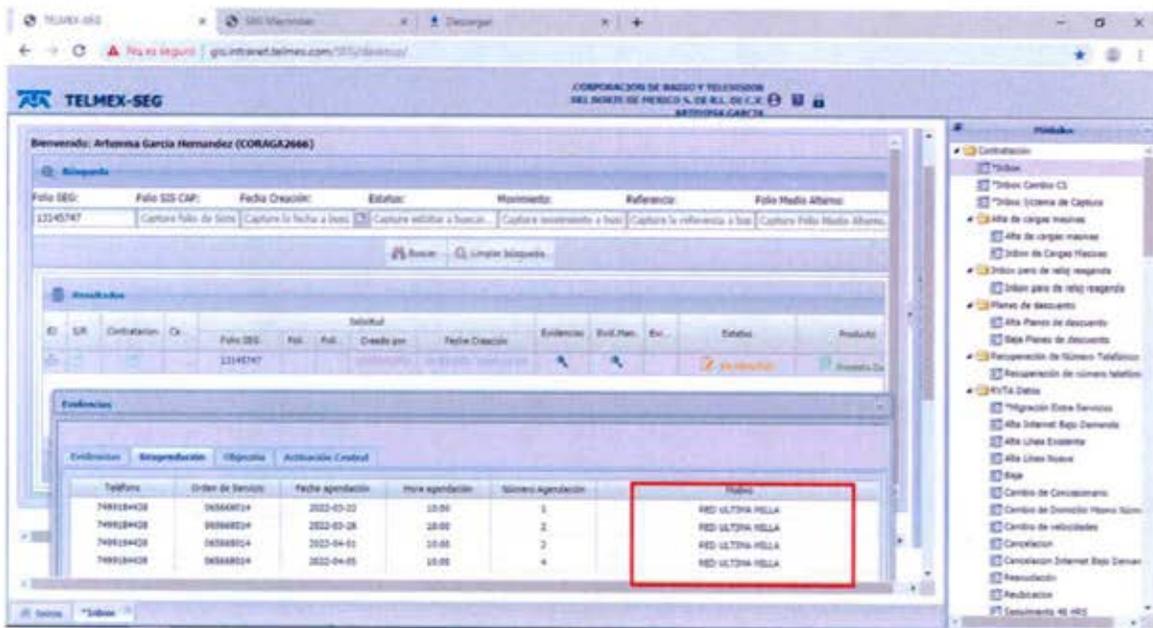
Por otro lado, la dilatación del proceso de contratación es uno de los principales problemas de la OREDA actual y de sus antecesores. Esta problemática consiste en la utilización de los plazos máximos establecidos por el IFT para cada uno de los procesos que debe atravesar el CS para contratar un servicio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

El proceso de entrega de servicios no se puede agilizar dado que no se puede empezar una etapa sin haber cerrado la anterior. El AEPT, entonces, recurre a los plazos máximos para cualquier servicio entregado a los CS mientras que cuando se trata de un servicio entregado entre las empresas del AEPT este recurre a los plazos mínimos, este proceso no tiene ninguna demora ni cancelación y se hace ateniéndose a plazos significativamente menores al plazo máximo establecido en la normatividad. Esta falta de equivalencia de insumos y de procesos entre los servicios contratados por la EM y aquellos solicitados por los CS crea inequidades en el mercado y atenta contra la naturaleza y objetivo de la OREDA DM. B

Ce R.

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

Para proveer un ejemplo empírico de la problemática descrita anteriormente, a continuación se ilustran dos casos en los cuales se justificaron reagendamientos por parte de la DM con motivos asociados a una dependencia de la Empresa Mayorista; estos son una muestra clara de la inconveniencia e ineficiencia que se producen a causa de la interdependencia actual.



Ce
R

D

Figura 8.1: Evidencia de interdependencia entre la DM y la EM [Fuente: Elaboración propia, 2022]

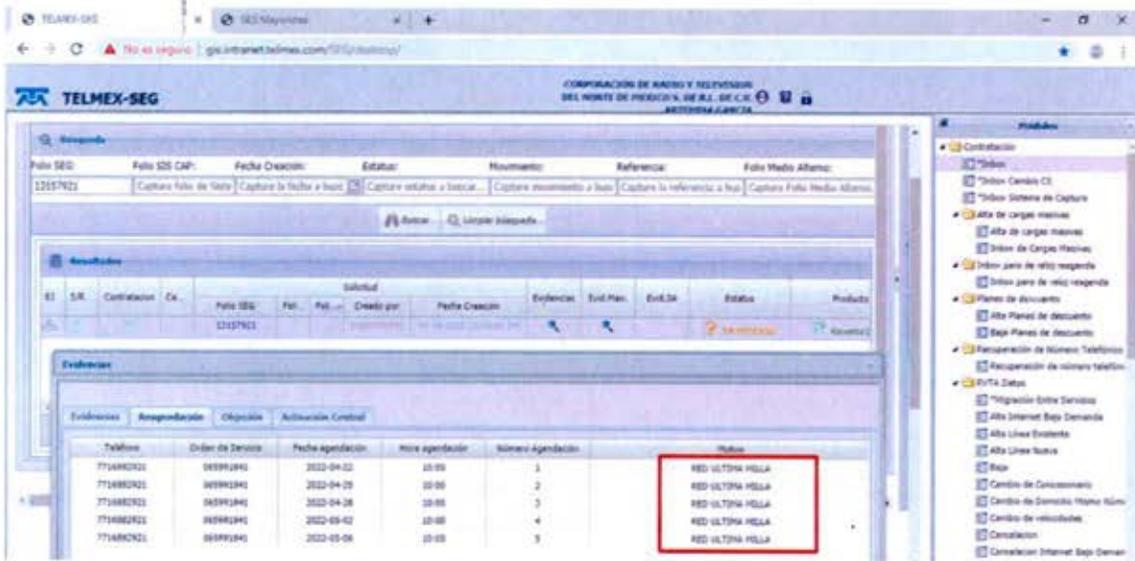


Figura 8.2: Evidencia de interdependencia entre la DM y la EM [Fuente: Elaboración propia, 2022]

Descripción de la solución propuesta

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

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio.** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.
- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas.** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para la División Mayorista del AEPT. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios.

Ce R.

B

Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

8.2 Conclusiones

Como ha sido expuesto, la implementación adecuada de la Separación Funcional es un elemento fundamental en la correcta implementación de la OREDA, en la medida en que se eliminan los incentivos a generar distorsiones a favor del AEPT y, por lo tanto, los efectos sobre los mercados serán evidentes, así como la mayor demanda de servicios de desagregación del bucle.

Con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA DM, GTV propone las siguientes soluciones que se espera sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA DM y permitirá al AEPT hacer cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio
- Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas

Ce

A.

B

9 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA DM

El objetivo de la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación Efectiva de la Red Local, presentada por Teléfonos de México y Teléfonos del Noroeste (OREDA DM del AEPT) para el año 2024 y la OREDA DM vigente para 2023.

Se resaltan las modificaciones que puedan implicar un detrimento en las condiciones de los servicios proveídos por la División Mayorista hacia los Concesionarios Solicitantes.

B

Ce

R

NUMERAL		TEXTO PARA COMENTAR		COMENTARIO	
1	OREDA DM	1.3	Situación de la Acometida del usuario final.	<i>Cuando TELMEX provea la acometida o sea necesario que adecue la acometida existente, el CS deberá procurar que el usuario se encuentre en el domicilio</i>	GTV solicita la reincorporación del texto eliminado por la DM en el proyecto de la OREDA 2024, ya que al eliminarlo se podría caer en ambigüedades respecto a la responsabilidad que se tiene sobre la adecuación de la adecuación de la acometida.
2	OREDA DM	1.4.2	Motivos de objeción	<i>El plazo para que Telmex/Telnor notifique al CS el resultado de la búsqueda efectuada, ya sea que exista o no la alternativa de solución y para que tenga implementada la solución alternativa en caso de que exista, será de máximo 8 (ocho) días hábiles; contados a partir del día hábil siguiente a la fecha en que el CS solicite el paro de reloj a Telmex</i>	Considerando que la DM solicita un incremento en los días para encontrar alguna solución alternativa y que esto afecta a los usuarios finales respecto al tiempo de habilitación del servicio, GTV solicita a ese Instituto retomar el periodo de 3 días hábiles para que se encuentre la solución y no otorgar el incremento en dicho plazo.
3	OREDA DM	1.4.3	Motivos de objeción	Párrafo eliminado: <i>Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de servicios de desagregación que podrán ser admitidas para los procesos de paro de reloj y</i>	A efecto de contar con un límite respecto a las solicitudes admitidas en los procesos de paro de reloj y con ello evitar que más del 10% sean enviadas por la DM

C.R.

W

					<p><i>búsqueda de soluciones alternas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite se clasificarán como objetadas por TELMEX para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los servicios.</i></p>	<p>a paro de reloj, GTV solicita la reincorporación de este párrafo, el cual es de gran utilidad para la habilitación de los servicios solicitados a la DM.</p>
4	OREDA DM	4.5	Venta de Módem y ONT para Reventa.	Entrega de equipos vendidos por TELMEX (blanco)	<p>Se elimina la prestación "Entrega de equipos vendidos por TELMEX (blanco)"</p>	<p>GTV solicita se reincorpore la prestación de "Entrega de equipos vendidos por TELMEX (blanco)", lo anterior, considerando que da más opciones a los CS para brindar servicios a sus usuarios finales.</p>
5	OREDA DM	4.5	Venta de Módem y ONT para Reventa.	Mantenimiento y aplicación de garantías	<p>Párrafo eliminado:</p> <p><i>Para el caso de fallas atribuibles a los módems u ONT blancos, y derivado de que la propiedad de los mismos será del CS, TELMEX otorgará un periodo de garantía de un año, en caso de ser necesario el reemplazo del equipo la entrega será vía mensajería con la respectiva contraprestación.</i></p>	<p>Al ser de suma importancia contar con un periodo de garantía del Modem/ONT, para otorgar certeza, por lo cual se solicita no se elimine el párrafo en comentario.</p>

Handwritten blue marks: a curved line and a checkmark-like symbol.

Handwritten blue mark: a small circle or 'o'.

6	OREDA DM	4.5	Venta de Módem y ONT para Reventa.	Compra de Módems y ONT por lote	<i>Se elimina la posibilidad de realizar la compra de Módems Y ONTs por Lote</i>	Considerando que el eliminar esta posibilidad es un detrimento en el nuevo proyecto de la OREDA 2024, GTV solicita la reincorporación del párrafo que otorga la posibilidad a los CS de poder adquirir los Módems y ONTs por Lote.
7	OREDA DM	4.7	Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)	<i>Se elimina la posibilidad de la entrega de los equipos vía Mensajería, párrafo eliminado: <u>ü Entrega de equipos TELMEX para usuarios existentes y nuevos. Mensajería al domicilio del usuario*</u> * Sólo módem. En caso de mensajería TELMEX proporciona número de guía en SEG y también aplica para casos de reemplazo.</i>	Al eliminar esta posibilidad es un detrimento en el nuevo proyecto de la OREDA 2024, GTV solicita la reincorporación de la opción de entrega de equipos vía Mensajería.
8	OREDA DM	4.7	Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa	Procedimiento de contratación y entrega SRL, SRI y SRP (Alta)	<i>En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado referente a disponibilidad de red, a través del SEG Telmex/Telnor notificará al CS la justificación y las evidencias correspondientes.</i>	Es importante recalcar que en la OREDA vigente Telmex tiene la obligación de justificar y colocar las evidencias correspondientes en caso de que no existan facilidades o en caso de objetar algún servicio, esto debido a que se muchas solicitudes de servicios se objetan el mismo día de la

U

R

B

instalación y Telmex no coloca las evidencias, por lo que GTV sugiere incluir alguna penalización por el incumplimiento en la entrega de la justificación y evidencias a través del SEG.

9 OREDA 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP: *Redacción propuesta por GTV: TELMEX proporcionará fecha **y horario** para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.*

GTV sugiere agregar la obligación de colocar en el SEG la hora de llegada del técnico de Telmex, para poder evaluar el cumplimiento del rango de llegada.

10 OREDA 4.7 Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP: *El CS tendrá hasta 3 oportunidades de programar la instalación antes de que TELMEX asista por primera vez al domicilio del Usuario Final para lo cual deberá avisar a TELMEX con al menos 36 horas de anticipación. Si la fecha de programación excede los plazos estipulados en la Oferta de Referencia, dicha instalación no se considerará para la evaluación de los indicadores de calidad.*

Debe tomarse en cuenta que las reprogramaciones también pueden ser a consecuencia de que el técnico de Telmex no llego dentro del horario establecido y es por ello que el usuario final solicita la reprogramación, por lo que esas no deben considerarse dentro de las 3 oportunidades por el CS, GTV solicita que lo anterior se considere la para OREDA 2024.

C
R.

B

11

OREDA
DM

4.7

Procedimientos de contratación, modificación y baja de los servicios de Reventa

Citas para la instalación de servicios SRL, SRI y SRP:

Dentro de la parte de VISITA EN FALSO se eliminó lo siguiente:

*Atribuible a TELMEX. Si por causas atribuibles a TELMEX no fue factible realizar la prueba de la acometida y habilitación del servicio en la fecha y horario acordados, se informará al CS a través del SEG la justificación de los motivos descritos en el apartado 1.4. y TELMEX deberá:
ü Pagar la penalización correspondiente señalada en el anexo "B".*

*Además, deberá indicar alguna de las siguientes acciones:
ü Proponer al CS una nueva fecha para concluir la habilitación del servicio.
ü Declarar la no factibilidad técnica del servicio.*

GTV solicita la reincorporación del texto eliminado, ya que es de suma importancia que también se considere como visita en falso la no habilitación del servicio en la fecha y horario acordados.

C
R.
B

12

OREDA
DM

4.8

Plazos de
Entrega de los
Servicios de
Reventa

- *Validación de la solicitud junto con validación de la factibilidad en máximo un día natural.*
- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo seis días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.*
- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo ocho días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio en que Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).*
- *Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo seis días hábiles a partir del día hábil siguiente a la*

GTV solicita retomar los tiempos que se tenían en la OREDA que estuvo vigente en el año 2022, lo anterior ya que el incremento en los días de entrega es un factor que impacta directamente al usuario final, por lo que al modificarse en la OREDA 2023 afecto los tiempos de habilitación, específicamente se considera modificar los tiempo de entrega de la siguiente manera:

- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo Cinco días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio con el módem/ONT de Telmex que estuvieran en funcionamiento.*
- *Entrega del servicio para usuarios existentes (habilitación): máximo siete días hábiles que se contabilizarán a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud para el servicio en que*

CR

3

recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo ocho días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con provisión de equipo).

- *Baja del servicio: en máximo un día hábil a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud.*

Telmex deba entregar algún equipo a solicitud del CS.

- Entrega del servicio para usuarios nuevos con acometida o recursos de red (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir de la solicitud con provisión de equipo).
- Entrega del servicio para usuarios nuevos sin acometida (habilitación): día confirmado por el CS en la solicitud (máximo cinco días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud sin provisión de equipo y máximo siete días hábiles a partir del día hábil siguiente a la recepción de la solicitud con provisión de equipo).

C
P.

B

C
P.

13	OREDA DM	4.9	Parámetros e indicadores de calidad para los Servicios de Reventa	Parámetros para Reparación de Fallas	<p><i>En cuanto a los parámetros de calidad asociados a la reparación de fallas que afecten a los usuarios residenciales o comerciales, se tiene el siguiente alcance:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- Total de reparaciones atendidas dentro del día hábil siguiente a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 84%- Total de reparaciones atendidas dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la queja, del total de reportes levantados por concesionario. Al menos 94%. <p><i>Para los casos anteriores, la reparación de fallas para el 6% de reportes restante no excederá de diez días hábiles siguientes a la recepción de la queja por concesionario. Para realizar las mediciones de estos indicadores, se considerarán los reportes de queja levantados por concesionario en un horario de 9:00 a 17:00 horas, aquellos que se reciban después de ese horario, se contabilizarán para el día hábil siguiente.</i></p> <p><i>El indicador "Tiempo de Resolución" se refiere al tiempo transcurrido desde la apertura por el CS de una reclamación hasta</i></p>	GTV solicita modificar el formato de este numeral, y elaborar una tabla que contenga los SLA, ya que actualmente ambiguo y no es claro, lo anterior daría mayor claridad a los CS..
----	-------------	-----	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13

							<i>que la reclamación ha sido resuelta satisfactoriamente (incluye la aceptación por parte del mismo y el cierre de la incidencia).</i>	
14	Anexo A	1	Servicios Reventa	de	Cobros recurrentes	No	<i>Gastos de habilitación del SRLT, SRI y SRP \$301.9921</i>	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.
15	Anexo A	1	Servicios Reventa	de	Cobros recurrentes	No	<i>Cambio de domicilio \$170.6912</i>	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.
16	Anexo A	1	Servicios Reventa	de	Cobros recurrentes	No	<i>Suspensión y reactivación del servicio para suscriptor, a solicitud del Concesionario (Autorizado) Solicitante* \$120.7968</i>	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.
17	Anexo A	1	Servicios Reventa	de	Cobros Recurrentes		<i>Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento de costos evitados cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a</i>	En el caso específico de las tarifas, se solicita mantener el porcentaje de descuento en los planes y paquetes de SRLT, SRI, SRP que se tiene en la OREDA vigente para este año 2023, lo anterior en virtud de que en la propuesta de Telmex se pretende colocar una cifra inferior, lo cual sería contraproducente para todos los CS.

U
R

W

sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

18 Anexo A 1 Servicios de Planes y Aumento de Tarifas
Reventa de paquetes adicionales asociados al SRLT

GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas

19 Anexo A 1 Servicios de Planes y
Reventa de paquetes adicionales asociados al SRLT

*Para planes y paquetes adicionales asociados a la modalidad SRLT que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, de costos evitados y cuyo valor es **14.13%**, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a*

En el caso específico de las tarifas, se solicita mantener el porcentaje de descuento en los planes y paquetes de SRLT, SRI, SRP que se tiene en la OREDA vigente para este año 2023, lo anterior en virtud de que en la propuesta de Telmex se pretende colocar una cifra inferior, lo cual sería contraproducente para todos los CS.

C
R
B

sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

20	Anexo A	1	Servicios de Reventa	de	Servicio de Reventa de Internet (SRI)	Aumento de Tarifas y disminución en paquetes	Se solicita al IFT no aumentar las tarifas y respetar los paquetes que se tienen en la Oferta 2023
----	---------	---	----------------------	----	---------------------------------------	----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

21	Anexo A	1	Servicios de Reventa	de	Servicio de Reventa de Internet (SRI)	<i>Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRI que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, de costos evitados y cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a</i>	En el caso específico de las tarifas, se solicita mantener el porcentaje de descuento en los planes y paquetes de SRLT, SRI, SRP que se tiene en la OREDA vigente para este año 2023, lo anterior en virtud de que en la propuesta de Telmex se pretende colocar una cifra inferior, lo cual sería contraproducente para todos los CS.
----	---------	---	----------------------	----	---------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Handwritten marks: a checkmark, a signature, and the number 3.

sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.

22	Anexo A	1	Servicios de Planes y Aumento de Tarifas	Reventa de paquetes adicionales asociados al SRI		GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas
23	Anexo A	1	Servicios de Servicio de Aumento de Tarifas	Reventa de Paquetes (SRP)		GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas
24	Anexo A	1	Servicios de Servicio de Aumento de Tarifas y disminución en	Reventa de Paquetes (SRP)	de paquetes	GTV solicita no realizar un aumento en las tar

C
R.
B

25	Anexo A	1	Servicios de Reventa	de Servicio de Paquetes (SRP)	de Servicio de Paquetes (SRP) <i>Para planes y paquetes asociados a la modalidad SRP que no se encuentren incluidos en el listado anterior, así como aquellas modificaciones a las tarifas que se registren al conjunto de todos estos, incluyendo los nuevos planes y paquetes registrados a partir de la entrada en vigor de la presente OREDA, la tarifa por cobro recurrente se determinará aplicando el porcentaje de descuento, costos evitados y cuyo valor es 14.13%, sobre la tarifa autorizada, en los mismos términos y condiciones que Telmex y Telnor ofrecen a sus usuarios, incluyendo los términos, descuentos y promociones aplicables.</i>	En el caso específico de las tarifas, se solicita mantener el porcentaje de descuento en los planes y paquetes de SRLT, SRI, SRP que se tiene en la OREDA vigente para este año 2023, lo anterior en virtud de que en la propuesta de Telmex se pretende colocar una cifra inferior, lo cual sería contraproducente para todos los CS.
26	Anexo A	1	Servicios de Reventa	de Planes y paquetes adicionales a servicios que aplique	y Aumento de Tarifas y disminución en paquetes	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.


 B

27	Anexo A	1	Servicios de Planes y Paquetes adicionales a servicios que aplique	Reventa	de	• Cobros no recurrentes	Aumento de Tarifas	En el caso específico de las tarifas, se solicita mantener el porcentaje de descuento en los planes y paquetes de SRLT, SRI, SRP que se tiene en la OREDA vigente para este año 2023, lo anterior en virtud de que en la propuesta de Telmex se pretende colocar una cifra inferior, lo cual sería contraproducente para todos los CS.
28	Anexo A	1	Servicio Reventa Mayorista Línea Telefónica (SRMLT)	de	• Cobros no recurrentes	Aumento de Tarifas	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.	
29	Anexo A	1	Servicio Reventa Mayorista Línea	de	• Cobros recurrentes	Aumento de Tarifas	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.	

R.

W

32	Anexo A 1	Otros conceptos de costos evitados aplicables a SRLT, SRI, SRP y SRMLT	c) Relativos a mensajería:	<p>Texto</p> <p>eliminado: GTV solicita no eliminar los ajustes a la renta mensual que se tienen en la OREDA 2023.</p> <p><i>Escenario: Cuando el Concesionario (o Autorizado) Solicitante paga por el servicio de "Mensajería de Equipo" se descontará de la renta mensual un monto de 3.3965 MXN / Mes.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Cobros opcionales <table border="0"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Precio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mensajería de equipo</td> <td>\$203.79</td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Precio	Mensajería de equipo	\$203.79	
Concepto	Precio								
Mensajería de equipo	\$203.79								
33	Anexo A 2	Cobros Generales	• Cobros no recurrentes	Aumento de Tarifas	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.				

C
B
R.

Penas
Convencionales

Habilitación y
entrega de
servicios

Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa) 6 8
Usuarios existentes: SRL, SRP, SRI (El AEP entrega algún equipo a solicitud del CS) 8 10
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo) 6 8
Usuarios nuevos: SRL, SRI, SRP (Con acometida y recursos de red con provisión de equipo) 8 10
Usuarios nuevos sin acometida SRL, SRI, SRP (Sin provisión del equipo) 6 8

Usuarios nuevos sin acometida SRL, SRI, SRP (Con provisión del equipo) 8 10
Usuarios existentes: SRMLT (servicio con módem u ONT de que estuviera en funcionamiento para Reventa) 6 8
Usuarios existentes: SRMLT (El AEP entrega algún equipo a solicitud del CS) 8 10
Usuarios nuevos: SRMLT (Con acometida y recursos de red sin provisión de equipo) 6 8
Usuarios nuevos: SRMLT

GTV solicita retomar los tiempos establecidos en la OREDA 2022, ya que el extenderé estos tiempos de entrega en la OREDA de 2023, dilataron el tiempo de habilitación de servicios a los usuarios finales.

CR

B

(Con acometida y recursos de red con
provisión de equipo) 8 10
Usuarios nuevos sin acometida SRMLT
(Sin. provisión del equipo) 6 8
Usuarios nuevos sin acometida SRMLT
(Con provisión del equipo) 8 10
Trabajos especiales (Servicios habilitados en
tiempo) Plazo compromiso 50% extra del
plazo compromiso

Ca
R.

3

35

Anexo
C

5.4

Solución

*En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del usuario final y éste no sea localizado o el cliente rechaza la atención, se le llamará al CS para que solucione la situación con su cliente, por lo que Telmex / Telnor esperará **máximo** 30 minutos. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, la misma será cerrada y el CS deberá realizar un nuevo reporte. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita, tendrán un costo de acuerdo con lo expuesto en el Anexo "A" de la OREDA.*

A efecto de generar certeza, se solicita suprimir la palabra "máximo", ya que queda sujeto a interpretación de las partes y puede generar ambigüedades.

36

Anexo
C

4.4

Solución

En el caso de Anexo C se solicita agregar un punto dentro de la Solución a Incidencias, en el cual Telmex/Telnor deberá dar una solución a la brevedad y no podrá hacer uso indiscriminado de "PAROS DE RELOJ" durante una incidencia bajo ninguna justificación, esto incrementa el plazo de atención a la falla del usuario final, lamentablemente la DM lo utiliza aún y cuando no se

C
R
B

CA
R
3

					encuentra dentro de la Oferta el uso del Paro de Reloj para incidencias.
Anexo E	TERCERA.- PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO	Inciso b) Inconformidades		<i>Para que cualquier inconformidad sea procedente, la misma deberá (i) referirse exclusivamente al número de unidades o cualquier otro parámetro de medición aplicable a los Servicios, así como a errores matemáticos, de cálculo o de actualización, pero por ningún motivo a la tarifa misma pactada por unidad conforme a este Convenio, ni tampoco a la calidad con la que fueron prestados los Servicios; (ii) hacerse valer dentro de los 18 (dieciocho) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura original de que se trate, y (iii) acompañarse necesariamente de: (a) el rechazo formal, por escrito, en que el CONCESIONARIO [O AUTORIZADO] SOLICITANTE manifieste las razones de su inconformidad, (b) <u>a elección del el pago total de los servicios o cargos no objetados, adjuntando a dicho pago un documento que contenga una relación desglosada de los importes correspondientes a cada uno de los servicios cuyas correlativas contraprestaciones hubiesen sido pagadas. A falta de relación, la parte acreedora</u></i>	GTV solicita mantener el texto vigente del año 2023, lo anterior, ya que al suprimir la opción del pago únicamente de los servicios que no son parte de la objeción se estaría dejando la posibilidad de que la DM pretenda obtener el pago de aquellos servicios que no reconoce el CS.

~~aplicará el pago recibido a las contraprestaciones no objetadas Lo CONCESIONARIO ~~[O AUTORIZADO]~~ SOLICITANTE, el pago total de los servicios bajo protesta o el pago parcial de los cargos efectivamente reconocidos, y (c) como alternativa, la parte que objete la factura o receptora del servicio podrá pagar, bajo protesta, la totalidad o una porción de la factura, y ésta se considerará como Factura Objetada, por esa porción o la totalidad, en su caso. Lo anterior no implica una renuncia a los derechos de la parte objetante respecto de aquellas tarifas que sean determinadas administrativamente por la autoridad competente.~~

C

R. B.

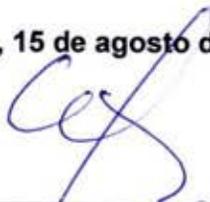
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

Ciudad de México, 15 de agosto de 2023



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal

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

**Asunto: Se emiten comentarios dentro de la
"Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas
de Referencia de Desagregación del Bucle Local
2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del
Agente Económico Preponderante en el sector de las
telecomunicaciones"**

Ciudad de México, 15 de agosto de 2023



RICARDO ÁVILA DE LA TORRE

Representante legal

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 Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

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

Y,

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

Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicada el 14 de julio de 2014, y que entró en vigor el 13 de agosto del 2014 (en lo sucesivo la "Ley" o "LFTR"), vengo en nombre de mis representadas a emitir comentarios sobre la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones", lo que hago en los siguientes términos:

Ce R.

Contenido

1	Glosario	2
2	Resumen ejecutivo.....	4
3	Introducción y estructura del documento	21
3.1	Estructura del documento	21
4	Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV 22	
5	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA	26
5.1	Barreras a la entrada.....	27
6	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM	29
6.1	Ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM.....	31
6.2	Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS	34
6.3	Conclusiones.....	36
7	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM 37	
7.1	Motivos de objeción y dilatación en la etapa de habilitación y aprovisionamiento del SAIB 39	
7.2	Trabajos especiales	44
7.3	Dificultad en la coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y el CS.....	47
7.4	Problemas de comunicación con el AEPT y falta de compañía del IFT	50
7.5	Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios	51
7.6	Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB.....	54
7.7	Oportunidades de mejora en el SEG/SIPO	61
7.8	Conclusiones.....	62
8	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional	64
8.1	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista	65
8.2	Conclusiones.....	68
9	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM	69

Le F.

B

1 Glosario

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

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

13

C. R.

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

B

C. P.

2 Resumen ejecutivo

Grupo Televisa ha preparado este documento en respuesta a la Consulta Pública relacionada a las propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación ("OREDA EM" u "Oferta") presentada por Red Nacional Última Milla (en lo sucesivo "AEPT") y publicada a través de la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones ("IFT" o "Instituto") el 17 de julio de 2023¹. Tras analizar las disposiciones de la Resolución de Separación Funcional, así como las Ofertas de Referencia para la Empresa Mayorista del AEPT, GTV ha decidido enfocar su respuesta sobre las problemáticas emergentes en la provisión de los servicios para la OREDA a través de la EM y ha hecho una revisión del acogimiento o no de las solicitudes hechas en la consulta pasada.

A pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar activamente en las consultas públicas de la OREDA y de intentar buscar espacios para trabajar en conjunto con el AEPT, el IFT y el resto de los Concesionarios Solicitantes, el impacto en la competitividad de la Oferta continúa siendo casi nulo. **Las conexiones de banda ancha fija de GTV a través de la OREDA DM+EM representan cerca del 0.080% del total de sus conexiones activas en el país**². Las estadísticas para México son preocupantes, considerando que las Ofertas llevan operativas alrededor de 8 años.

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

Con base en lo anterior, GTV quiere señalar que no está de acuerdo con el esquema implementado en la Separación Funcional mexicana, debido a que plantea una división de servicios mayoristas entre EM (SAIB y SCyD Nacional, Regional y Local gestionado a través del SEG/SIPO) y la DM (Reventa gestionada a través del SEG)³ y establece **unas ventanillas de acceso que complican significativamente los procesos en detrimento de los CS y**

¹Consulta pública disponible en: <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-0>

² Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta el año 2022. Con el número de estas ventas siendo de 5,288 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

³IFT – el AEPT propuso en el proceso de Separación Funcional la duplicación del SEG de Telmex/Telnor como mecanismo para la implementación del SEG de la EM, así como una evolución de ambos SEG, es decir el SEG de la EM y el SEG de Telmex/Telnor hacia un sistema basado en API, dando como resultado, que existan un SEG/SIPO de la EM y un SEG/SIPO de Telmex/Telnor

Ce R.

los clientes finales y difieren en gran medida de las mejores prácticas y la experiencia internacional. Este punto será tratado con mayor detalle en la Sección 8 del presente documento.

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

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

Además de estas problemáticas principales en las que se enfoca la respuesta, siguen existiendo un número importante de problemas colaterales que se enuncian para el IFT y el AEPT en la Sección 9. Estos problemas, a pesar de ser colaterales, siguen teniendo un impacto muy significativo en términos de negocio y aprovechamiento de las Ofertas de Referencia.

Adicionalmente, se han incorporado dos secciones en las cuales se presenta el poco avance de la penetración de la banda ancha en el país, uno de los indicadores establecidos por el IFT para evaluar la efectividad de sus remedios regulatorios frente al AEPT, y se llama la atención al IFT acerca de la omisión reiterativa de los continuos llamados por parte de GTV sobre los ajustes necesarios a la OREDA para su correcto funcionamiento, esto se encuentra en la Sección 4. Igualmente, en la Sección 5 se presentan los problemas de competencia identificados y las constantes barreras a la entrada que son impuestas por el AEPT mediante la OREDA a los CS, lo cual claramente repercute en un impacto negativo sobre la competencia en los mercados y desdibuja el objetivo para el cual fue implementada la OREDA.

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

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

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

Ce P.

Las problemáticas principales que se evidencian en esta oportunidad, y las cuales ya han sido tratadas en respuestas anteriores por parte de GTV, se podrían resumir en los siguientes tres puntos:

- ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM;
- problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM y;
- problemáticas resultantes de la Separación Funcional.

Estos temas afectan de manera significativa la equivalencia de insumos y procesos entre el AEPT y los CS, generando afectaciones en plazos, equipos otorgados y resultados/calidad de los servicios que se buscan prestar a los usuarios finales.

Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM

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

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

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

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

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

- **Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes.** Teniendo en cuenta el recurrente incumplimiento del AEPT a la regulación establecida, es imperativo realizar la penalización sistemática de toda infracción que cometa y que pueda considerarse como una práctica anticompetitiva.

Ce R.

- **Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.** Así bien, resulta importante que sea un cambio pragmático por parte del IFT, enfocado en la adopción de nuevas estrategias para responder de forma efectiva al incumplimiento sistemático de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.

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

La OREDA EM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT al momento de brindar los servicios se apega a los plazos máximos de entrega, afectando la calidad y oportunidad del servicio que los CS les ofrecen a sus usuarios finales. Por lo cual, es necesario que los plazos máximos estipulados en la OREDA EM sean reducidos, para que reflejen los tiempos efectivos en los que el AEPT incurre para prestarle servicios a sus clientes (mantener la igualdad de condiciones).

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

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

- **Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS.** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizarán la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Igualmente, tal y como se presentó para el caso de Reino Unido, es relevante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para que se incentive el respeto de estos.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS.** Como se ha reiterado en respuestas a las consultas públicas de años pasados, el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma

Ce R.

significativa los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA EM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes (igualdad de condiciones o equivalencia de insumos) y reiterare su carácter obligatorio. Para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEPT, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.

- **No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos:** Se pide al IFT que no permita que se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA EM vigente. Como se puede evidenciar en la Sección 9, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS y que están evidenciando el incumplimiento del AEPT de lo establecido en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.

Con respecto a la problemática de la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM se pueden evidenciar dos temáticas principales: Primero, en cuando a la ausencia de sanciones que incentiven el cumplimiento de la OREDA EM, resulta necesario que el IFT establezca un proceso estructurado y claro de vigilancia a lo establecido en la Oferta de Referencia. Este debe estar acompañado de sanciones efectivas al AEPT, las cuales incentiven la correcta implementación de lo establecido y que mejoren la operatividad de los CS.

Por último, resulta necesario que los SLAs que se establecen sean realistas y reflejen la realidad de la operación de la EM por medio de KPIs. Adicionalmente, en la OREDA EM que el AEPT propone para el 2024 hay un empeoramiento significativo relacionado con algunos plazos dentro de la operación. Estos asuntos pueden verse a detalle en las secciones 6.2 y 9 del presente documento.

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

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

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA EM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura en el SEG/SIPO, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de SAIB por causas ajenas a la operación de los CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. Es decir, que las empresas de GTV hacen un gran esfuerzo para lograr que se inicie la prestación de sus servicios, no obstante, el AEPT los objeta sin motivos sustentados en todos los casos.

Ce R.

Considerando la carencia de un listado claro de los motivos por los cuales el AEPT puede objetar los servicios a los CS, este cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Situación que resulta altamente beneficiosa para la EM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas. Igualmente considerando la definición de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", modificada para la versión de OREDA 2024 propuesta, se abre la posibilidad de que se continúen dilatando cada vez más las solicitudes de desagregación a los CS, generando mayores demoras al usuario final y disminuyendo la efectividad de la Oferta de Referencia

Uno de los casos recurrentes en los cuales el AEPT aplica el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", es con las visitas en falso. Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la reventa, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso, no obstante, el AEPT se ampara en el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" para argumentar la no asistencia y evitar el pago de la sanción. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha realizado objeciones por motivos varios sin justificación o busca reagendar las citas para eventualmente cancelarlas y objetarlas. Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA EM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo re-agendación por casos fortuitos o de fuerza mayor para luego cancelar y objetar el servicio. Adicionalmente, afecta fuertemente a los CS considerando que se retrasan las conexiones y tarda un mayor tiempo para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio.

Adicional a lo anterior, se encuentra la problemática asociada al "paro de reloj" el cual fue concebido como una herramienta para que el AEPT se viera forzado a buscar soluciones a las causas que dieran lugar a la objeción de solicitudes. No obstante, en la experiencia de GTV, no ha habido casos en los cuales el AEPT haya realizado un "paro de reloj" y haya solucionado una problemática. Contrario a su finalidad, el AEPT toma esta ventana de tiempo para demorar más los procesos y, de igual manera, seguir objetando las solicitudes hechas por los CS. B

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

- **Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA EM.** Como se menciona anteriormente, el AEPT ha utilizado de manera reiterativa desde hace varios años motivos de objeción tales como "Terminal no corresponde" y "No hay facilidades de Red", los cuales ni siquiera hacen parte de la OREDA EM. Esto representa una clara violación de lo establecido en la Oferta de Referencia, y representa una traba más para los CS en el proceso de realizar conexiones por medio de la desagregación del bucle local del AEPT.

Ce R.

- **Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción.** Es necesario que el AEPT demuestre de manera fehaciente en el SEG/SIPO que efectivamente se está presentando alguno de los motivos de objeción técnica en sitio establecidos en la Oferta. En la actualidad, toda la carga probatoria de las objeciones y de las denuncias recae sobre los CS, cuando el correcto proceder es que el AEPT debería ser el encargado de proveer dicha información. Se solicita al Instituto se dejen las respectivas clarificaciones a lo largo del cuerpo de la OREDA EM, donde quede estipulado que la carga probatoria debe estar a cargo del AEPT.

Adicionalmente, se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación al AEPT de cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta caso a caso.

- **Acotar de manera clara en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos injustificados.** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigirá al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación de los CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el “Paro de Reloj” y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios una vez iniciado el “Paro de Reloj”.** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato con el CS.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte.** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios o acuden al domicilio en un horario diferente al establecido. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de “casos fortuitos y de fuerza mayor” para justificar la no presencia de sus técnicos o justificar que si se presentó al domicilio en el día programado. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios. Se solicita que se tenga en cuenta

C. F.

como visita en falso los casos en los cuales el técnico del AEPT se presenta fuera del rango establecido para la habilitación de los servicios con base en las citas programadas.

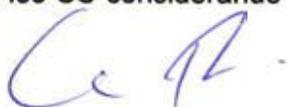
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas:** Este KPI resulta necesario en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas a GTV por parte del AEPT. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la Separación Funcional es crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la OREDA.

► *Trabajos especiales*

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

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

Esta falta de tarifas previamente establecidas, en las cuales se presenten de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios, no solo resulta problemático para los CS considerando que no tendrá claridad de



lo que se está cobrando a través de estos trabajos, sino que reduce el nivel de transparencia de la OREDA EM, lo cual en últimas termina repercutiendo sobre el usuario final.

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

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

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

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

Le A -

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

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

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

- **Establecer sanciones y multas al AEPT cuando este incurra en prácticas que van en contra de la equivalencia de insumos.** Con el fin de que se garantice el cumplimiento de la normatividad y Medidas de Preponderancia, se solicita al IFT cumplir su facultad de vigilar los procesos de habilitación de servicios contratados para identificar correctamente aquellas prácticas que atenten contra la equivalencia de insumos y procesos por parte del AEPT. Adicionalmente, se solicita que se establezcan sanciones ejemplares al AEPT para incentivar la correcta adopción de la OREDA EM e incentivar la equivalencia de insumos en todos los niveles de la normatividad.
- **Establecer canales de comunicación alternativos y transparentes entre los *dispatchers* de los CS y del AEPT.** Con el fin de evitar reprogramaciones innecesarias y optimizar el tiempo de los equipos técnicos en campo, se debe establecer dentro de la Oferta, un proceso definido para la comunicación bilateral entre los *dispatchers* de los CS y del AEPT. Garantizar un canal de comunicación directo entre los *dispatchers* permitiría a los equipos técnicos de los CS organizarse ante un posible retraso del técnico del AEPT, atender otros servicios y reprogramar la visita de instalación el mismo día, entre otras posibles acciones.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a los CS sobre el total de solicitudes enviadas.** Este KPI resulta necesario en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas por GTV en la actualidad. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos e incentivar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto

C. R.

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

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

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, los CS y el AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo sobre la competitividad del mercado. Es por esto por lo que surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios quincenales donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, sería ideal contar con KPIs y la formalización necesaria para que las decisiones tomadas sean vinculantes. Además, el acompañamiento del IFT en estos espacios es casi nulo.

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

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

Ce R.

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

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

Tanto en la OREDA vigente como en la propuesta se prevé la ejecución de pruebas de recepción, cuyos resultados serán comunicados al CS a través del SEG/SIPO. En el caso del SAIB, se propone en la OREDA 2024 que las pruebas se realicen de manera conjunta entre el AEPT y los CS para cada nuevo puerto de SCyD. En el caso de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCBL se prevé que el tiempo de verificación para validar que el servicio se encuentra funcionando sea de 30 minutos.

A pesar de lo anterior, el AEPT ha incumplido repetidamente con lo expuesto ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas *end-to-end* que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Entonces, el AEPT considera el servicio "entregado" cuando lo instala en el domicilio del cliente, sin verificar necesariamente su habilitación y funcionamiento, y desde ese momento comienza a realizar el cobro a los CS, situación que no puede seguirse presentando.

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

- **Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico a los CS.** Como bien se ha sugerido en las consultas de Ofertas pasadas, se debe establecer en la OREDA EM que la entrega de un servicio en el domicilio de un cliente final solo se puede dar por finalizada una vez el cliente final y el CS confirmen que el servicio ha sido correctamente instalado. Esto incluyendo pruebas de velocidad, tanto par cobre como para fibra para determinar que el medio de acceso este proveyendo las velocidades contratadas. Este proceso, debe existir con el fin de garantizar transparencia y celeridad y debe ser realizado mediante el SEG/SIPO.

Es necesario establecer en la OREDA EM el acompañamiento por parte del AEPT para confirmar la habilitación de los servicios y garantizar que el servicio está completamente funcional desde el momento de la instalación. Para garantizar este acompañamiento se sugiere establecer penalizaciones de manera que el AEPT esté obligado a garantizar la

funcionalidad del servicio. Mas aún, ante casos de servicios no funcionales, no se debe cobrar a los CS el servicio hasta que estos queden operativos *end-to-end* garantizando la activación de las premisas del cliente y la entrega del tráfico en la red del CS. Esto asegura que el servicio quede operativo para el CS y su usuario final en las condiciones contratadas.

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

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

Los procesos de entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios SAIB han sido una fuente constante de dificultades para la operación de GTV en el marco de la presente Oferta de Referencia. Un fragmento significativo de estas dificultades se remonta al proceso de homologación de las ONTs adquiridas a proveedores externos, la verificación de la iluminación de puertos, el acceso a parámetros de voz y la posibilidad de realizar la portabilidad entre clientes. Adicionalmente, se ha visto cómo el AEPT ha puesto obstáculos al proceso de homologación de proveedores externos, obligando así a los CS de adquirir equipos terminales del mismo AEPT. Sin embargo, los ONTs que proveen son antiguos y dejan en desventaja al CS frente al AEPT quien emplea módems y ONT mucho más recientes y de mejor calidad.

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

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

Ce R.

Esto aportará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs, así como los inconvenientes para el cliente final.

- **Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores.** Se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEPT. El proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEPT. Mas aún, el proceso debe estar reglamentado y ser transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Por último, mantener la obligación de que los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.
- **Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito.** Se exige que se elabore un protocolo en el cual el AEPT se vea obligado a compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación. Lo anterior conllevaría a un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el utilizado actualmente.
- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica.** Se solicita al Instituto garantizar a los CS la posibilidad de tener homologada para desagregación la misma ONT con la que cuenta la DM del AEPT. Además, si el AEPT persiste en sus violaciones a la Medidas de Preponderancia Trigésima Quinta en donde se obliga la implementación de equivalencia de insumos, se deben aplicar penalizaciones significativas que desincentiven este comportamiento y faciliten la cooperación y la equivalencia de insumos ante los CS y la DM. B
- **Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación.** Instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica

► *Oportunidades de mejora en el SEG/SIPO*

Sobre este punto se resaltan los avances evidenciados tanto para el SEG como para el SIPO. Actualmente el SIPO se encuentra funcional, sin embargo, no es la mejor plataforma pues tiene bastantes oportunidades de mejora, como lo es la implementación de un sistema de trazabilidad de la evolución de las solicitudes. En el caso del SEG, también se resaltan los avances en su funcionalidad, no obstante, se llama la atención del IFT para incentivar al AEPT para que implemente las mejoras necesarias para que este sistema sea 100% funcional.

C. R.

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

Con el objetivo de lograr que ambas plataformas sean completamente funcionales, GTV considera que se deben realizar las siguientes modificaciones al sistema:

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

Con respecto al tema de las problemáticas de habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM, hay varios puntos que resultan relevantes de mencionar. En primer lugar, en la operación de los servicios de SAIB hay una gran cantidad de motivos de objeción en las etapas de habilitación y aprovisionamiento. Se presentan regularmente retrasos por motivos de casos fortuitos o de fuerza mayor, lo cual resulta contraproducente para los CS. Adicionalmente, considerando que no se acota claramente qué entra dentro de los motivos de objeción, se deja vía libre al AEPT de objetar servicios sin verse obligados a pagar sanciones. Igualmente, se han utilizado los "paros de reloj" como una alternativa para el IFT de alargar los procesos de los CS y, objetar las solicitudes de Reventa.

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

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

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

Finalmente, es relevante considerar que el SEG/SIPO ha presentado mejoras significativas en su funcionamiento, pero aún hay oportunidades de mejora para considerar que son plataformas 100% funcionales.

Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

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

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

El esquema actual de la Separación Funcional entre la EM y DM ha dado la posibilidad de que ambas empresas, durante muchas etapas del proceso de desagregación, tengan responsabilidad compartida (aunque deberían ser 100% independientes una de la otra) en cuanto a la provisión correcta y diligente de servicios para con los CS. En otras palabras, las dos empresas han encontrado formas de escudarse una en la otra al atribuirse las responsabilidades de fallas, demoras y problemas entre ellas, dilatando aún más los procesos de contratación de servicios por parte de los CS y limitando así la correcta desagregación del bucle, lo cual, a la larga, se traduce en algo que no debería suceder y es prácticamente abolir el concepto de ventanilla única de manera unilateral por parte del AEPT.

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

- **Sanciones económicas al AEPT por dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.
- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para la División Mayorista del AEPT. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

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

C. P.

3 Introducción y estructura del documento

GTV ha preparado este documento en respuesta al proceso de consulta pública con respecto a la "Consulta Pública sobre las "Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 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 17 de julio de 2023. En este caso en particular, esta respuesta está enfocada a la OREDA de la Empresa Mayorista del AEPT.

3.1 Estructura del documento

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

Sección del documento	Temática
Sección 1	Glosario
Sección 2	Resumen ejecutivo
Sección 3	Introducción y estructura del documento
Sección 4	Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV
Sección 5	Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA
Sección 6	Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM
Sección 7	Problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM
Sección 8	Problemáticas resultantes de la Separación Funcional
Sección 9	Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

Figura 3.1: Estructura del documento [Fuente: Elaboración Propia, 2023] El análisis desarrollado entre las secciones 6 y 8 involucra diversas temáticas en su interior, y están presentados con base en la siguiente estructura:

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

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

En la sección 9 se analiza el impacto de las modificaciones realizadas sobre la OREDA EM bajo consulta, con respecto a la OREDA EM vigente. Solo se incluyen los apartados específicos sujetos de modificación y no el texto completo de la OREDA EM.

Ce P.

4 Remedios regulatorios insuficientes y omisión reiterativa de las solicitudes de GTV

En 2014, mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76⁴, el Instituto emitió un paquete de medidas para contrarrestar el poder de mercado con que contaba el AEPT en el sector de telecomunicaciones. En ese momento las medidas tomadas se enfocaron en:

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

Así, como parte de ese primer paquete de medidas, se identifica la obligación de publicar las Ofertas de Referencia, dentro de las cuales se encuentra la OREDA, pues en su momento era claro que, el operador con mayor poder de mercado podía incurrir en estrategias que obstaculizaran el desarrollo de sus competidores, como ofrecer condiciones desfavorables, alargar los tiempos para iniciar la prestación de los servicios, ofrecer tarifas poco competitivas, entre otras, lo que desemboca en condiciones desfavorables para el operador entrante y en el surgimiento de desacuerdos entre las partes. B

Por este motivo, y dada la revisión internacional que en su momento realizó el IFT, se encontró que la utilización de una oferta de referencia presentada por el operador de mayor tamaño y revisada por la autoridad, evita la generación de disputas en el sector y disminuye los tiempos para la prestación de los servicios, puesto que propenden por nivelar el poder de negociación entre las empresas, y se otorga certeza al sector que la prestación de los servicios mayoristas se da en condiciones justas y equitativas. En consecuencia, el IFT estableció una serie de Ofertas de Referencia a ser presentadas con unas reglas preestablecidas, una de las cuales es la que se revisará en el presente documento.

Ahora bien, de acuerdo con los análisis realizados por el mismo IFT sobre los efectos de las medidas previamente tomadas sobre el AEPT, cuyos resultados sirvieron de motivación para

⁴ Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones determina al grupo de interés económico del que forman parte América Móvil, S.A.B. de C.V., Teléfonos de México S.A.B. de C.V., Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., Radiomóvil Dipsa, S.A.B. de C.V., Grupo Carso, S.A.B. de C.V., y Grupo Financiero Inbursa, S.A.B. de C.V. como agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y le impone las medidas necesarias para evitar que se afecte la competencia y la libre concurrencia.

C. R.

la expedición del Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76, determinó que la situación del sector de telecomunicaciones en relación con los servicios fijos no mostró avances significativos que beneficiaran a los usuarios finales (periodo de análisis 2014 - 2016). Por lo cual determinó la necesidad de tomar medidas adicionales para lograr la desagregación efectiva de la red local del AEPT y con ello asegurar el derecho de acceso a la banda ancha. Por esto, el Instituto determinó que la separación funcional del AEPT era una medida regulatoria razonable y proporcional para generar eficiencias económicas en los mercados del sector de telecomunicaciones. Es preciso aclarar que la Separación Funcional es una de las herramientas regulatorias más drásticas a ser implementadas cuando resulta evidente que los remedios regulatorios previamente aplicados no han tenido los efectos esperados sobre los mercados. Es por esto que, mediante el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119⁵ el Instituto Federal de Telecomunicaciones implementó la Separación Funcional del AEPT, para lograr dichos objetivos; aunque como GTV ha manifestado en múltiples ocasiones e incluso como parte de esta respuesta, no se realizó en el esquema correcto y esto ha venido y está acarreado problemas para CS

Con lo anterior, si bien el IFT ha procurado tomar las medidas regulatorias necesarias para contener el poder de mercado que ostenta el grupo de interés económico declarado como AEPT, es claro que estos esfuerzos no han sido suficientes ni han estado debidamente implementados, pues como se verá más adelante, la penetración de los servicios de banda ancha sigue siendo baja y la concentración en los mercados de telecomunicaciones se mantienen en niveles elevados. Esto se entiende en parte por un uso inadecuado de las Ofertas de Referencia y por una Separación Funcional indebidamente implementada.

Lo presentado es entendido por parte de GTV como una omisión reiterativa del IFT de los constantes llamados que se han hecho al respecto en las diversas consultas públicas en las que se ha participado. Este documento se enfoca en los comentarios a la OREDA EM y hace un llamado sobre los problemas identificados en esta y en la implementación de la separación funcional, cuyas problemáticas repercuten en las condiciones ofrecidos en la OREDA EM.

Así pues, a pesar de los constantes esfuerzos por parte de GTV en participar de manera activa en las consultas públicas de la OREDA y en intentar buscar espacios y proponer soluciones para trabajar en conjunto con el AEPT y el IFT, se siguen presentando problemáticas reiterativas en la Oferta. Los capítulos 6, 7 y 8 del presente documento exponen las dificultades que ha tenido GTV a la hora de utilizar la OREDA EM a lo largo de los años y que se han presentado en oportunidades anteriores. Sin embargo, son temáticas que no se han podido modificar de forma que afecten la operación de GTV de manera positiva y significativa y el ambiente competitivo de la industria. Por el contrario, en algunos casos se ha visto un empeoramiento de las condiciones en la Oferta, en donde se ignoran completamente las recomendaciones realizadas por GTV en oportunidades previas y se incentivan prácticas anticompetitivas. Situación que resulta preocupante, puesto que una de

⁵ Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al Agente Económico Preponderante en el Sector de Telecomunicaciones mediante Resolución de fecha 6 de marzo de 2014, aprobada mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76

Le R

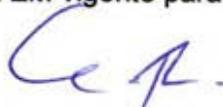
las premisas establecidas por el propio IFT en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 es que la oferta que se publique cada año debe tener (como mínimo) condiciones equivalentes a la Oferta de Referencia vigente.

En primer lugar, en cuanto a la ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM, se encuentra que el AEPT propone de manera repetitiva cambios asociados a la disminución o eliminación de indicadores de calidad, KPIs y SLAs sobre la prestación de los servicios. La eliminación de estas garantías hace imposible que se le pueda imputar la responsabilidad al AEPT de los servicios que no se prestan del todo o que no tienen la calidad adecuada. Esto afecta no solo las operaciones de los CS, sino el servicio que obtiene el usuario final. De igual manera, a pesar de que GTV lo ha sugerido en varias ocasiones, los mecanismos y procesos que el IFT utiliza actualmente para verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT no han cambiado y siguen sin ser efectivos.

De manera similar, con respecto al incumplimiento de plazos se ha establecido que es una problemática tanto en lo estipulado en la Oferta como en la práctica. Se ve un empeoramiento en términos de plazos en cada nueva Oferta y, a su vez, se sabe que en la práctica el AEPT toma el plazo máximo estipulado como plazo fijo para proveer los servicios. Esto es un claro caso de empeoramiento de condiciones que afectan el tiempo que le toma los CS prestar el servicio al usuario final, lo que implica procesos ineficientes que no permiten que las operaciones de GTV se realicen de la mejor manera para proveer el mejor servicio al usuario final.

Segundo, las problemáticas en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM siguen siendo una barrera para el acceso a los servicios de manera eficaz por parte de los CS. A pesar de que GTV ha realizado solicitudes específicas y ha propuesto soluciones frente a cada tipo de problema de habilitación y operatividad (ej. Motivos de objeción, trabajos especiales, calidad de ONTs, etc.) se ha hecho caso omiso en la Oferta vigente y en la Oferta propuesta para 2024. No se evidencian nuevas sanciones ni obligaciones para garantizar que el AEPT siga los procedimientos establecidos de forma eficaz y de acuerdo con lo estipulado en la Oferta, para garantizar que se le preste el servicio a los CS sin inconvenientes, o que al menos el AEPT tenga una justificación válida para no hacerlo. Tampoco se han visto esfuerzos para mejorar la transparencia en términos de pruebas de motivos de objeción, uso de trabajos especiales, garantía de equivalencia de insumos, implementación de KPIs para porcentaje de objeciones, entre otros. La falta de evolución y mejora en estas temáticas pone en cuestión la disposición del AEPT de hacer que la OREDA EM funcione correctamente.

Finalmente, las problemáticas resultantes de la Separación Funcional y la interdependencia entre la Empresa Mayoristas y la División Mayorista se mantienen presentes y siguen sin resolverse a pesar de que se ha expuesto cómo esta afecta la operación de GTV y se han planteado posibles soluciones. Se encuentra que el AEPT mantiene la interdependencia entre la DM y la EM en varios casos para la OREDA EM vigente para 2023, las cuales mantiene y refuerza en la Oferta propuesta de 2024



La interdependencia entre las dos empresas constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria, omite las mejores prácticas internacionales (ej.. ventanilla única) y supone un gran riesgo para la operatividad de los CS. Esto hace que el proceso de provisión de los servicios a los CS sea complicado y poco eficiente al involucrar a ambos prestadores del servicio. También permite que el AEPT dilate el proceso de habilitación de servicio con la excusa de que el servicio depende de la EM. Por esto, es reiterativa la solicitud de establecer a la EM como único proveedor de servicios mayoristas, de manera que se implemente una única ventanilla de acceso a todos los servicios mayoristas tanto para los CS como para la DM, y donde la prestación de servicios de la DM no dependa en lo absoluto de la EM.

B



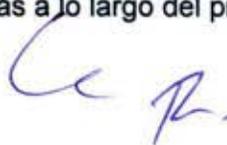
5 Problemas de competencia causados o no atendidos por la OREDA

Como fue expuesto previamente, la motivación principal de obligar al AEPT a publicar una Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local es lograr simetría en los poderes de negociación entre las empresas con poder de mercado y los concesionarios solicitantes, de tal manera que se evite que el operador de mayor tamaño establezca condiciones que obstaculicen la prestación de los servicios por parte de los CS, al ofrecer condiciones desfavorables con relación a aquellas que puede ofrecer a operadores de su mismo grupo económico o aquellos con quienes tiene algún tipo de acuerdo previo. Es por esto por lo que llama la atención que, a pesar de evidenciarse que los indicadores de competencia no mejoran significativamente con los remedios regulatorios implementados y los distintos llamados hechos por GTV, el IFT no replantee las medidas tomadas hasta el momento y propenda por medidas que efectivamente incentiven la competencia en los mercados.

Uno de los indicadores empleados por el IFT para argumentar la necesidad de incentivar la competencia en los mercados de telecomunicaciones en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 fue la baja penetración de los servicios de banda ancha en México en comparación con los demás países de la OECD.

Esta situación no ha cambiado significativamente desde la fecha, puesto que al revisar los datos recientes de la OECD se encuentra que este indicador para México se ubica en 18.9, siendo algo más de la mitad del promedio de los países OECD que alcanza un 34.4. Esta situación evidencia que aún hay un largo camino por recorrer para lograr una mayor penetración de los servicios de banda ancha en el país y que las medidas por el IFT, enfocadas en mejorar esta situación no han logrado el efecto esperado o al menos no han acelerado significativamente el proceso.

Así pues, resulta evidente que no se ha logrado la efectividad esperada en la prestación de los servicios de banda ancha, y que GTV ha demostrado que el AEPT ha mantenido una conducta discriminatoria que dificulta el acceso de los demás concesionarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Algunas de las barreras identificadas son: el aumento indiscriminado de precios, el cobro de servicios no estipulados en la Oferta de Referencia, la dificultad en la comunicación con el AEPT para coordinar visitas y arreglos de daños que repercuten en la prestación de los servicios, la provisión de ONTs y módems de menor calidad que las de uso propio y la demora en el inicio de la prestación de servicios de reventa lo que repercute en la prestación de los servicios de telecomunicaciones al usuario final. Todas estas barreras son desarrolladas a lo largo del presente documento.



5.1 Barreras a la entrada

Estas barreras a la entrada para la prestación de los servicios se expondrán con detalle a lo largo de este documento, no obstante, se reitera la creciente dificultad para obtener acceso a los servicios de SAIB. Por ejemplo, para GTV año a año son menores las solicitudes que hace para acceder a los servicios de la OREDA, debido a que es demasiado dispendioso lograr que se preste el servicio y mantenerlo con estándares de calidad adecuados. Si bien, tanto para Izzi como para Sky el número de solicitudes exitosas (liquidadas) fue significativamente alto para 2018, la tasa de éxito se ha venido reduciendo considerablemente (ver Figura 5.2).



Figura 5.1: Evolución de la proporción de las activaciones exitosas de los servicios de la OREDA EM para izzi y SKY [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

Además de lo anterior, se indica que del total de las conexiones de banda ancha que tiene GTV, solo el 0.080% se han logrado mediante la OREDA⁶, y específicamente mediante la OREDA EM el porcentaje corresponde al 0.0250%⁷. Esto quiere decir, que GTV encuentra más eficiente el despliegue de infraestructura propia o el uso de Ofertas Públicas para la prestación de los servicios a través de esta, que recurrir a la OREDA EM para lograr este

⁶ Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta el año 2022. Con el número de estas ventas siendo de 5,288 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

⁷ Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA DM hasta el año 2022. Con el número de estas ventas siendo de 1,89 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

C. R.

mismo objetivo, lo cual es completamente ilógico desde la perspectiva de los objetivos iniciales de la Oferta.

Así pues, este es el resultado de la dificultad que enfrentan los concesionarios solicitantes para lograr que efectivamente se habiliten los servicios que solicitan haciendo uso de la OREDA EM. Un caso específico que merece la pena ser traído a colación, es el presentado en algunos Pueblos Mágicos como, Acámbaro, Nacajuca, San Andrés Tuxtla y Jalpa, en donde Izzí a través de OREDA intentó, desde 2018, realizar 337 desagregaciones por SAIB, logrando únicamente instalar 238 servicios. Dada la dificultad encontrada para acceder a estos pueblos el personal de Ventas de la empresa, a partir de agosto de 2021 decidió dejar de ofrecer el servicio de SAIB en este tipo de localidades, ya que daba una mala impresión a los clientes potenciales al no contar con facilidades en la zona.

No obstante, cuando se encontraban facilidades, en un 30% se objetaban los servicios, esto impactaba a la marca debido a que, al ser pueblos pequeños, la mala fama se expandía rápidamente en el pueblo dañando la imagen de Izzí. En la Figura 5.2 tabla se presentan las respuestas dadas por el AEPT en los Pueblos Mágicos ante las solicitudes de Izzí.

Estado	2018	2019	2020	2021
Cancelada			2	2
Liquidada	124	65	43	6
Objetada	23	30	32	10
Total	147	95	77	18
Sin facilidades			87	60

Figura 5.2: Respuestas dadas por el AEPT a Izzí [Fuente: Elaboración propia, 2023]

Como respuesta a esta situación Izzí, decidió hacer uso de la Oferta de Referencia de Altan que se encuentra disponible en estas mismas localidades logrando resultados satisfactorios, puesto que en menos de un año se han logrado realizar 2,251 activaciones de servicios.

C
A.

B

6 Ausencia de garantías para el cumplimiento de la OREDA EM

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

GTV considera que este proceder recurrente del AEPT se debe a la falta de observancia permanente por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de los lineamientos establecidos en la OREDA EM y en las Medidas de Preponderancia. Las acciones disuasorias implementadas por parte del Instituto, junto a una ausencia de supervisión firme, no han generado ningún incentivo para que el AEPT evite su accionar anticompetitivo, y mucho menos que contribuya a fomentar la libre competencia en el mercado de banda ancha mexicano, tal y como fue presentado en la sección 5 del presente documento.

Como consecuencia de esta actitud pasiva, la OREDA EM no ha tenido el impacto esperado en el sector de las telecomunicaciones. Tal como se ha informado en respuestas a consultas públicas anteriores, después de 8 años de entrada en vigor de las Medidas de Preponderancia, los accesos a través de la OREDA (EM y DM) representan tan sólo un 0.080% de las conexiones de banda ancha de GTV⁸, situación que resulta preocupante pues GTV es el segundo prestador de servicios de banda ancha en México y por lo tanto el mayor interesado en acceder a los servicios ofrecidos mediante la OREDA por parte de Telmex / Telnor. Este porcentaje da una idea del bajo uso que se hace de la OREDA, lo cual contrasta con los resultados obtenidos en países como Alemania, donde como resultado de la implementación de medidas similares con las garantías adecuadas para su cumplimiento, a cierre de 2021 el 31% del total conexiones del mercado de banda ancha fija eran sobre la oferta mayorista de bucle desagregado del incumbente⁹. B

Por otro lado, si bien la regulación está definida y es perfectible, el diseño institucional del IFT no articula las distintas áreas que lo integran para monitorear, analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento. En otras palabras, no

⁸ Este número se calculó con base en el número de las ventas realizadas por GTV a través de la OREDA (EM y DM) hasta el año 2022. Con el número de estas ventas siendo de 5,288 dentro de un total de 6.57 millones de conexiones de GTV para banda ancha a finales de 2022.

⁹ Consultado en: The Bundesnetzagentur annual report 2021 - https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Mediathek/Jahresberichte/JB2021.pdf?__blob=publicationFile&v=4

existe un procedimiento efectivo que cuente con plazos máximos establecidos, responsables claros y explícitamente asignados o indicadores de desempeño asociados.

De hecho, GTV ha evidenciado una falta de acción por parte del IFT ante las denuncias interpuestas sobre el actuar del AEPT. Entre 2021 y 2022 GTV presentó 8 denuncias relacionadas con malas prácticas del AEPT frente a la OREDA DM y EM, pero a la fecha no se ha recibido respuesta alguna por parte del IFT. Aún más, desde el 2014 hasta el 2020 el IFT sólo ha investigado una vez al AEPT por una denuncia instaurada acerca de conductas anticompetitivas en la desegregación de bucle local¹⁰. Así pues, el accionar del mismo IFT estaría generando incentivos para que el AEPT actué en su propio beneficio, desconociendo los principios de implementar regulaciones asimétricas para contrarrestar el poder de mercado del AEPT.

Los puntos anteriores, levantados en consultas anteriores, cobran más relevancia con la separación funcional, al contar con dos empresas para el suministro de los servicios mayoristas, dificulta las actividades de seguimiento e incrementa las posibilidades de que se incurra en el incumplimiento de las obligaciones regulatorias. Además, también dificulta la identificación del responsable de este incumplimiento.

El IFT reconoció en su momento, que los objetivos de realizar la separación funcional eran: contar con un escenario más transparente donde todos los CS (incluyendo la que debió ser la unidad minorista del AEPT) realizaran las solicitudes de los servicios mayoristas en igualdad de condiciones a la unidad mayorista del AEPT; acelerar la transición hacia condiciones de competencia en el sector de las comunicaciones; estimular la eficiencia en la provisión de servicios mayoristas y eliminar los subsidios entre empresas relacionadas; sin embargo, GTV considera que en el esquema actual de separación funcional se corren más riesgos para los CS (que claramente no incluyen al AEPT) al permitir que el suministro de los servicios de Reventa lo haga la DM en lugar de la EM, como debería ser lo correcto.

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

¹⁰ 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_cargó_de_la_autoridad_investigadora/practicas_por_probables_practicas

C. R.

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

Descripción de la problemática y evidencia

GTV se ha establecido como el principal solicitante de servicios mayoristas al AEPT, siendo el grupo económico con el mayor número de solicitudes para acceder a sus servicios fijos y de desagregación, con un total de 13,055 solicitudes realizadas a través de la OREDA EM por parte de Izzi y SKY desde 2017 a lo que va del año 2023.

Así bien, GTV ha realizado múltiples intentos por contribuir al desarrollo competitivo del sector de las telecomunicaciones, realizando esfuerzos operativos y administrativos con el fin de proponer sugerencias para mejorar la OREDA. Parte significativa del esfuerzo que ha realizado GTV es la denuncia del comportamiento anticompetitivo del AEPT ante el IFT. Como reflejo de lo anterior, en el 2021 las empresas de GTV presentaron un total de 7 denuncias de las cuales, aquellas relacionadas con la OREDA EM denuncian temas sobre las constantes objeciones de Telmex a las solicitudes de SAIB, argumentando que existen puertos dañados, pero no dan respuesta de si se llevará a cabo una reprogramación para la habilitación o si es definitivo que no es factible prestar el servicio. La denuncia que se presentó en 2022, se relaciona con los paros de reloj. Estas denuncias no han sido respondidas hasta el momento.

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

- **Visitas en falso.** Como se determina en la OREDA EM¹¹, vigente y propuesta, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha utilizado objeciones de motivos varios, como cuando se manifiesta que el puerto asignado se encuentra dañado (sin presentar evidencia al respecto), para no asistir a la cita con los CS.
- **Inconsistencias en el SEG y falta de información para el rechazo de solicitudes o la liquidación de servicios.** Se denuncian varios casos en los que el AEPT impide, limita y obstaculiza la consulta de información en el SEG, e impide el resguardo de la información proporcionada por los CS. Adicionalmente, la plataforma, a pesar de tener ciertas mejoras, no funciona de manera óptima. Lo anterior causa que se pausen todas las solicitudes de los CS y la factibilidad de las desagregaciones lleguen a cero.
- **Rechazo de solicitudes de servicio sin motivo justificado.** El AEPT incumple con la regulación al convenir condiciones distintas a las establecidos en la OREDA para rechazar las solicitudes de servicios realizadas por GTV. Por lo cual, es importante contar con un

¹¹ Sección 7.1. Procedimientos de contratación, modificación y baja. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local 2023. Consulta pública

listado definido del rechazo de las solicitudes que minimice la posibilidad de que el AEPT rechace las solicitudes prácticamente por cualquier motivo.

- **Oportunidades de mejora en el funcionamiento del SEG, lo cual se presenta principalmente por actualizaciones a la plataforma.** Lo anterior genera una pausa total en la funcionalidad de la OREDA EM y reduce la factibilidad de GTV a casi cero.

Situaciones como las descritas previamente son prácticas debidamente controladas en otros países. Un claro ejemplo de esto es el Reino Unido, en donde Ofcom mantiene una constante revisión de las acciones de BT Group (agente con poder significativo de mercado) y su acato de las regulaciones asimétricas que se le han impuesto, y en caso de evidenciar incumplimientos se han impuesto las multas correspondientes.

Por ejemplo, en marzo de 2017 Ofcom le impuso a BT Group una sanción de GBP42mm, pues el regulador comprobó que este operador no estaba pagando el monto correspondiente a la multa establecida cuando hacía instalaciones tardías, y generaba inconvenientes a los operadores solicitantes para iniciar la prestación de sus servicios de telecomunicaciones a sus usuarios finales.¹²

Posteriormente, en enero de 2018, Ofcom impuso una multa de GBP70,000 a BT Group por no proveer información precisa de precios de ciertos productos que ofrece en su segmento mayorista. Esta decisión se tomó en tan solo 7 meses. En diciembre de 2020 Ofcom impuso una nueva multa a BT Group por GBP6.3mn, puesto que comprobó la entrega de información asimétrica entre su división minorista y Eir¹³ (competidor del mercado, equivalente a un CS).

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

Volviendo al caso del IFT, en muchos casos, el Instituto no ha considerado procedentes las denuncias presentadas por parte de GTV porque argumenta que no están bien formuladas o estructuradas adecuadamente, o que la evidencia no es suficiente para determinar un incumplimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, la pasividad del Instituto y la ausencia de sanciones está permitiendo amplios márgenes para la actuación arbitraria y abusiva del AEPT, al tiempo que

¹² Ofcom (2017). *BT to be fined £42m for breaching contracts with telecoms providers*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2017/bt-to-be-fined-for-breaching-contracts>

¹³ Ofcom(2020) *BT fined for breaking Ofcom rules in Northern Ireland tender*. Disponible en: <https://www.ofcom.org.uk/about-ofcom/latest/media/media-releases/2020/bt-fined-for-breaking-rules-in-northern-ireland-tender>

ce f

desincentiva la participación de los demás CS y la masificación de la utilización de las ofertas de referencia.

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

Por lo tanto, es claro que **se requieren mecanismos y estrategias proactivas y eficientes por parte del IFT para la monitorear eficazmente y vigilancia del cumplimiento de la regulación por parte del AEPT, así como la definición de penalizaciones contundentes y significativas en los lineamientos de la OREDA, que desincentiven al AEPT a continuar ejerciendo prácticas anticompetitivas.**

Descripción de la solución propuesta

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

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

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

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

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

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

6.2 Incumplimiento de los plazos y procesos acordados con los CS

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA EM establece SLAs para garantizar la calidad de los servicios que el AEPT debe prestar a los CS, incluyendo plazos máximos para cada fase de la contratación de un servicio de desagregación. Sin embargo, en la práctica el AEPT ha tomado los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta como plazos fijos o plazos mínimos de operación, afectando la calidad del servicio que los CS entregan a sus usuarios finales. Para ejemplificar esta situación, se traen a colación algunas situaciones que ilustran los plazos a los que el AEPT somete a los CS para iniciar acciones. Se aclara que las problemáticas relacionadas a los plazos no se limitan a estos ejemplos. Estos son mencionados específicamente con fines ilustrativos para llamar la atención del IFT acerca de las malas y persistentes prácticas del AEPT.

En primera instancia, se indica en la sección **1.5.1 Motivos de objeción** de la OREDA que posterior a una objeción, el plazo máximo para implementar una solución alternativa es de ocho (8) días hábiles. Sin embargo, la problemática se debe a que el AEPT busca dar solución hasta el octavo día hábil.¹⁴ Algo similar se encuentra en la habilitación de los módems, en cuyo caso hay un plazo máximo de cinco (5) días hábiles¹⁵ al cual se ciñe el AEPT; estas prácticas generan constantemente un malestar para los usuarios finales, quienes en muchas ocasiones optan por no contratar el servicio con los CS debido a los extensos tiempos de espera a que son sometidos. B

Lo anterior resulta negativo para los CS, considerando que los procesos para la habilitación de los servicios a los clientes finales tomarán cada vez más tiempo. Adicionalmente, el hecho

¹⁴ Sección 1.5.1. Motivos de objeción. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista)

¹⁵ Sección 7.2. Plazos de Entrega. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista)

C e A

de que el AEPT siempre se tome la mayor cantidad de tiempo permitido, aunado a aquellos casos en los que se toma más de lo establecido en la Oferta de Referencia, muestra una falta de voluntad para que se implemente la OREDA EM de manera correcta.

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

Descripción de la solución propuesta

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

- **Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS.** Es importante que el IFT defina de manera clara cómo realizará la revisión de los plazos que tiene el AEPT para la prestación de servicios a los distintos CS. Igualmente, tal y como se presentó para el caso de Reino Unido, es relevante establecer sanciones y multas al AEPT en caso de incumplimiento de los plazos para que se incentive el respeto de estos.
- **Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS.** como hemos reiterado en respuestas a las consultas públicas de años pasados, el AEPT entrega de forma sistemática sus servicios en los plazos máximos de entrega estipulados en la Oferta. Esto afecta de forma significativa a los CS al dilatar los procesos de entrega de servicios a sus clientes finales de forma innecesaria. Por ello, **se solicita al Instituto que los plazos estipulados en la OREDA EM sean reducidos de forma que reflejen los tiempos reales en los que incurre el AEPT para la provisión de los servicios a sus clientes (equivalencia de insumos) y reiterar su carácter obligatorio.** Para tener una fuente de información fehaciente con respecto a la operación interna del AEPT, se propone al IFT que incluya dentro de sus requerimientos de información al AEPT los reportes de efectividad para los distintos servicios que prestan en su propia operación. De esta manera, por medio de promedios o de tiempos estimados, calcular KPIs que definan los SLAs para con el resto de los CS.

C. R.

- **No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos.** Se pide al IFT que, al menos, impida que se empeoren aún más las condiciones para los CS en relación con la OREDA EM. Como se puede evidenciar en la Sección 9, hay numerosos cambios relacionados con plazos, los cuales afectan a los CS y que están evidenciando el incumplimiento del AEPT de lo establecido en el Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119.

6.3 Conclusiones

Durante los 88 años que lleva vigente la OREDA se ha evidenciado el recurrente proceder perjudicial del AEPT para el mercado de banda ancha mexicano a través de sus prácticas anticompetitivas. GTV considera que esto se debe a la falta de garantías y sanciones por parte del IFT para el cumplimiento riguroso de sus obligaciones regulatorias.

Como parte de estas prácticas, se resalta el incumplimiento por parte del AEPT de los plazos y procesos acordados con los CS además de intentar ampliar los plazos máximos de entrega de servicios y demás acciones que son requeridas para el correcto funcionamiento de los servicios a que pretenden acceder los CS. Esto ha generado inconvenientes en el suministro de los servicios por parte de los CS a sus usuarios finales afectando notablemente la calidad de los servicios y la imagen de los CS pues se presentan demoras y problemas constantes en la habilitación y operatividad de los servicios de la OREDA EM. Lo cual se ha constituido en últimas, en barreras de entrada para la prestación de servicios de telecomunicaciones para los CS en aquellos lugares en donde no se cuenta con infraestructura propia.

En línea con lo anterior y con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA EM, GTV propone las siguientes soluciones que se espera sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA EM y permitirá al AEPT hacer cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Evaluar de forma estricta y rigurosa el cumplimiento de las obligaciones regulatorias impuestas al AEPT y la aplicación de las penalizaciones y sanciones pertinentes.
- Modificar los mecanismos y procesos que son actualmente implementados por parte del Instituto para analizar, verificar, investigar, sancionar y hacer efectivas las sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones regulatorias por parte del AEPT.
- Establecer un mecanismo de vigilancia clara por parte del IFT, acompañado de sanciones y multas al AEPT, con la finalidad de hacer cumplir los plazos y procesos acordados con los CS.
- Reducir los plazos estipulados en la OREDA EM y aplicar KPIs para la definición de SLAs para la operación de la EM con los CS.
- No empeorar los términos de la OREDA EM relacionados con plazos.

Ce R.

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

Los servicios mayoristas de desagregación constituyen una herramienta ideal para generar pluralidad de competidores, un mejor uso de la infraestructura actualmente desplegada, optimización de las inversiones, mejores precios y calidad en el servicio para los usuarios finales. No obstante, tras nueve (9) años de la reforma de telecomunicaciones y tras la Separación Funcional del AEPT en 2020, la adopción y funcionalidad de la OREDA EM sigue estando en niveles bastante incipientes.

A pesar de un esfuerzo continuo de GTV, las conexiones mediante la OREDA no son una porción significativa de sus conexiones (solicitudes de mejora a las ofertas, asistencia a los comités, denuncias, seguimiento a las iniciativas regulatorias) a julio de 2023 tan solo contaba con 4,986 servicios activos, de los cuales 1,239 son SAIB.

Como fue presentado previamente en la Sección 6.1 el AEPT objeta recurrentemente las solicitudes de habilitación de servicios empleando distintos motivos de no se encuentran definidos en la OREDA e impactan en los tiempos para iniciar la prestación de los servicios:

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

Por otro lado, en la Figura 7.1 se enseña el histórico de solicitudes SAIB por Sky de GTV. Los números que allí se presentan reflejan el pobre nivel de implementación que tiene la OREDA. Al respecto, no se observa una evolución positiva año tras año, lo cual plantea dudas acerca de la disposición del AEPT para que la OREDA funcione correctamente.

Ce
R.

B



Figura 7.11: Histórico de solicitudes SAIB - Sky [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

De hecho, la evolución de las condiciones ha sido tan poco favorable para GTV que en el caso de Izzi no solo han disminuido las solicitudes de SAIB, sino que, durante 2022, de las 4 solicitudes de SAIB que se realizaron ninguna fue exitosa, evidenciando la complejidad y poca efectividad del servicio, es por ello que durante 2023 no se ha realizado ninguna solicitud.

Los motivos de las objeciones serán tratados a profundidad en la Sección 7.1 del presente documento.

Para que la OREDA EM cumpla su objetivo, y después de ocho (8) años se pueda dar una utilización efectiva de la misma, se debe buscar una solución holística y no simplemente implementar cambios menores que permiten que el AEPT siga creando barreras artificiales para el acceso a los servicios, imposibilitando su uso por parte de los CS.

Sin embargo, no todas las explicaciones para la incorrecta implementación de la OREDA EM están relacionadas con problemas operativos o de mala gestión por parte del AEPT. Entre las problemáticas presentes se evidencia el bajo nivel de comunicación entre los CS, la EM y el IFT. Una buena comunicación entre las partes ayudaría a encontrar de manera conjunta las principales problemáticas de la Oferta de Referencia, la cual debe estar acompañada del control del IFT. Este tema, el cual se desarrolla en la sección 7.4, resulta crítico para la correcta implementación de la OREDA EM.

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

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

Ce P.

- Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios
- Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB
- Oportunidades de mejora en el SEG/SIPO

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

Descripción de la problemática y evidencia

Una de las principales barreras a las que se enfrentan los CS para la contratación de servicios de la OREDA EM es la objeción de folios debido a causas atribuibles al AEPT. Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura en el SEG, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, el AEPT objeta las solicitudes de SAIB por causas ajenas a la operación del CS y no brinda ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. Es decir, que las empresas de GTV hacen un gran esfuerzo para lograr que se inicie la prestación de sus servicios, no obstante, el AEPT los objeta sin motivos sustentados en todos los casos.

A continuación, se presenta el listado de los motivos por los cuales el AEPT objetó las solicitudes de Sky para acceder a SAIB en 2021, 2022 y 2023 2022:



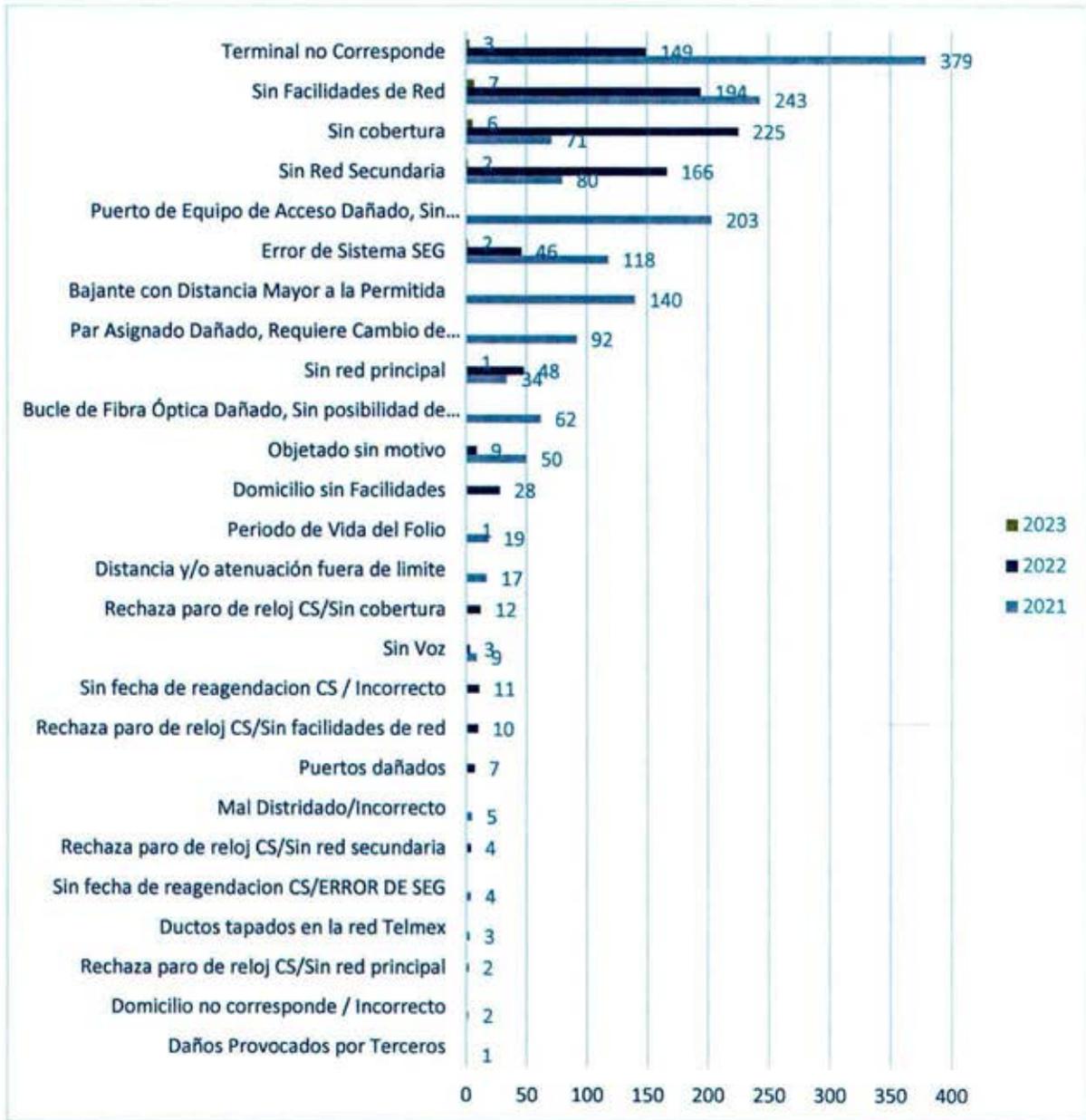


Figura 7.23: Listado de los motivos de objeción presentados a Sky por parte de la EM [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

B

Ahora, en la Figura 743, se presenta el histórico de objeciones, tanto del SAIB como de reventa, en el periodo 2018-2022 para GTV. Si bien se evidencia una reducción de las objeciones a Sky, esto obedece a que las solicitudes con cada vez menos, pues se pasó de haber hecho 3,452 solicitudes en 2018 a 2,553 en 2021, 1,020 en 2022 y 1 para 2023.

Ce
R



Figura 743: Histórico objeciones (SAIB) GTV [Fuente: Elaboración Propia, 2023]

Adicional a lo anterior, es preciso mencionar que la tasa de solicitudes exitosas para Sky, viene en descenso desde 2018, puesto que en dicho año las solicitudes exitosas correspondían al 53,53% del total de las solicitudes, pero en 2021 este porcentaje se ubicó en el 22,95% y en 2022 ronda el 22,55%. Esto evidencia la falta de voluntad del AEPT de proveer soluciones que incentiven el uso de la OREDA EM, pues el caso de éxito para lograr conexiones es cada vez menor, lo cual, por ejemplo, ha desincentivado el uso de SAIB por parte de Izzi quién dejó de hacer uso de este desde agosto de 2021.

Ahora bien, considerando la carencia de un listado claro de los motivos por los cuales el AEPT puede objetar los servicios a los CS, este cuenta con un sinnúmero de situaciones distintas para poder objetar los servicios a los CS. Situación que resulta altamente beneficiosa para la EM ya que no genera repercusiones o sanciones económicas.

Uno de los casos recurrentes en los cuales el AEPT aplica el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor", es con las visitas en falso. Como se determina en la OREDA EM, en caso de que los técnicos del AEPT no se presenten para realizar los trabajos necesarios para la desagregación, y no haya una causa válida para su ausencia, se deberá hacer un pago de una sanción por visita en falso, no obstante, el AEPT se ampara en el concepto de "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" para argumentar la no asistencia y evitar el pago de la sanción. Así bien, en la operación diaria, GTV ha evidenciado que el AEPT ha dilatado en el tiempo proveer soluciones a las problemáticas evidenciadas por los CS, lo cual termina en un detrimento de los servicios prestados a los clientes finales quienes terminan cancelando los servicios contratados con los CS.

C. P.

Lo anterior resulta en una grave problemática para la operación y correcta implementación de la OREDA EM. Resulta poco transparente y ético que el AEPT cubra sus visitas en falso bajo re-agendación por casos fortuitos o de fuerza mayor (sin ninguna otra explicación adicional o sustentarlo con evidencia verificable). Adicionalmente, afecta fuertemente a los CS considerando que se retrasan las conexiones y tarda un mayor tiempo para que el usuario final pueda tener habilitado su servicio, lo cual resulta en ocasiones en la cancelación del servicio por parte de este.

Finalmente, al respecto es preciso mencionar que es recurrente el uso del "Paro de reloj" por parte del AEPT para dilatar el inicio de la prestación de los servicios, lo cual perjudica significativamente al CS en la medida en que amplía los plazos para iniciar la prestación de los servicios.

Descripción de la solución propuesta

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

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

Adicionalmente, se solicita al IFT incluir en la Oferta la obligación al AEPT cargar en el SEG/SIPO evidencia fotográfica de que, por ejemplo, el puerto asignado se encontraba dañado y no existía ningún otro puerto para reasignar. Adicionalmente, se debe presentar evidencia proveniente de los equipos de diagnóstico, los cuales en muchas oportunidades el personal del AEPT no trae consigo a las citas con los CS. En caso de que no se presente evidencia, es necesario establecer las sanciones correspondientes en la Oferta.

Ce A.

- **Acotar de manera clara y transparente para todos los actores en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos injustificados.** De esta manera, el AEPT no podrá refugiarse bajo este tipo de motivos para no realizar las desagregaciones a los CS sin recibir sanción alguna. Esta sugerencia tiene que ir de la mano con la solución mencionada anteriormente, en la cual se exigiría al AEPT de presentar evidencia clara y válida de que en efecto está cumpliendo alguno de los casos para no realizar la desagregación del CS.
- **Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios una vez iniciado el "Paro de Reloj".** Inicialmente, esta adición a la Oferta de Referencia iba a representar una mejora para los CS. Sin embargo, estos se han vuelto una oportunidad para que el AEPT retrase los servicios y cancele las solicitudes en un plazo de tiempo mayor. De tal manera, los servicios se demoran aún más para los usuarios finales, llegando a tal punto que prefieren cancelar el contrato.
- **Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte.** Durante la prestación de los servicios a los CS, los técnicos del AEPT han faltado de manera recurrente a las citas programadas para la habilitación de servicios o acuden al domicilio en un horario diferente al establecido. Para no tener que cubrir las penalidades por visitas en falso, el AEPT ha venido utilizando los motivos de "casos fortuitos y de fuerza mayor" para justificar la no presencia de sus técnicos o justificar que si se presentó al domicilio en el día programado. Esto hace que el AEPT no reciba multas por dicha omisión en la atención al servicio, haciendo que los plazos se alarguen para los CS y sea necesario volver a agendar los servicios. Se solicita que se tenga en cuenta como visita en falso los casos en los cuales el técnico del AEPT se presenta fuera del rango establecido para la habilitación de los servicios con base en las citas programadas.
- **Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas.** Este KPI resulta de alta necesidad en la OREDA EM, considerando la gran proporción de solicitudes objetadas a GTV por parte del AEPT. Se sugiere al IFT que, con el fin de garantizar la equivalencia de insumos y masificar el uso de los servicios de la Oferta de Referencia, se incluya dentro de la misma un indicador fundamentado en el histórico de objeciones que tiene la DM con la EM, el cual sirva como un límite para las objeciones que pueda tener la EM con los demás CS. En caso de que la EM exceda dicho indicador, el Instituto debe incorporar sanciones estrictas a la EM para desincentivar su accionar anticompetitivo y garantizar así un trato equivalente a todos los operadores. Este indicador cobra relevancia teniendo en cuenta que uno de los objetivos de la Separación Funcional es crear equivalencia de insumos a través del trato indiscriminado por parte de la EM hacia los demás concesionarios solicitantes, incluyendo dentro de éstos a la DM. Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio

de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la OREDA.

7.2 Trabajos especiales

Descripción de la problemática y evidencia

Inicialmente se propuso la adopción de trabajos especiales con el objetivo de solucionar requerimientos técnicos solicitados por los CS tales como aquellas relacionadas con centrales telefónicas e infraestructura pasiva y/o activa. Dichas solicitudes se tramitan a través del SEG/SIPO y tienen un plazo que oscila entre los 5-11 días hábiles desde la propuesta de trabajo hasta la notificación de inicio¹⁶. Adicionalmente, este lapso no se considera dentro del plazo máximo establecido en la oferta para la ejecución de todos los hitos desde la contratación hasta la habilitación, lo que genera que el proceso de solicitud y alta de servicio sea mucho más demorado que el determinado en la Oferta. A continuación, se presenta uno a uno los hitos con los tiempos que se manejan actualmente:

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

Figura 7.54 Tiempo que toma el proceso de solicitud de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 20232022]

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

Tener un esquema en donde los trabajos especiales no son delimitados ni tienen una tarifa regulada tiene efectos directos en los costos de los CS y plazos de entrega de servicios

¹⁶ Sección 14.2. Plazos de Trabajos Especiales. Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local (OREDA – Empresa Mayorista)

C. P.

contratados a los usuarios finales. Dicha falta de límites y regulación influye directamente en el hecho de que cada vez son más las solicitudes y trabajos de última milla que son catalogadas como trabajos especiales por el AEPT. GTV considera que es apropiado considerar la creación de una *tabla de costos* de trabajos especiales, por ejemplo, para casos como puertos de acceso dañados; al ser una falta de mantenimiento no debe considerarse como un trabajo especial dado que es parte de la red del AEPT y no debería tener un costo para el CS. Se debe tener un listado costos correspondientes de que es y no es considerado como trabajo especial.

Adicionalmente, otra problemática relacionada con los trabajos especiales es la ausencia de cotizaciones en las cuales se pueda evidenciar de manera desglosada cada uno de los conceptos, con su respectivo costo, que son incluidos en estos servicios. Lo anterior, no solo resulta problemático para el CS considerando que no tendrá claridad de lo que se está cobrando a través de estos trabajos, sino que reduce el nivel de transparencia de la OREDA EM. En la Figura 7.65 se presenta el costo de ejecución de un trabajo especial, en donde se observa el elevado costo que esto representa por falta de recursos en la red:

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

Figura 7.65: Costo por la prestación de un trabajo especial [Fuente: Elaboración Propia, 20232022]

Indiscutiblemente, el amplio espectro y la falta de regulación en las tarifas de los trabajos especiales afecta negativamente la experiencia de venta y servicio al cliente que recibe el usuario final a través del CS contratado. Además, los CS se ven afectados dado que los costos de habilitación del servicio aumentan por trabajos especiales, y dado que estos no se pueden transmitir directamente al usuario final, la rentabilidad percibida por los CS se verá afectada. Igualmente, se han dado situaciones en las cuales el trabajo especial aparece como ejecutado, pero en el SEG no aparece evidencia de que efectivamente la instalación se llevó a cabo:

C

R

B

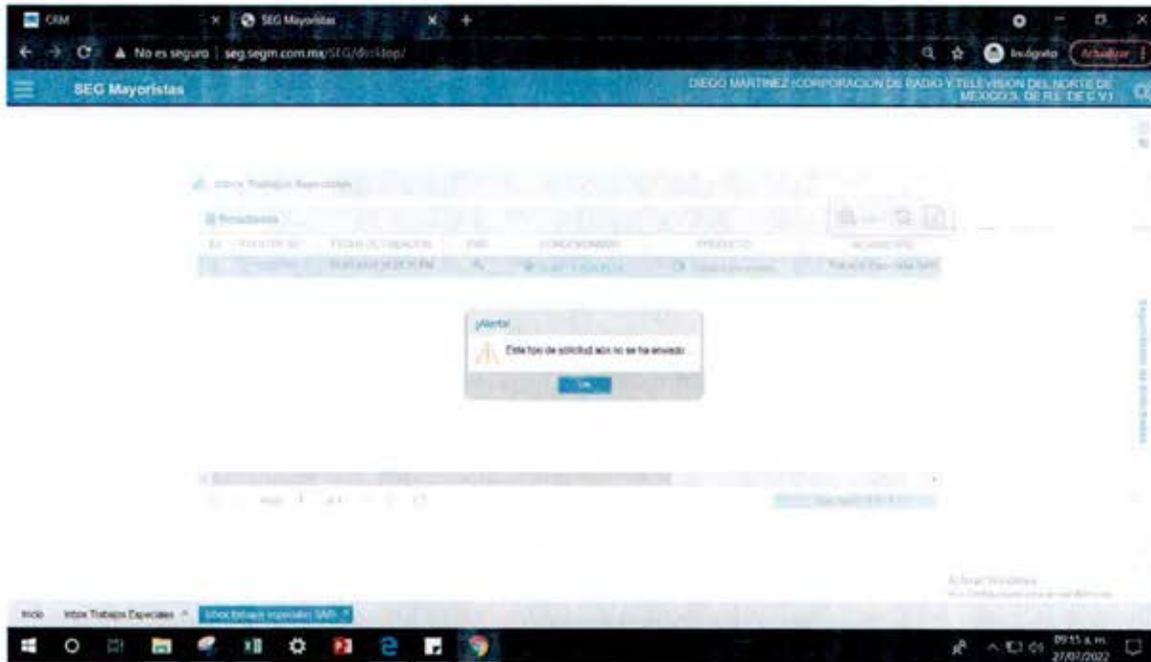


Figura 7.6: Solicitud de trabajo especial sin evidencia de la ejecución de la instalación [Fuente: Elaboración Propia, 2023]2022]

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

Descripción de la solución propuesta

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

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

Ce R.

una acción como un trabajo especial. Además, éstos deben ser acotados de la manera más detallada posible para que no exista margen de manipulación por parte del AEPT.

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

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

Descripción de la problemática y evidencia

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

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

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

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

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

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

Adicionalmente, la falta de coordinación entre los equipos técnicos del AEPT y de los CS tras la programación de la cita para la instalación constituye una de las principales causas de retrasos en la habilitación de los servicios solicitados. Si bien actualmente se ha logrado tener acercamientos con los técnicos del AEPT, no es a través de medios formales como es estipulado en la OREDA vigente actualmente y propuesta para 2024, lo cual acrecienta la necesidad de formalizar canales adicionales al SEG para este tipo de procedimientos.

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

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

C. P.

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

Descripción de las soluciones propuestas

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

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

Ce H.

Finalmente, ampliando el alcance de la solución propuesta, el KPI serviría para indicadores sobre trabajos especiales, reasignación de puertos, acometida dañada, ratio de alta de servicio, visitas en falso, entre otras. Sin embargo, y como se mencionó anteriormente, esto debe estar acompañado de sanciones estrictas y constantes por parte del IFT para garantizar la transparencia y equivalencia de insumos de la OREDA.

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

Descripción de la problemática y evidencia

Una comunicación constante y efectiva entre el IFT, los CS y el AEPT es clave para la correcta implementación de la OREDA y su impacto positivo sobre la competitividad del mercado. Es por esto que, surge la necesidad de abrir espacios de diálogo en donde se puedan discutir problemáticas operativas, quejas específicas y puntos de mejora de todos los jugadores para una mejor implementación e impacto de la normatividad. Si bien existen espacios quincenales donde el AEPT y los CS pueden discutir problemas puntuales y llegar a acuerdos de mejora, éstos no cuentan con KPIs ni la formalización necesaria para que las decisiones tomadas sean vinculantes. Además, el acompañamiento del IFT en estos espacios es casi nulo.

Adicionalmente, no existen registros de acuerdos y compromisos a los que llegan los CS y el AEPT en estas reuniones. Los acuerdos alcanzados, que buscan solucionar inconformidades de las partes, mejoras o resolución de objeciones no se cumplen en el plazo estipulado o en su mayoría de veces, no se cumplen en su totalidad. El no obligar a registrar estos acuerdos de manera que tanto el IFT como los CS y el AEPT puedan observarlos y velar por su cumplimiento, habilita al AEPT para no cumplir con los acuerdos y ser evasivo con ellos. La falta de garantías en estas reuniones, además de los limitantes que existen antes y durante las mismas, resultan siendo en mayor medida obstáculos que oportunidades para el dialogo y avance hacia los objetivos comunes de la OREDA EM.

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

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

Ce R.

Descripción de las soluciones propuestas

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

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

7.5 Ausencia de pruebas de entrega y habilitación de los servicios

Descripción de la problemática y evidencia

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

C

R.

B

J

Tanto en la OREDA vigente como en la propuesta se prevé la ejecución de pruebas de recepción, cuyos resultados serán comunicados al CS a través del SEG/SIPO. En el caso del SAIB, se propone en la OREDA 2024 que las pruebas se realizarán de manera conjunta entre el AEPT y el CS para cada nuevo puerto de SCyD. En el caso de SDTBL, SDCBL, SDTSBL y SDCBL se prevé que el tiempo de verificación para validar que el servicio se encuentra funcionando sea de 30 minutos.

A pesar de lo anterior, el AEPT ha incumplido repetidamente con lo expuesto ya que, a la hora de realizar las pruebas de entrega, este se limita únicamente a las pruebas de sincronía entre el equipo terminal del cliente (ONT o módem) y la central telefónica, omitiendo por completo las pruebas *end-to-end* que son necesarias para verificar el correcto funcionamiento del servicio. Entonces, el AEPT considera el servicio "entregado" cuando lo instala en el domicilio del cliente, sin verificar necesariamente su habilitación y funcionamiento, y desde ese momento comienza a realizar el cobro a los CS, situación que no puede seguirse presentando.

Además, y a pesar de estos incumplimientos a lo establecido en la OREDA EM, GTV ha evidenciado que el AEPT reporta el servicio como liquidado en el SEG/SIPO, momento a partir del cual el AEPT tiene la potestad de cobrar a los CS el servicio. El cobro comienza a realizarse, a pesar de que el servicio no sea funcional para el cliente por problemas relativos a la red del AEPT. Por lo cual se solicita al IFT no eliminar del procedimiento de contratación y entrega del SAIB el siguiente texto *"La EM no podrá dar por liquidado el servicio su el cliente no tiene el servicio, independientemente de si se instaló o no"*.

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

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

Es importante aclarar que, dada la responsabilidad exclusiva del AEPT en esta problemática, no deberían ser los CS los encargados de comunicarse con las diferentes áreas del AEPT

para resolver la incidencia. Si hay fallas o problemas en la red el responsable y encargado de responder por la incidencia es el AEPT de forma centralizada y transparente para los CS, dado que el problema está en su propia red sobre la cual provee el servicio. Mas aún, esto no debería materializarse en un cobro para los CS ya que no se está utilizando el servicio.

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

Descripción de las soluciones propuestas

Con el objetivo de mitigar los problemas de comunicación con el AEPT y la falta de compañía del IFT, se considera que se deben realizar las siguientes modificaciones a la normatividad:

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

Ce R.

7.6 Entrega y operatividad de los módems y ONTs para SAIB

Descripción de la problemática y evidencia

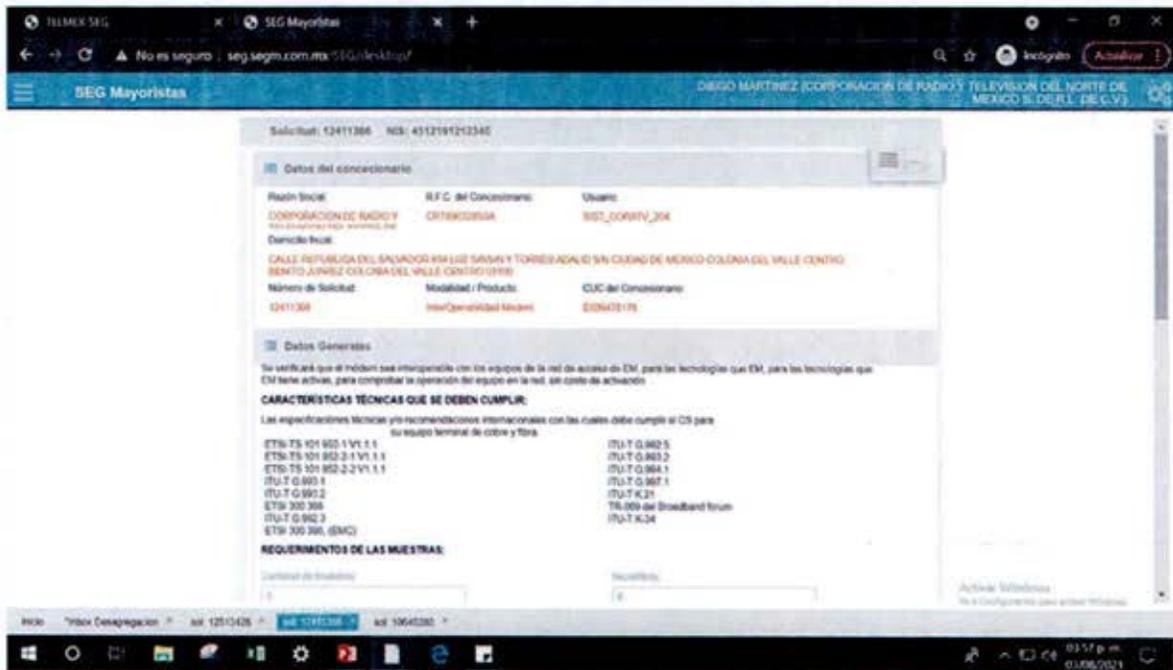
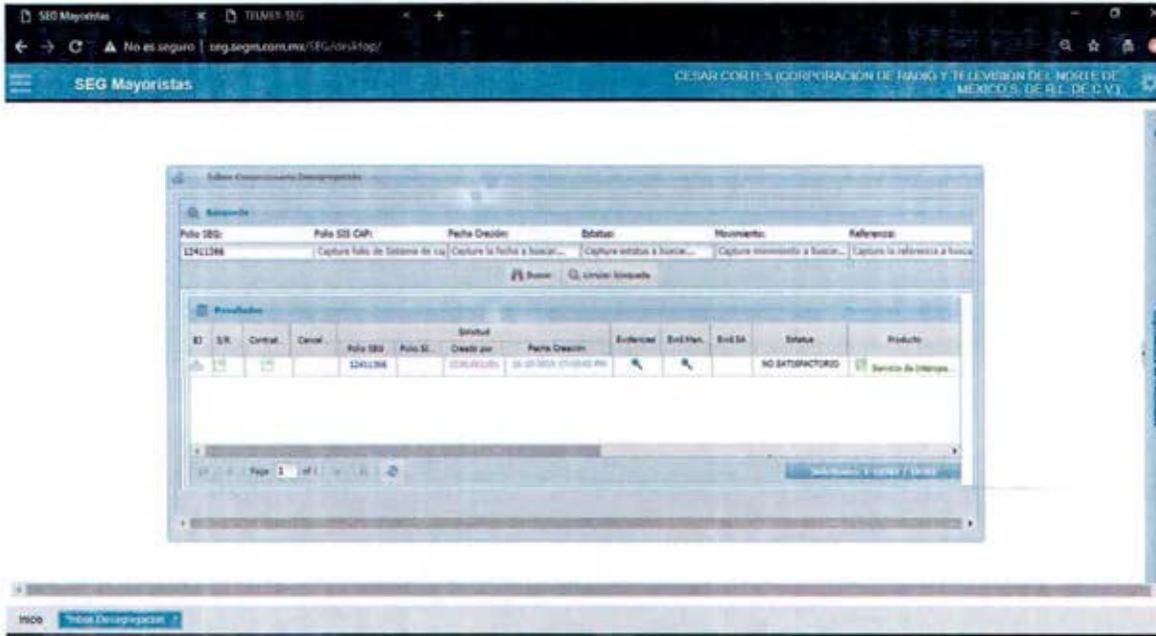
Los procesos de entrega y operatividad de los módems y ONTs para los servicios SAIB han sido una fuente constante de dificultades para la operación de GTV en el marco de la presente Oferta de Referencia. Un fragmento significativo de estas dificultades se remonta al proceso de homologación de las ONTs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

► **Homologación de ONTs provistas por proveedores externos**

Los CS tienen la posibilidad de adquirir las ONTs directamente del AEPT o a través de un proveedor externo. En principio, la posibilidad de adquirir las ONTs a agentes diferentes al AEPT le ofrece la flexibilidad necesaria a los CS para realizar la acción más acorde a sus necesidades y/o intereses. Sin embargo, actualmente no resulta eficiente la adquisición de ONTs a ninguno de los agentes anteriores. Por un lado, la adquisición directa de ONTs al AEPT no resulta rentable para los CS por la menor calidad de los ONTs proveídos y precios más elevados. Por el otro lado, la adquisición de estos a un proveedor externo resulta imposible por las restricciones impuestas a equipos terminales de externos durante el proceso de homologación. Lo anterior resulta en un dilema sin solución para los CS, donde deberán perjudicar su rentabilidad al adquirir equipos terminales del AEPT o arriesgar el no-funcionamiento del equipo sobre la OLT del AEPT en caso de que decidan adquirir equipos terminales de un proveedor externo.

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

Algo que resulta relevante mencionar, es que, sin cambio alguno en la normatividad relacionada con la homologación, para una misma ONT en un primer intento se negó su homologación, pero en un segundo intento este fue satisfactorio. Este es el caso de la ONT de marca Huawei modelo HF8145V5, cuya homologación fue negada para la solicitud hecha el 18 de diciembre de 2018, pero admitida para la solicitud hecha el 18 de febrero de 2020 como se evidencia en la Figura 7.7 y Figura 7.8 respectivamente.



Ce

P.

B

Figura 7.7: Primera solicitud de homologación de la ONT de marca Huawei modelo y modelo HF8145V5
 [Fuente: Elaboración Propia, 2022]

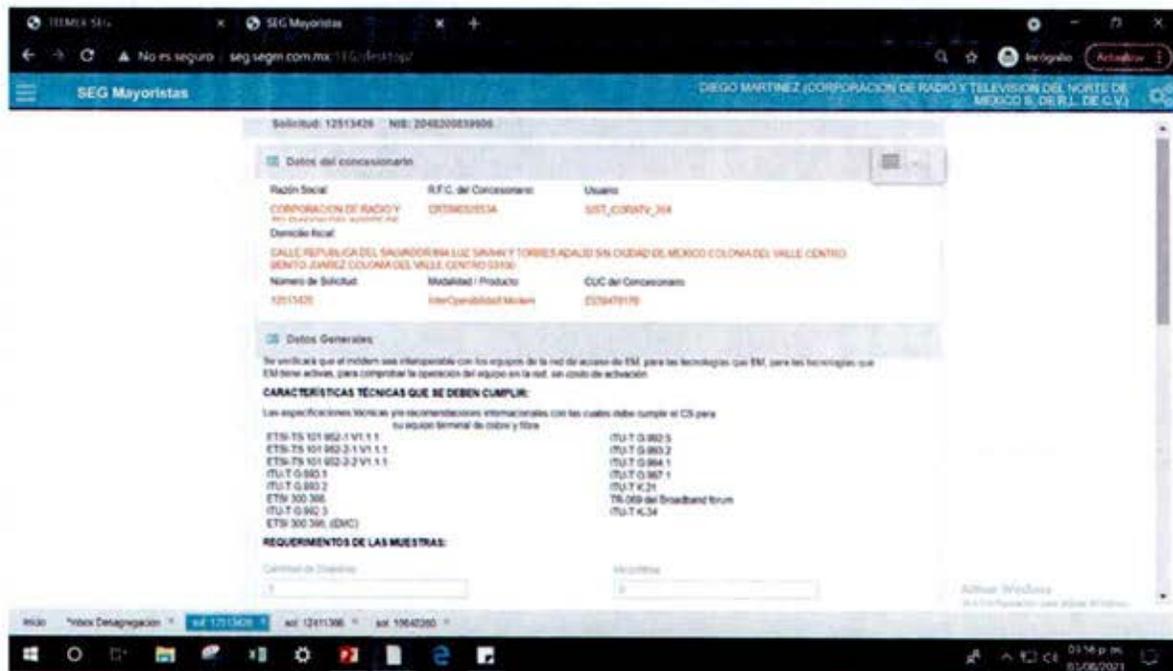
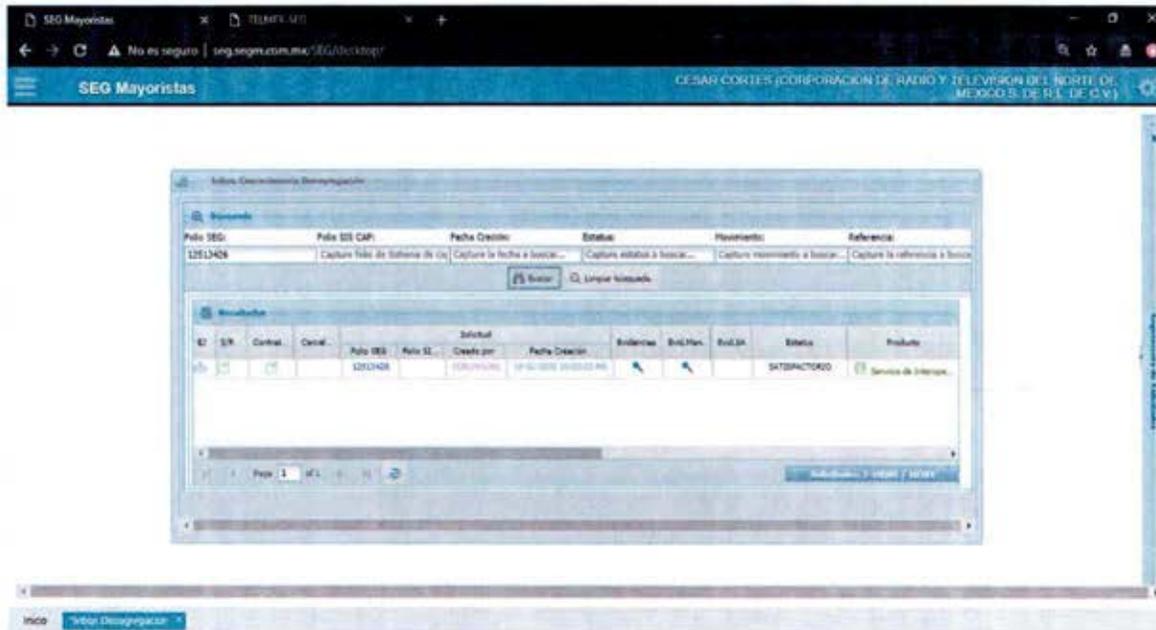


Figura 7.8: Segunda solicitud de homologación de la ONT de marca Huawei modelo y modelo HF8145V5
 [Fuente: Elaboración Propia, 2022]

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

Handwritten signature or initials.

Handwritten letter 'B'.

configuración. Lastimosamente, a la fecha, GTV en calidad de CS, depende del AEPT para hacer cualquier movimiento y/o configuración de la ONT, lo que ha conllevado a varios problemas para GTV.

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

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

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

Una posible solución a estas problemáticas es la adopción de estándares internacionales para reglamentar el proceso de homologaciones de equipos terminales. El consorcio internacional *Broadband Forum*, en su documento *GPON Interoperability Test Plan*¹⁷ establece las mejores prácticas internacionales y sugerencias para los procesos de homologación de equipos terminales. Dentro de esta, se establecen recomendaciones para los parámetros que definen la interoperabilidad de proveedores de equipos de red OLTs con proveedores de equipos de diferentes marcas incluyendo, pero no limitándose a pruebas ópticas, potencia, calidad, conectores, funciones de acceso, funciones de registro, autenticación, etc. En resumen, el documento *GPON Interoperability Test Plan* presenta el estándar actual de la industria para realizar la interoperabilidad entre equipos GPON, OLTs, ONTs y otros equipos terminales especialmente en ambientes *multi-tenant* con compartición de *Local Loop Unbundling*. B

C. P.

¹⁷ <https://www.broadband-forum.org/download/TR-255.pdf>

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

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

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

El AEPT pone a disposición de los CS ONTs que en la actualidad son obsoletas y no cuentan con garantías de mantenimiento y soporte por parte de los proveedores. Puntualmente, los equipos terminales proveídos por parte del AEPT consisten en módems blancos discontinuados desde los años 2014 – 2015, módems que actualmente no se utilizan. Dado que el AEPT utiliza, por el contrario, los mismos equipos terminales, pero de última generación, esto genera una situación notable de discriminación competitiva y falta de equivalencia de insumos entre el AEPT y los CS donde los equipos de los CS resultan ser de mucha menor calidad en comparación a las que usa el AEPT para sus operaciones minoristas. Adicionalmente, no se permite la reutilización de módems, lo que obliga al CS a comprar nuevos aparatos y a tener equipos retirados de campo en almacenaje sin la posibilidad de aplicar un proceso de renovación o restauración para realizar nuevamente la instalación con el mismo equipo. Por ende, el CS debe incurrir en mayores costos por la compra de los nuevos equipos y pierde la inversión en aquellos que se deben retirar.

1

El hecho de contar con ONTs obsoletas limita al CS en cuanto a la provisión de un servicio de igual calidad que el servicio provisto por el AEPT y podría implicar limitaciones en velocidad y calidad de la señal que recibe el usuario final, y limitaciones para el soporte que puede recibir el CS para la solución de incidencias. La 9 ilustra las diferencias en parámetros, puertos, frecuencias, interfaz inalámbrica y tecnología de un ONT proveído a los CS comparado a un ONT que utiliza actualmente el AEPT.

Ce R.

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

Figura 7.9: Diferencias entre ONTs proveídas a los CS y utilizadas por el AEPT [Fuente: Elaboración Propia, 2022]

Esta situación es un claro ejemplo de la falta de equivalencia de los insumos y la violación de la condición de replicabilidad técnica¹⁸, perjudicando la posición competitiva de los CS y atentando directamente contra la medida Trigésima Quinta de las Medidas de Preponderancia.

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

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

Descripción de la solución propuesta

- **Establecer mecanismos de verificación y sanción al AEPT cuando se obstaculice la homologación e interoperabilidad de ONTs a los CS:** Incentivar la equivalencia de insumos y condiciones justas de mercado en donde se garantice una competencia justa es clave para lograr fomentar un mayor impacto de la OREDA EM. Es por esto que se

¹⁸ Replicabilidad técnica: Definida en las Medidas de Preponderancia de Desagregación como la condición en la cual los Concesionarios Solicitantes y Autorizados Solicitantes pueden equiparar las características técnicas de las ofertas minoristas del Agente Económico Preponderante, haciendo uso de los servicios mayoristas regulados.

solicita al IFT implementar un esquema de sanciones al AEPT cuando este obstaculice el uso de ONTs de proveedores externos y/o restrinja la gestión remota de las mismas.

- **Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs:** Se solicita al Instituto habilitar un procedimiento similar al de los módems a las ONTs, para que los CS tengan la potestad de configurar sus propias credenciales (para datos y VoIP) sin la necesidad de tener que compartir dicha información con el AEPT. Esto aportará independencia a los CS y disminuirá sustancialmente las problemáticas asociadas a las ONTs, así como los inconvenientes para el cliente final.
- **Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores:** Se deben incluir procesos y especificaciones encaminadas a permitir la homologación de ONTs con diferentes proveedores de OLTs, no solo con los proveedores que actualmente tiene el AEPT. El proceso de homologación de ONTs debe estar regido por mejores prácticas internacionales y no únicamente por la voluntad arbitraria del AEPT. Mas aún, el proceso debe ser reglamentado y transparente, de tal manera que tanto los CS como el IFT puedan participar en este proceso y conozcan las acciones realizadas dentro del proceso de homologación y no únicamente su desenlace. Por último, mantener la obligación de que los módems a utilizar se deben elegir tras la etapa de factibilidad y no antes de esta con el fin de evitar cobros por la generación de ordenes equívocas.
- **Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito:** Se exige que se elabore un protocolo en el cual el AEPT se vea obligado a compartir con los CS la información específica de los equipos activos de su red, con el fin de permitir que los CS sean los encargados de realizar la configuración de las credenciales de los equipos terminales y su transporte al lugar de instalación. Lo anterior conllevaría a un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales significativamente más expedito que el utilizado actualmente.
- **Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica:** Se solicita al Instituto garantizar al CS la posibilidad de tener homologada para desagregación la misma ONT con la que cuenta la DM del AEPT. Además, si el AEPT persiste en sus violaciones a la Medidas de Preponderancia Trigésima Quinta en donde se obliga la implementación de equivalencia de insumos, se deben aplicar penalizaciones significativas que desincentiven este comportamiento y faciliten la cooperación y la equivalencia de insumos ante los CS.
- **Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación:** Instituir la gestión de las configuraciones y manipulación de las ONTs que se instalan en las premisas de sus clientes implementando un procedimiento en el SEG/SIPO para que las ONTs se puedan activar a través de la plataforma y no a través de una llamada telefónica.

Ce R.

B

7.7 Oportunidades de mejora en el SEG/SIPO

Descripción de la problemática y evidencia

La OREDA EM bajo consulta define al SEG/SIPO como la herramienta que habilita a los CS con la posibilidad de consultar información actualizada de la Red Pública de Telecomunicaciones de Red Nacional, enlaces dedicados locales y de interconexión, compartición de infraestructura y desagregación, así como de dar seguimiento a sus solicitudes hasta la entrega del servicio, reportar fallas, y monitorear la solución de las mismas, y todas aquellas actividades que sean necesarias para la correcta operación de los servicios mayoristas, sea a través de una interfaz de usuario 'front-end' o mediante el uso de APIs¹⁹ que se denominará SIPO.

Sobre este punto se resaltan los avances evidenciados tanto para el SEG como para el SIPO. Actualmente el SIPO se encuentra funcional, sin embargo, no es la mejor plataforma pues tiene bastantes oportunidades de mejora, como lo es la implementación de un sistema de trazabilidad de la evolución de las solicitudes. En el caso del SEG, también se resaltan los avances en su funcionalidad, no obstante, se llama la atención del IFT para incentivar al AEPT para que implemente las mejoras necesarias para que este sistema sea 100% funcional

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

Descripción de la solución propuesta

- **Implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad:** Es imperativo que el SEG/SIPO sea una plataforma confiable para todos los CS con un sistema de trazabilidad y auditabilidad. Más específicamente, se propone crear un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas y usuario del sistema. Además, se propone crear un historial de los reportes realizados a la mesa de servicio y crear una casilla de correo electrónico para el seguimiento de estos reportes. Esto permitirá al IFT o cualquier auditor externo validar la información y garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y no discriminación en el SEG/SIPO. Debido a que por regulación el AEPT está obligado a dar información sobre su cobertura/infraestructura al IFT, se invita al Instituto a hacer un proceso de auditoría en el que se compare la información recibida contra lo que está en

¹⁹ API - Interfaz de Programación de Aplicaciones

Ce P.

B

el SEG/SIPO. De esta manera, se podrá revisar la veracidad de la información y darle una mayor trazabilidad a los rechazos que se realicen a los CS por falta de disponibilidad.

7.8 Conclusiones

Retomando lo expuesto anteriormente, es necesario que se establezcan en la OREDA EM los apartados necesarios para evitar que el AEPT impida la correcta provisión de los servicios mayoristas y afecte negativamente las operaciones de los CS, pues esto va en contravía de lo expresado por el mismo IFT cuando ha justificado el establecimiento de remedios regulatorios para controlar el poder de mercado que ostenta el AEPT y que han sido mencionados en las secciones previas de este documento. Es por esto que se deben implementar ajustes a la OREDA EM de tal manera que se eviten las prácticas anticompetitivas en que ha venido incurriendo el AEPT como lo es la objeción de la habilitación y aprovisionamiento de la reventa sin motivos válidos y justificados, el cobro de valores excesivos por trabajos especiales que no han sido definidos, la falta disponibilidad de información suficiente, coherente y simétrica, la discriminación en la provisión de los ONT y módems de menor calidad a los propios para los CS y, las oportunidades de mejora que aún persisten para el SEG/SIPO.

En línea con lo anterior y con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA EM, GTV propone las siguientes soluciones solicitamos sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA EM y permitirá al AEPT hacer cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Sancionar al AEPT por objetar servicios a los CS cuando utilice motivos que no se consideren en la OREDA EM
- Establecer la obligación al AEPT de demostrar fehacientemente en el SEG/SIPO la evidencia del motivo de objeción
- Acotar de manera clara en la OREDA EM los motivos por los cuales el AEPT puede objetar un servicio a los CS con la finalidad de eliminar de los motivos injustificados
- Modificar los procesos relacionados con el "Paro de Reloj" y sancionar al AEPT en caso de no llevarse a cabo la habilitación de los servicios
- Auditar de manera periódica y sistemática al AEPT para que no se presenten visitas en falso, y que cuando estas ocurran, haya evidencia suficiente y válida como soporte
- Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas
- Establecer sanciones y multas al AEPT en caso de hacer uso incorrecto de los trabajos especiales
- Aclaración por parte del IFT sobre los servicios que harán parte de un "Trabajo Especial"

Ce R.

B

- Establecer tarifas límite para cada uno de los servicios acordados como trabajos especiales
- Exigir cotización desglosada de los elementos que hacen parte de cada trabajo especial
- Establecer sanciones y multas al AEPT cuando este incurra en prácticas que van en contra de la equivalencia de insumos
- Establecer canales de comunicación alternativos y transparentes entre los *dispatchers* del CS y del AEPT
- Establecer un KPI claro en el cual se establezca el porcentaje máximo de objeciones que el AEPT puede imputar a un CS sobre el total de solicitudes enviadas
- Agendar reuniones obligatorias, constantes y periódicas entre los CS, AEPT y el IFT
- Papel más activo del IFT en el que sirva como mediador objetivo y vele por los intereses de ambas partes, teniendo en cuenta los objetivos de la OREDA EM
- Actas de las reuniones en las que se pueda evidenciar compromisos claros por parte de los CS y la EM
- Establecer en la OREDA EM pruebas de entrega hasta el punto de entrega de tráfico al CS
- Es necesario que el proceso de acompañamiento para la instalación de los servicios tenga un flujo de escalamiento a cargo del AEPT
- Establecer mecanismos de verificación y sanción al AEPT cuando se obstaculice la homologación e interoperabilidad de ONTs a los CS
- Eliminación de las restricciones que impiden a los CS la gestión remota de las ONTs
- Incluir procesos que permitan la homologación de ONTs con diferentes proveedores
- Garantizar un mecanismo de aprovisionamiento de equipos terminales más expedito
- Garantizar la equivalencia de insumos y la replicabilidad técnica
- Establecer en la OREDA EM, la obligación de que en el SEG/SIPO se dé una activación de ONTs automática para reducir tiempos de habilitación
- Implementar en el SEG/SIPO un sistema de trazabilidad y auditabilidad

Ce

R.

B

8 Problemáticas resultantes de la Separación Funcional

La Separación Funcional es fundamental para la correcta implementación y la manifestación de los impactos deseados de la OREDA sobre la competitividad del mercado de telecomunicaciones mexicano. Es indispensable garantizar la transparencia y equivalencia de insumos en la que se enfatiza en las Medidas de Preponderancia, pues es a través de estos dos mecanismos donde se podrá observar y cuantificar el impacto deseado. El bajo nivel de conexiones que se ha dado históricamente para GTV a través de la desagregación del bucle, alrededor del 0.080%, es un reflejo de las limitaciones de la OREDA, limitaciones que los CS han tenido que atravesar para habilitar sus servicios correctamente por medio del AEPT, quien a pesar de haber hecho la separación entre la EM y DM, sigue actuando como un mismo ente que vela por unos objetivos en común y obstaculiza el acceso de los demás jugadores de mercado, afectando la competitividad del mercado y libre concurrencia que se buscan mejorar por medio de la normatividad.

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

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

Además, se plantea al IFT el caso de Irlanda, donde se llevó a cabo una Separación Funcional exitosa de Eir, el operador con poder de mercado de la región, la cual resultó en dos empresas con la totalidad de sus operaciones separadas. Por un lado, Open eir, que corresponde a la unidad mayorista, y por otro Eir que se encarga de proveer los servicios a la sección minorista del negocio y a los operadores alternativos de redes. Dicha separación fue el resultado de un acuerdo entre Eir y el regulador irlandés ComReg en 2018, para controlar las conductas anticompetitivas de Eir.

u f.

B

También está el caso de Polonia, donde la Separación Funcional de Orange Polska (OPL) se dio como una acción preventiva del cuerpo regulatorio polaco (UKE), para evitar que esta compañía participara en acciones discriminatorias en el futuro. En esta ocasión, la separación resultó en dos compañías con oficinas en diferentes ciudades, equipos administrativos diferentes, sistemas IT diferentes y planes de compensación en base al rendimiento de las compañías individuales y no la compañía madre. Después de la separación, la UKE han realizado varias pruebas para verificar que la división mayorista de OPL no le diera un tratamiento privilegiado a su división minorista, se encontró que el tratamiento ha sido imparcial.

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

8.1 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

Descripción de la problemática y evidencia

La Separación Funcional ha sido implementada por múltiples reguladores en diversos países con el fin de ofrecer mayor transparencia en las relaciones, y límites, entre divisiones mayoristas y minoristas de un grupo de interés económico con Poder Significativo de Mercado. La transparencia que suscita la implementación de este proceso facilita el descubrimiento y la observación de casos potenciales de discriminación competitiva entre operadores, eliminando en gran medida los incentivos de llevar a cabo estas prácticas. Además, acarrea otros múltiples efectos positivos ya que se observan mejoras en términos de entrega, calidad y precios de los servicios.

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

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

Entonces, la interdependencia entre EM y DM constituye un obstáculo para la correcta implementación de la OREDA dado que no refleja la realidad de la industria de telecomunicaciones mexicana y omite las mejores prácticas basadas en casos de éxito a nivel internacional. Además, la definición actual del proceso de separación por parte del IFT supone

Ca R.

un gran riesgo para la operatividad, la provisión de servicios a los CS y la competencia en el sector. Algunos servicios, son fácilmente asociables a un prestador en particular. Otros, sin embargo, pueden dar lugar a situaciones más complejas que requieran involucrar a ambos prestadores debido a que la estructura de la red no permite tener una división determinante de la misma para que cada entidad gestione su parte correspondiente.

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

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

El proceso de entrega de servicios no se puede agilizar dado que no se puede empezar una etapa sin haber cerrado la anterior. El AEPT, entonces, recurre a los plazos máximos para cualquier servicio entregado a los CS mientras que cuando se trata de un servicio entregado entre las empresas del AEPT este recurre a los plazos mínimos, este proceso no tiene ninguna demora ni cancelación y se hace ateniéndose a plazos significativamente menores al plazo máximo establecido en la normatividad. Esta falta de equivalencia de insumos y de procesos entre los servicios contratados por la EM y aquellos solicitados por los CS crea inequidades en el mercado y atenta contra la naturaleza y objetivo de la OREDA DM.

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

Para proveer un ejemplo empírico de la problemática descrita anteriormente, a continuación, se ilustran dos casos en los cuales se justificaron re-agendamientos por parte de la EM con una dependencia de la División Mayorista; estos son muestras claras de la inconveniencia e ineficiencia que se producen a causa de la interdependencia actual.

Ce A.

B

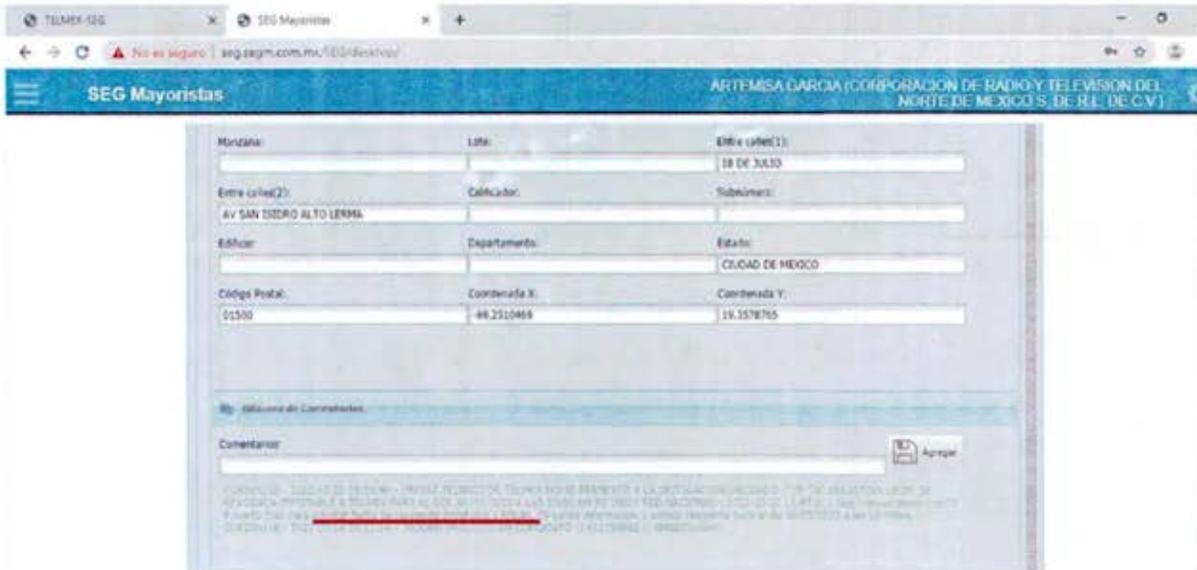


Figura 8.1: Evidencia de interdependencia entre la DM y la EM [Fuente: Elaboración propia, 2022]

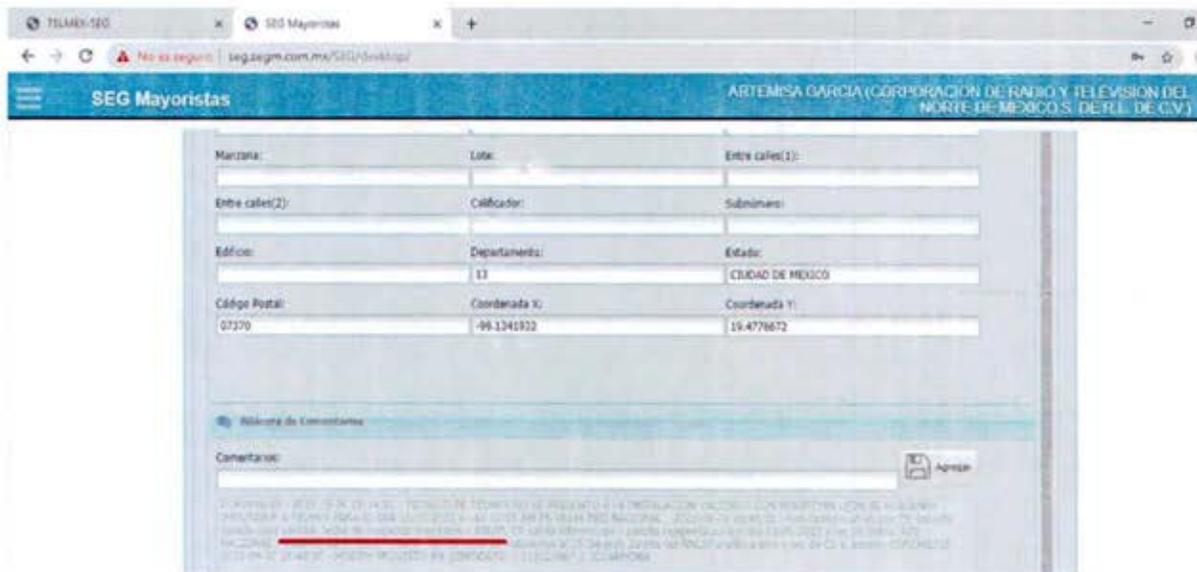


Figura 8.2: Evidencia de interdependencia entre la DM y la EM [Fuente: Elaboración propia, 2022]

Descripción de la solución propuesta

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

- **Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio:** Si bien la normatividad establece los plazos máximos que debe durar cada proceso de contratación y desagregación del bucle, es necesario que el IFT fomente la igualdad de dichos procesos entre aquellos solicitados por los CS y los que provee el AEPT. GTV considera que se debe sancionar al AEPT al no habilitar exitosamente los servicios en el

Ce R.

B

mismo plazo de tiempo en el que internamente se habilitan los de la DM. El plazo máximo estipulado en la actual OREDA DM debe servir como indicador y solo un pequeño porcentaje de los servicios deberían llegar a cumplir dicho plazo, pues actualmente la totalidad de ellos refleja una falta de eficiencia en el proceso de habilitación.

- **Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Conforme a la experiencia internacional, designar a la Empresa Mayorista como ventanilla única de acceso a los servicios mayoristas tanto para todos los CS que operan en el mercado como para la División Mayorista del AEPT. La implementación de una ventanilla única acarrearía beneficios competitivos tanto para el mercado como para los CS que actúan en él. El acceso a una ventanilla única de atención para todo lo relacionado con los servicios mayoristas traería mayores niveles de transparencia a la relación bilateral del AEPT con los CS y garantizaría mayor eficiencia en términos de provisión de servicios. Esto facilitaría los procesos de facturación, conciliaciones y se contaría con los mismos SLAs para todos los servicios.

8.2 Conclusiones

Como ha sido expuesto, la implementación adecuada de la Separación Funcional es un elemento fundamental en la correcta implementación de la OREDA, en la medida en que se eliminan los incentivos a generar distorsiones a favor del AEPT y, por lo tanto, los efectos sobre los mercados serán evidentes, así como la mayor demanda de servicios de desagregación del bucle.

Con el objetivo de aportar a la mejora de las falencias identificadas en la OREDA DM, GTV propone las siguientes soluciones que se espera sean tenidas en cuenta por el IFT, pues las mismas han sido recurrentes en los comentarios enviados previamente por GTV, y se considera pueden ayudar al regulador a reformular el enfoque con el cual ha revisado la OREDA DM y permitirá al AEPT hacer cambios adecuados para incentivar la competencia en el mercado de telecomunicaciones:

- Sanciones económicas al AEPT al dilatar los procesos de habilitación de servicio
- Establecer la EM como único proveedor de servicios mayoristas

B

C. P.

9 Empeoramiento de los términos y condiciones de la OREDA EM

El objetivo la presente sección es evidenciar las modificaciones y diferencias propuestas por el AEPT entre la propuesta de Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local presentada por Red Nacional Última Milla, S.A.P.I. de C.V. (OREDA EM del AEPT) para el año 2024 y la OREDA EM vigente para 2023.

		NUMERAL		TEXTO PARA COMENTAR	COMENTARIO	
1	OREDA EM	1.4	Disponibilidad de recursos	1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios	<p><i>Asimismo, cada vez que se nieguen los Servicios por la falta de recursos de su red, RED NACIONAL indicará a los CS junto con la etiqueta del SEG/SIPO la justificación de los elementos de red ausentes que no permitieron brindar el servicio. Para lo anterior a continuación se enlistan los recursos de red mínimos necesarios para la existencia de factibilidad técnica, es decir, la existencia de todos los recursos de red asociados para la prestación de los Servicios en los casos que no exista acometida en el domicilio del Usuario Final, así, para poder brindar los Servicios es necesario que exista disponibilidad de todos y cada uno de los siguientes recursos de red:</i></p>	<p>Considerando que la falta de recurso, es diferente a la falta de mantenimiento dentro de la red de Red Nacional, y a que muchas veces se niegan los servicios por par dañado o falta de red principal por cuestiones de que la Red Nacional no tiene mantenimiento, la misma no se soluciona y simplemente se objeta, es por ello que GTV solicita que exista un mecanismo en el que pueda buscarse algún puerto cerca donde se pueda brindar el servicio el mismo día de la instalación.</p>
2	OREDA EM	1.5. 1	Motivos de objeción		<p><i>Una vez solucionada la objeción técnica (para lo cual tendrá RED NACIONAL un plazo máximo de 5 días hábiles) RED NACIONAL informará vía SEG al CS quien contará con 72 horas máximo, posteriores a dicho aviso para realizar la reagendación de la habilitación del servicio o de lo contrario se cancelará al interpretarse que ya no es de su interés el servicio en cuestión.</i></p>	<p>En este apartado el aumento de días afecta al usuario final, ya que se suman los días anteriores a la instalación y eso dilata demasiado el tiempo para dar una solución, por lo que GTV solicita que el plazo sea de 3 días hábiles, así como se encuentra establecido en la OREDA 2023.</p>
3	OREDA EM	1.5. 1	Motivos de objeción		<p><i>Cuando no sea posible entregar el Servicio en sitio por algún caso fortuito o de fuerza mayor,</i></p>	<p>A efecto de tener mayor claridad, se solicita colocar una obligación a Red Nacional de informar el suceso a detalle que imposibilita entregar el servicio en</p>

Cap.

					<i>RED NACIONAL notificará vía SEG/SIPO al CS sobre dicha circunstancia.</i>	sitio, evitando el uso de caso fortuito o fuerza mayor, ya que a lo largo de los años lo ha utilizado de forma indiscriminada para justificarse.
4	OREDA EM	1.5.1	Motivos de objeción		<p>Párrafo eliminado:</p> <p><i>Se establece un límite del diez por ciento (10%) por CS de las solicitudes de servicios de desagregación que podrán ser admitidas para los procesos de paro de reloj y búsqueda de soluciones alternas. El número de solicitudes que presenten objeciones técnicas excedentes de este límite se clasificarán como objetadas por RED NACIONAL para efectos de los indicadores de calidad de provisión de los servicios.</i></p>	A efecto de contar con un límite respecto a las solicitudes admitidas en los procesos de paro de reloj y con ello evitar que más del 10% sean enviadas por la EM a paro de reloj, GTV solicita la reincorporación de este párrafo, el cual es de gran utilidad para la habilitación de los servicios solicitados a la DM.
5	OREDA EM	3	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local		<p>Párrafo eliminado:</p> <p><i>RED NACIONAL publicará los correspondientes perfiles disponibles para el SAIB en el SEG/SIPO una vez que haya aceptado la solicitud del CS, así como enviar un aviso a los CS y al Instituto.</i></p>	Se solicita que no se elimine del párrafo para conocimiento de los perfiles disponibles para los CS.

C. P.

6	OREDA EM	6	Procedimientos de Contratación, Plazos de Entrega y Parámetros de Calidad para SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y SDVBL Procedimientos de Contratación, Plazos de Entrega y Parámetros de Calidad para SAIB, SDTBL, SDCBL, SDTSBL, SDCSBL y SDVBL	6.1 Procedimientos de contratación, modificación y baja	Párrafo agregado por la EM: <i>Los datos del cliente final proporcionados por el CS podrán ser utilizados por RED NACIONAL, en caso de que sea necesario, ponerse en contacto con el cliente del CS para validar, entregar o cualquier otra interacción requerida para garantizar oportunamente la habilitación del Servicio.</i>	El contacto con el cliente final debe ser únicamente por parte de los CS, por ello se solicita que se suprima el párrafo adicionado por Red Nacional
7	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Envío, Validación y Factibilidad	<i>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática un Folio y la confirmación de la fecha de habilitación del Servicio de acuerdo a lo seleccionado por el CS</i>	Se solicita se agregue dentro del siguiente párrafo el horario y no únicamente la fecha, ya que esto abre la oportunidad para ir en cualquier horario y

Ce R.

				Técnica de la solicitud		ello debe acotarse, a efecto de que el CS genere certeza.
8	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud	<i>En caso de no existir facilidades de acuerdo con lo previsto en el apartado de Recursos de red de esta OREDA, a través del SEG/SIPO RED NACIONAL notificará al CS la justificación y <u>evidencias</u> correspondiente.</i>	GTV solicita reincorporar parte del texto que se tenía en años anteriores, a efecto de que además de la justificación la EM se encuentre obligada a colocar las evidencias correspondientes.
9	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Habilitación y aprovisionamiento del Servicio	<p>Párrafo eliminado:</p> <p><i>Si el técnico de RED NOROESTE o de los CS no se presenta al domicilio para la habilitación, se dará lugar a una visita en falso y se deberá cubrir la penalización correspondiente. En caso de que no se haya podido concretar la instalación, se indicara si se desea realizar la reprogramación de la habilitación o cancelar el servicio.</i></p>	<p>El párrafo en comento se suprimió en la OREDA 2023, GTV solicita la reincorporación del mismo, considerando que es importante para obligar al personal de Telmex a que acuda a habilitar el servicio.</p> <p>Así mismo, es importante, que para este punto de habilitación se agregue la parte de garantizar el correcto funcionamiento del servicio, sincronía y conexión hasta el punto de interconexión con el CS, es decir, se debe demostrar que el servicio se encuentra correctamente configurado en la VLAN del CS para que se pueda brindar el servicio al cliente final desde su instalación.</p>

Ce F.

10	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Programación de visita	<p>Texto agregado por la EM:</p> <p><i>RED NACIONAL desplegará un calendario con alguna de las siguientes opciones para la atención del Servicio en el procedimiento de citas para la instalación del servicio con las fechas, horarios y rangos de horario disponibles para la instalación una vez confirmada la Factibilidad Técnica, únicamente se tendrá la posibilidad de variar la hora de llegada en un rango de 120 minutos.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha y rango horario. - Fecha y hora específica. <p>En caso de seleccionar las citas por Fecha y hora específica, se considera que aplica como excepción a regla de FIFO.</p>	<p>GTV solicita que no se agregue el texto propuesto por la EM en este numeral, mismo que se transcribe a continuación:</p> <p><i>"En caso de seleccionar las citas por Fecha y hora específica, se considera que aplica como excepción a regla de FIFO."</i></p> <p>Ya que al colocar esta excepción da lugar a que se pueda acudir en cualquier tiempo posterior a la agenda establecida de horario.</p>
----	-------------	-----	------------------------------------------------	------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ce
R.

11	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Citas para la instalación de Servicios:	<p><i>El CS contará con un plazo de 30 días naturales para agendar y reprogramar la instalación a partir de la primera cita acordada para lo cual deberá dar aviso a RED NACIONAL conforme a lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Si el aviso se realiza con al menos 36 horas de anticipación se reagendará sin cargo al CS.</i> • <i>Si el aviso se realiza el día previo al de instalación se reagendará y se procederá con un cargo del 50% de la Visita en falso.</i> • <i>Si el aviso se realiza el mismo día de la instalación o no se encuentra al cliente se reagendará y procederá con el cargo por Visita en falso.</i> <p><i>Si el Servicio se instala el día acordado, no se requerirá reagendación, ni aplicará penalización por visita en falso.</i></p>	<p>Tomando en cuenta que deben aplicarse las mismas políticas para el AEP, si el técnico de la EM no se presenta en el horario debe existir una penalidad, por otra parte, GTV solicita eliminar el último párrafo del texto en comentario, mismo que se transcribe a continuación:</p> <p><u><i>Si el servicio se instala el día acordado, no se requerirá reagendación, ni aplicará penalización por visita en falso.</i></u></p> <p>Lo anterior se solicita, ya que el técnico de la EM podría llegar cuando el técnico del CS se haya retirado y no dejar en correcto funcionamiento el servicio, la intención de definir un horario es que se pueda tener a ambos técnicos y poder llevar a cabo la instalación de manera exitosa.</p>
12	OREDA EM	6.1	Procedimiento de contratación y entrega (Alta)	Citas para la instalación de Servicios:	<p><i>Límite de Reprogramación. Si no fue posible la instalación de la acometida y/o el Servicio durante los 30 días naturales a partir de la primera fecha programada de instalación por razones asociadas al usuario, el CS deberá:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Reingresar la solicitud en caso de que desee programar nuevamente la instalación.</i> • <i>Cancelar la solicitud en caso de que desee</i> 	<p>GTV solicita que se establezca una penalidad o algún incentivo cuando una reagendación sea atribuible a la EM, adicionalmente el límite de reprogramación debe aplicar siempre y cuando las reagendas sean realizadas por el CS, ya que muchas veces se tiene que reprogramar porque el técnico de la</p>

Ca R.

					rechazar el servicio. En caso de visita en falso se registrarán en el SEG/SIPO las causas y evidencias, así como a quien fue atribuible.	EM no llega, o porque aún siguen buscando facilidades, entre otros casos y eso implica retraso en el servicio, si se llega a cancelar el folio se tendría que realizar un nuevo folio, lo cual implicaría al menos 5 días más de espera por parte del cliente, ya que inicia se reinicia el proceso.
13	OREDA EM	6.2	Plazos de Entrega		• Entrega de Servicio por cambio de modalidad: máximo 8 días hábiles que se contabilizaran a partir de la solicitud del Servicio en el que RED NACIONAL deba entregar algún equipo a solicitud del CS.	GTV solicita no realizar un aumento en el plazo para entregar el servicio, ya que ello sería un detrimento, se solicita mantener el plazo de 6 días hábiles.
14	OREDA EM	8	Servicio de Concentración y Distribución	Red de agregación Ethernet	RED NACIONAL podrá habilitar nuevos equipos de acceso en los diferentes NCAI, situación que será notificada a los CS a través del SEG/SIPO para que a su solicitud las S-VLAN de los nuevos equipos sean contratadas en sus pCAI, o bien el CS podrá optar por solicitar a RED NACIONAL que cada vez que un nuevo equipo de acceso sea habilitado en la zona en la que hubiera contratado cobertura previamente les sean habilitados los nuevos equipos de acceso para mantener la cobertura del SCyD, bajo la contraprestación correspondiente.	Actualmente la EM no ha notificado vía SEG si se han habilitado nuevos equipos de acceso en los diferentes NCAI, situación que es obligatoria, por lo que GTV solicita se agregue a la OREDA 2024 el detalle de como se realizaría la solicitud en automático de los equipos de acceso nuevos, ya que esto queda ambiguo, por otra parte establecer las sanciones se tomarían en caso de no notificarse vía SEG los nuevos equipos de acceso en los diferentes NCAI.

Ce P.

15	OREDA EM	8.7	Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD	Envío, Validación y Factibilidad Técnica de la solicitud	<i>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el Folio.</i>	Para este punto, GTV considera que es importante que se cuente con una cotización de la contratación del puerto o equipos de acceso, y que el CS otorgue el visto bueno para su implementación, actualmente la EM genera automáticamente la solicitud sin una cotización previa o visto bueno por parte del CS.
16	OREDA EM	8.7	Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD	Solicitud de pCAI por SCyD.	<i>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el Folio de seguimiento.</i>	También para este punto, GTV considera que es importante que se cuente con una cotización de la contratación del puerto o equipos de acceso, y que el CS otorgue el visto bueno para su implementación, actualmente la EM genera automáticamente la solicitud sin una cotización previa o visto bueno por parte del CS.
17	OREDA EM	8.7	Procedimientos de solicitud, modificación y baja del SCyD	Procedimiento de Ampliación/ Eliminación de NCAI por SCyD	<i>Una vez enviada la solicitud el SEG/SIPO asignará de forma automática el Folio de seguimiento.</i>	GTV considera que es importante que se cuente con una cotización de la contratación del puerto o equipos de acceso, y que el CS otorgue el visto bueno para su implementación, actualmente la EM genera automáticamente la solicitud sin una

Le P.

						cotización previa o visto bueno por parte del CS.
18	OREDA EM	13	Trabajos Especiales		<i>La cotización que se envíe al CS contemplará entre otros los costos incurridos para la ejecución del Trabajo Especial. RED NACIONAL entregará una cotización al CS con el desglose detallado de los costos asociados de los materiales, mano de obra y actividades a realizar, incluyendo plazos.</i>	GTV solicita que se considere una tabla de costos de trabajos especiales, por ejemplo, para casos como puertos de acceso dañados, al ser una falta de mantenimiento no debe considerarse como un trabajo especial ya que es parte de la red del AEP y no debería tener un costo para el CS, por lo que se debe tener un listado con su costo, si es que es considerado como trabajo especial.

Ce

R.

19	OREDA EM	14	Servicios Opcionales	14.4.3 Prueba del servicio minorista para el Usuario Final	<p><i>14.4.3 Prueba del servicio minorista para el Usuario Final</i> <i>Consiste en que el técnico de RED NACIONAL realice las validaciones correspondientes para corroborar que el servicio al Usuario Final funciona correctamente, lo anterior es independiente a las pruebas que se realizan como parte de la entrega de los Servicios mayoristas y permite probar la entrega del servicio minorista de internet y telefonía al Usuario Final.</i> <i>Para el caso de los servicios SAIB, previo a las pruebas del servicio final y una vez terminado el proceso de configuración del servicio al Usuario Final, el técnico de RED NACIONAL deberá validar en el módem que los LED indicadores de cada servicio (Internet/VoIP) se encuentren en el estado de activo.</i></p> <p><i>Prueba del servicio de Navegación</i> <i>Consiste en una validación por parte del técnico de RED NACIONAL de que el servicio final del usuario permita la navegación en Internet. La prueba deberá realizarse con el dispositivo del técnico o del propio Usuario Final y se recabará la evidencia correspondiente poniéndola a disposición en el SEG/SIPO.</i></p>	<p>GTV solicita que las pruebas sean integradas como parte de la entrega de cada uno de los servicios, en caso de requerirse durante una falla o posterior a la entrega, ya que al no existir una prueba End to End no se puede determinar si existe algún problema en la entrega del servicio.</p>
----	-------------	----	-------------------------	------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

C. P.

*Prueba del servicio de Telefonía
Esta prueba aplica tanto al servicio de telefonía
tradicional (POTS) como al servicio ofrecido a
través de VoIP.*

*Q
R.*

20	Anexo A	1	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	Cobros no recurrentes	<ul style="list-style-type: none"> • Cobros no recurrentes Concepto Contraprestación (por evento) <i>Habilitación del SAIB/Cambio de calidad</i> \$357.82 <i>Habilitación por equipo de acceso de un NCAI asociado a un SCyD</i> \$715.64 <i>Gastos de Habilitación por pCAI Local */</i> \$2,146.91 <i>Gastos de Habilitación por pCAI Regional */</i> \$2,146.91 <i>Gastos de Habilitación por pCAI Nacional */</i> \$2,146.91 <i>Gasto por modificación de ancho de banda**/</i> \$3.0000 <i>Servicio de migración de puerto pCAI por incremento de capacidad */</i> \$718.21 	GTV solicita reintegrar la opción de habilitar de forma masiva el SAIB, adicionalmente GTV solicita no aumentar las tarifas.												
21	Anexo A	1	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle (SAIB)	SAIB (integrado)	<p><i>Renta mensual por entrega del servicio a nivel Calidad triple (d): VoIP/Datos Críticos/ Datos Generales Asimétrico*/ Simétrico</i></p> <p><i>Velocidad de bajada (Mbps) Nacional Regional</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><i>Local</i></th> <th style="text-align: left;"><i>Nacional</i></th> <th style="text-align: left;"><i>Regional</i></th> <th style="text-align: left;"><i>Local</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>3</i></td> <td><i>\$189</i></td> <td><i>\$176</i></td> <td><i>\$158</i></td> </tr> <tr> <td><i>200</i></td> <td><i>\$536</i></td> <td><i>\$524</i></td> <td><i>\$440</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Local</i>	<i>Nacional</i>	<i>Regional</i>	<i>Local</i>	<i>3</i>	<i>\$189</i>	<i>\$176</i>	<i>\$158</i>	<i>200</i>	<i>\$536</i>	<i>\$524</i>	<i>\$440</i>	GTV solicita no realizar un aumento en las tarifas.
<i>Local</i>	<i>Nacional</i>	<i>Regional</i>	<i>Local</i>															
<i>3</i>	<i>\$189</i>	<i>\$176</i>	<i>\$158</i>															
<i>200</i>	<i>\$536</i>	<i>\$524</i>	<i>\$440</i>															

Ce
R.

27	Anexo A	Adendum	Municipios con Libertad Tarifaria para el SAIB		<i>Aumento en las Entidades con libertad tarifaria de 70 a 121</i>	En relación a la libertad tarifaria establecida en 2017 por el IFT en 52 municipios del país, se ha observado que la misma ha aumentado el número de municipios año con año, si bien a la fecha no se han identificado cambios en las tarifas cobradas por el AEP, se solicita mantener una vigilancia constante del comportamiento tarifario del SAIB y tomar las medidas necesarias, como el levantamiento de esta libertad tarifaria en caso de evidenciarse que el AEPT inicie un incremento tarifario injustificado.
28	Anexo C	4.4	Solución		<i>En los casos en los que sea necesario realizar alguna actividad en las instalaciones del Usuario Final y éste no sea localizado o rechace la atención, RED NACIONAL dará aviso al CS sobre esta situación con la finalidad de que solucione la situación con su cliente esperando, máximo, los siguientes 30 minutos posteriores al aviso. Si en este tiempo no fue posible la atención de la falla, se implementará un paro de reloj máximo de 48 horas y se reprogramará la visita, si se excede este plazo se cerrará el reporte de incidencia. El CS deberá considerar que las "visitas en falso" o bien las cancelaciones de atención del reporte de falla al momento de suscitarse la visita,</i>	A efecto de generar certeza, se solicita suprimir la palabra "máximo", ya que queda sujeto a interpretación de las partes y puede generar ambigüedades.

*Ce
R.*

tendrán un costo de acuerdo a lo expuesto en el Anexo "A" de la OREDA.

29 Anexo C 4.4 Solución

En el caso de Anexo C se solicita agregar un punto dentro de la Solución a Incidencias, en el cual Telmex/Telnor deberá dar una solución a la brevedad y no podrá hacer uso indiscriminado de "PAROS DE RELOJ" durante una incidencia bajo ninguna justificación, esto incrementa el plazo de atención a la falla del usuario final, lamentablemente la DM lo utiliza aún y cuando no se encuentra dentro de la Oferta el uso del Paro de Reloj para incidencias.

Adicionalmente, GTV solicita agregar un punto dentro de la Solución a Incidencias, donde Red Nacional deberá absorber todos los costos implicados por migración de tecnología, esto debido a que actualmente se han tenido varias incidencias, en donde se indica que la única solución que se puede dar en la zona es la migración a Fibra Óptica, dentro de la Oferta vigente viene el descrito el "Servicio Opcional de Migración de tecnología" como su

Ce R.

					<p>nombre lo indica es OPCIONAL, sin embargo, al no existir otra opción para la solución del servicio, el costo para un cliente de 3 mb o 5 mb en cobre es muy caro, ya que se requiere hacer el pago de la nueva acometida y de la ONT, es por ello que GTV solicita tomar las acciones necesarias para evitar este tema que se ha acrecentado durante el 2023.</p>
30	Anexo F	Décima Quinta. RELACIONES LABORALES.		<p>En caso de que alguna de las Partes, dentro de algún procedimiento de huelga, reciba un aviso de suspensión de labores en los términos de la Fracción I del Artículo 920 de la Ley Federal del Trabajo, deberá dar aviso de dicha circunstancia a la otra Parte, al día siguiente de su recibo, es decir, con 10 (diez) días de anticipación a la fecha señalada para suspender el trabajo. En caso de suspensión de los servicios como consecuencia de una huelga, ni RED NACIONAL ni el CONCESIONARIO SOLICITANTE tendrán el derecho de presentar reclamación alguna a la otra como consecuencia de dicha suspensión.</p>	<p>GTV solicita que no se suprima la temporalidad de 10 días que tienen las Partes para dar aviso de las huelgas, ya que al eliminar esta parte sería un detrimento de la OREDA vigente.</p>

C

R.

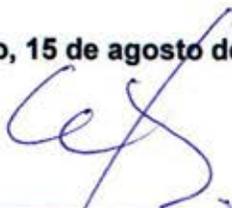
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

Asunto: Se emiten comentarios dentro de la "Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones".

Ciudad de México, 15 de agosto de 2023



GONZALO MARTÍNEZ POUS

Representante legal

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

**Asunto: Se emiten comentarios dentro de la
"Consulta pública sobre las propuestas de Ofertas
de Referencia de Desagregación del Bucle Local
2024 presentadas por las Empresas Mayoristas del
Agente Económico Preponderante en el sector de las
telecomunicaciones"**

Ciudad de México, 15 de agosto de 2023



RICARDO ÁVILA DE LA TORRE

Representante legal