

**Unidad de Política Regulatoria del  
Instituto Federal de Telecomunicaciones**

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la **“Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y la Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional presentadas por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026”** específicamente sobre la **“Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional”** .

**GONZALO MARTÍNEZ POUS**, representante legal de las empresas **OPERBES, S.A. DE C.V., CABLEVISIÓN, S.A. DE C.V., CABLEMÁS TELECOMUNICACIONES, S.A. DE C.V., TELEVISIÓN INTERNACIONAL, S.A. DE C.V., Y MÉXICO RED DE TELECOMUNICACIONES, 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 Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y la Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional presentadas por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026”** específicamente sobre la **“Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional”**, lo que hago en los siguientes términos:

# Índice de contenidos

<b>1</b>	<b>Glosario.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Problemas de competencia no atendidos por medidas regulatorias como la ORE 4</b>	
2.1	La ineffectividad de la ORE como medida para promover la competencia de los mercados de telecomunicaciones en México.....	4
2.2	Cambios propuestos en la ORE EM 2026 que permitirían al AEPT incurrir en prácticas de competencia desleal.....	12
<b>3</b>	<b>Problemáticas relacionadas directamente con la habilitación y operación de los servicios.....</b>	<b>14</b>
3.1	Aumento de los plazos acordados con los CS.....	14
3.2	Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista .....	23
3.3	Disponibilidad de los servicios.....	33
<b>4</b>	<b>Problemáticas que desincentivan el uso de la Oferta .....</b>	<b>38</b>
4.1	Cobros injustificados y desproporcionados para los CS .....	38
4.2	Dificultades en la conciliación de las penalizaciones .....	47
4.3	Formas en las que el AEPT busca eximirse de sus responsabilidades .....	50

# 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
<b>ACCC</b>	Australian Competition & Consumer Commission
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en Telecomunicaciones
<b>ANS</b>	Acuerdos de Nivel de Servicio
<b>Banxico</b>	Banco de México
<b>BIT</b>	Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT
<b>CAO</b>	Centro de Atención a Operadores
<b>CNA</b>	Centro Nacional de Aprovisionamiento
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante
<b>DM</b>	División Mayorista de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
<b>EM</b>	Empresa mayorista subsidiaria de Telmex o Telnor como resultado del proceso de Separación Funcional
<b>EMS</b>	Servicio Médico de Emergencia (Emergency Medical Services)
<b>G/Mbps</b>	Giga/Mega bits por segundo
<b>GEAM</b>	Grupo Económico América Móvil
<b>IFT o Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones
<b>IHH</b>	Índice Herfindahl - Hirschman
<b>ISSSTE</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>KPI</b>	Indicador Clave de Desempeño (Key Performance Indicator)
<b>LD</b>	Larga Distancia
<b>LMTR</b>	Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2025, la cual abroga la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
<b>MTTR</b>	Tiempo Medio de Reparación (Mean Time To Repair)
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
<b>OPL</b>	Orange Polska
<b>ORE</b>	Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados
<b>OSPF</b>	Open Shortest Path First
<b>PoP</b>	Punto de presencia del CS (Point of Presence)
<b>RFC</b>	Request for Comments. Los documentos RFC definen protocolos y reglas técnicas que permiten la interoperabilidad de servicios de telecomunicaciones y redes IP
<b>SEG</b>	Sistema Electrónico de Gestión
<b>Separación Funcional</b>	<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</p>

Acrónimo	Definición
	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.
<b>Site Survey</b>	Visita realizada para evaluar las características del sitio de telecomunicaciones en el domicilio del cliente
<b>TDM</b>	Multiplexación por división de tiempo
<b>TTM</b>	Time To Market
<b>UKE</b>	Office of Electronic Communications

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

## 2 Problemas de competencia no atendidos por medidas regulatorias como la ORE

Una de las funciones principales de las autoridades regulatorias del sector de telecomunicaciones es garantizar que las condiciones de los mercados permiten la libre entrada y salida de jugadores. Paralelamente, la teoría económica indica que, incluso en mercados con pocos jugadores, se pueden presentar efectos positivos para los consumidores si existen, entre otros componentes, bajas barreras de entrada y salida<sup>1</sup>. Existen mercados donde naturalmente se presentan barreras para la entrada de nuevos actores. Este es el caso de los mercados de las telecomunicaciones, donde las inversiones necesarias para contar con una red propia y operarla son elevadas. Es por lo anterior que las entidades regulatorias intervienen el sector de las telecomunicaciones imponiendo medidas para igualar las condiciones de competencia entre operadores incumbentes y entrantes<sup>2</sup>, y de esta manera generar los efectos positivos de una competencia efectiva.

Bajo este marco conceptual, en 2014 el IFT declaró al Grupo Económico América Móvil (GEAM) como Agente Económico Preponderante de Telecomunicaciones (AEPT) y le impuso medidas diferenciales para promover la competencia<sup>3</sup>. Como parte de estas medidas se incluyó la obligación de permitir el acceso a su infraestructura por parte de otros Concesionarios Solicitantes (CS), estableciendo todas las condiciones para dicho acceso en documentos denominados Ofertas de Referencia, incluida la Oferta de Referencia de Enlaces dedicados (ORE). Pese a existir esta obligación, su implementación ha sido insuficiente para cumplir con el objetivo regulatorio de promover la competencia, como se evidencia a continuación.

### 2.1 La ineffectividad de la ORE como medida para promover la competencia de los mercados de telecomunicaciones en México

Al analizar el estado de los mercados de internet fijo y móvil, se encuentra un rezago de México con respecto a otros países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). El lento crecimiento en el número de suscriptores de banda ancha fija que ha tenido México en comparación con otros países, lo posicionó en el penúltimo lugar de los 38 países de la OCDE a junio de 2024. Paralelamente, México se encuentra un ~27% por debajo del promedio de los países de la OCDE en materia de suscriptores a banda ancha móvil, como se evidencia en la Figura 2.1.

---

<sup>1</sup> Baumol, W. J., Panzar, J. C., & Willig, R. D. (1982). *Contestable markets and the theory of industry structure*. San Diego, CA: Harcourt Brace Jovanovich

<sup>2</sup> De Bijl, P. W. J., & Peitz, M. (2003). *Regulation and entry into telecommunications markets*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511493389>

<sup>3</sup> Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76.

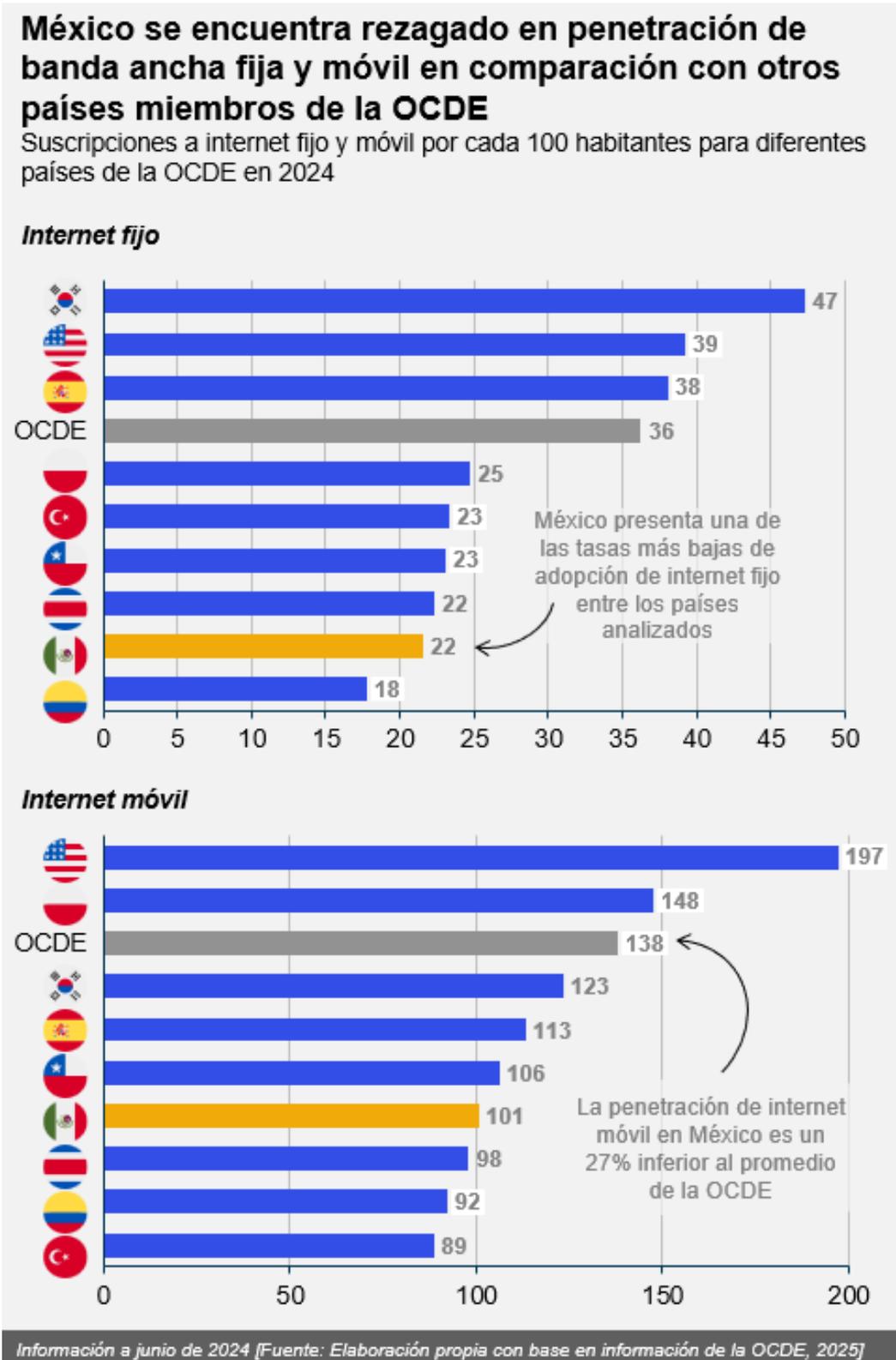


Figura 2.1: Suscripciones a banda ancha fija y móvil para una muestra de países de la OCDE en 2024

Al indagar sobre las causas de este rezago, se encuentra que los mercados de telecomunicaciones mexicanos se han caracterizado por la alta cuota de mercado de un único competidor en la última década: el AEPT. Lo anterior se alinea con el hecho de que, después de la publicación de la primera ORE en 2015, el IHH de los servicios de banda ancha fija y

móvil se ha mantenido por encima de los 2500 puntos, umbral a partir del cual un mercado se considera altamente concentrado<sup>4</sup> (ver Figura 2.2).



Figura 2.2: Evolución del IHH con base en el número de accesos para los segmentos de Internet fijo y móvil

Como se ilustra en la Figura 2.3, el AEPT ha concentrado la mayor parte de los ingresos generados por los proveedores de servicios fijos y móviles. Pese a esto, al analizar la

<sup>4</sup> Department of Justice (2025) Herfindahl-Hirschman Index [En Línea] <https://www.justice.gov/atr/herfindahl-hirschman-index>

inversión que se ha generado en función de los ingresos, se encuentra que el AEPT es quien menos invierte. Lo anterior sugiere que la falta de competencia efectiva en México, a pesar de las intenciones que tuvieron las medidas diferenciales impuestas por la autoridad regulatoria, ha derivado en un deficiente posicionamiento de México con respecto a otros países de la OCDE.

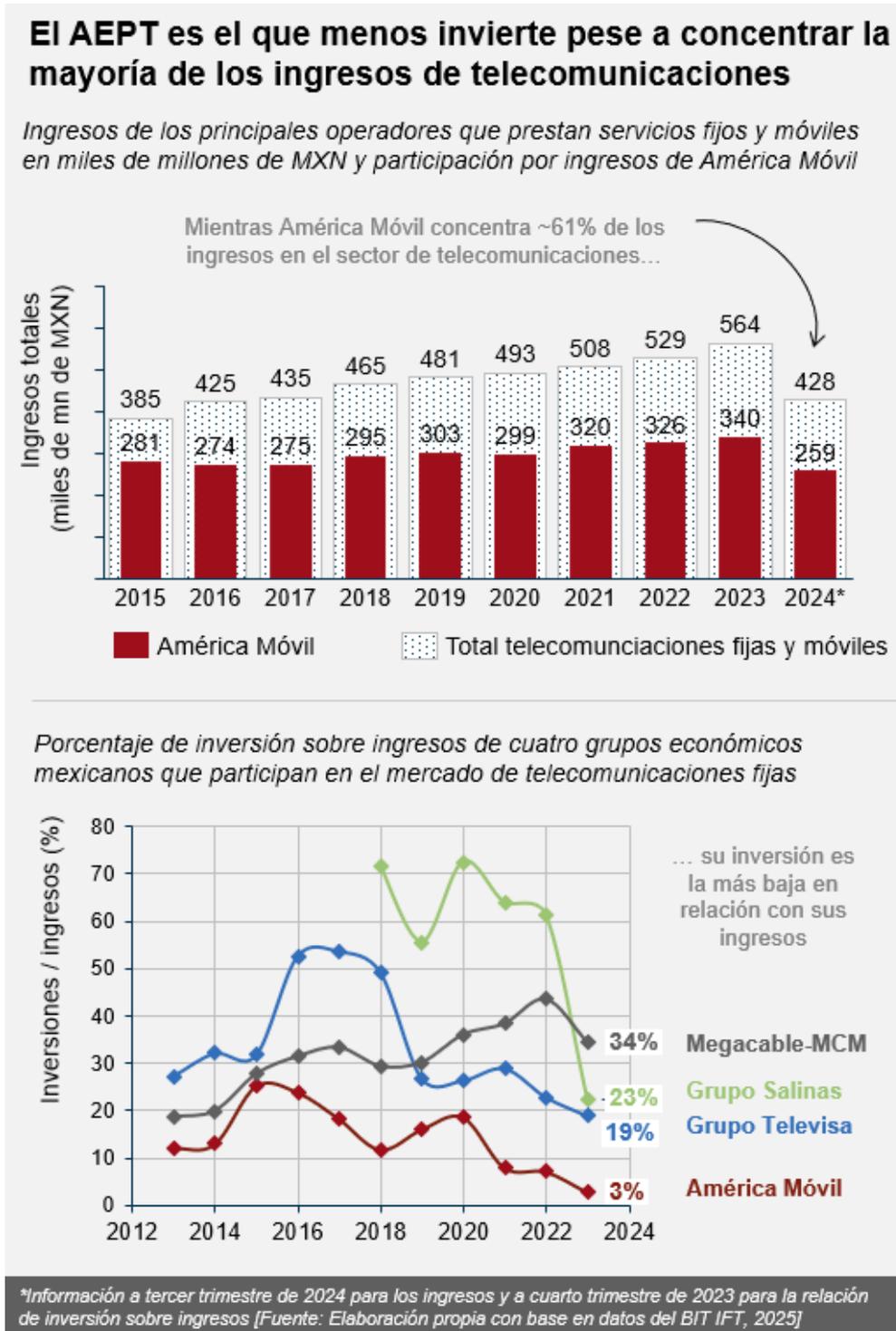


Figura 2.3: Evolución de ingresos y la relación entre inversión e ingresos para el AEPT y otros competidores

Las anteriores cifras evidencian que Ofertas de Referencia como la ORE no han cumplido con el propósito regulatorio de promover la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones. Para Izzi/Bestel la causa radica en una serie de problemáticas que históricamente se han puesto en evidencia en los documentos de respuesta a las consultas públicas y que, nuevamente, se abordan entre las secciones 3 y 4 del presente documento. Aun cuando Izzi/Bestel han propuesto soluciones concretas a estas problemáticas, estas han sido ignoradas de forma reiterada, con el agravante de la falta de transparencia en los procesos de consulta pública, tanto por parte de la autoridad regulatoria como por parte del AEPT.

Por parte del IFT, la falta de transparencia se origina en dos componentes principales. El primero radica en la falta de consistencia frente a la publicación del informe de consideraciones de forma oportuna. Como ejemplo de esto, se consultó el micrositio de la ORE propuesta para 2025 que fue puesto bajo consulta pública en 2024, encontrando que el informe de consideraciones aún no está publicado<sup>5</sup>. A esta dificultad se suma un segundo componente asociado con las respuestas indeterminadas que provee el IFT para la mayoría de los comentarios que presentan las partes interesadas.

Al analizar el informe de consideraciones de la ORE EM propuesta para 2024<sup>6</sup>, se encuentra que de las 31 solicitudes presentadas por Izzi/Bestel, solo 20 fueron respondidas por parte del IFT, ignorando el 35.5% de las soluciones propuestas. Paralelamente, de las 20 soluciones que sí se tuvieron en cuenta en el informe, el 30% no fueron acogidas y el 40% presentaron una respuesta indeterminada, indicando que la solicitud superaba el alcance de la consulta pública o incluyendo definiciones generales, sin dar una respuesta concreta sobre lo solicitado.

Ahora bien, por parte del AEPT, la falta de transparencia se encuentra en que históricamente el AEPT no ha justificado la totalidad de los cambios propuestos en la Oferta bajo consulta. Sobre las ofertas ORE EM/DM propuestas para 2025, Izzi/Bestel realizaron una revisión exhaustiva de todos los cambios identificados con respecto a las ORE vigentes para 2024, encontrando que un 6.5% y un 12.5% de los cambios no fueron publicados por parte de la EM y de la DM, respectivamente<sup>7</sup>. Adicionalmente, en las ORE propuestas para 2026 se identifican cambios que el AEPT ya ha propuesto en el pasado y han sido rechazados por parte del IFT reconociendo que empeoran las condiciones vigentes. En efecto, de los 27

---

<sup>5</sup> La página fue consultada el 1 de septiembre de 2025, encontrando que sólo se presentan consideraciones para la Oferta de Referencia de Compartición de Infraestructura pasiva (ORCI) propuesta para 2025, mas no para la ORE [En línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-7>

<sup>6</sup> La página fue consultada el 1 de septiembre de 2025, encontrando que sólo se presentan consideraciones para la ORE de la EM propuesta para 2024, mas no para la ORE de la DM propuesta para 2024 [En línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-2>

<sup>7</sup> Respuesta de Grupo Televisa a la consulta pública de las ORE propuestas para 2025 por la EM y la DM. [En línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-7>

cambios incluidos en los cuadros de justificaciones de la EM y la DM<sup>8</sup>, 16 han sido rechazados por el IFT en el pasado, lo cual representa más del 50%.

Estos componentes desincentivan la participación de los Concesionarios Solicitantes (CS), que se supone deberían ser los principales beneficiarios de estas ofertas. Mis Representadas consideran inadecuado que el AEPT no proponga cambios en busca de mejorar las condiciones de la Oferta para los CS y, paralelamente, insista en incluir cambios que empeoran las condiciones vigentes. Además, Izzí/Bestel encuentran un agravante en el hecho de que el IFT admita este tipo de conductas, sin imponer sanciones correctivas. Permitir que se perpetúen este tipo de prácticas deriva en una carga adicional para los CS como Izzí/Bestel que año tras año tienen que revisar y poner en evidencia las mismas condiciones que los perjudican y que dificultan el acceso efectivo a la infraestructura del AEPT.

Como evidencia de esta dificultad de acceso, en la Figura 2.4, se muestra el número de servicios activos de Izzí/Bestel a través de la ORE EM entre agosto de 2024 y lo corrido de 2025. En particular, se evidencia un estancamiento en el número de servicios entre agosto de 2024 y enero de 2025. Adicionalmente, se presentó una disminución de 18% entre enero y julio de 2025. De manera similar, los servicios activos de Izzí/Bestel a través de la ORE DM presentan un estancamiento durante 2025, aunque históricamente se ha presentado una disminución de estos, al pasar de 146 servicios activos en agosto de 2024 a 89 en enero de 2025.

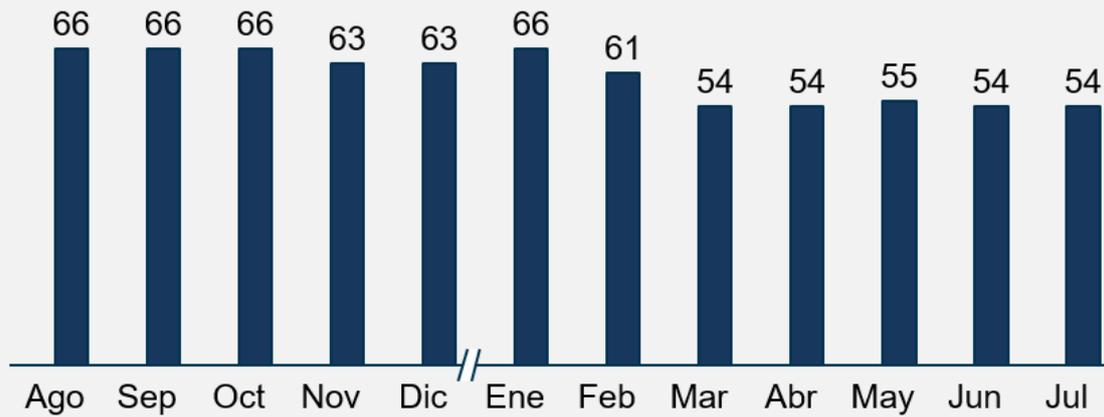
El desuso de esta Oferta no responde a un desinterés por parte de Izzí/Bestel, sino a una serie de problemáticas que se detallan entre las secciones 3 y 4 del presente documento y que no han recibido atención satisfactoria por parte de las autoridades regulatorias competentes. En particular, se identificaron 6 problemáticas que podrán ser atendidas a través de 17 recomendaciones, como se evidencia en la Figura 2.5.

---

<sup>8</sup> De estos cambios, se identificaron 7 en la ORE de la DM, 14 en la ORE de la EM y 6 aplicables a ambas Ofertas (DM y EM).

## La disminución en los servicios activos a través de la ORE EM refleja las problemáticas que desincentivan el uso de la Oferta por parte de los CS

Número de servicios activos de Izzi/Bestel a través de la ORE EM entre agosto de 2024 y julio del 2025



[Fuente: Elaboración propia, 2025]

Figura 2.4: Servicios activos de Izzi/Bestel a través de la ORE EM entre 2024 y 2025 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

## Se podrían corregir 6 problemáticas a través de 17 soluciones, haciendo de la ORE un instrumento efectivo para promover la competencia

Problemáticas abordadas en el documento (número de soluciones)

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



### *Problemáticas que desincentivan el uso de la Oferta*

[Fuente: Elaboración propia, 2025]

Figura 2.5: Problemáticas descritas en el presente documento – entre paréntesis se muestra el número de soluciones propuestas para cada problemática

En el contexto de un nuevo marco normativo que busca promover el desarrollo del sector de telecomunicaciones en México, Izzi/Bestel consideran indispensable que las autoridades regulatorias competentes tomen en cuenta las recomendaciones propuestas en este documento. Solo así medidas como la ORE podrán ser efectivas para igualar las condiciones de competencia entre el AEPT y sus competidores.

## 2.2 Cambios propuestos en la ORE EM 2026 que permitirían al AEPT incurrir en prácticas de competencia desleal

El comportamiento de mercado que ha perpetuado la concentración de la mayor cuota en un único jugador y que se presentó en la subsección anterior, se ve agravado por el cambio propuesto en la ORE EM que consiste en introducir el Anexo B-1 dentro de la Oferta. Este anexo incorpora un formato con la posibilidad de que el CS otorgue consentimiento para que el AEPT tenga un contacto directo con el cliente final. Permitir este contacto directo entre el AEPT y el usuario final del CS generaría dos riesgos, uno comercial y otro reputacional.

Por un lado, desde el punto de vista comercial, la introducción de este formato facilitaría al AEPT incurrir en prácticas de competencia desleal, en tanto el AEPT podría tomar provecho de este contacto directo para quedarse con el cliente final. En el marco de diferentes Ofertas de Referencia, Izzi/Bestel han evidenciado casos en que el AEPT ha buscado quedarse con el cliente final al incurrir en prácticas de retención en campo, dificultar el acceso a los CS y obstaculizar la atención oportuna de fallas a los usuarios finales, los cuales han optado por contratar el servicio directamente con el AEPT. Un ejemplo de esto es el caso del ISSSTE, el cual ante la imposibilidad de migrar los enlaces TDM que tenía contratados con Izzi/Bestel (haciendo uso de la ORE EM), optó por contratar directamente con el AEPT<sup>9</sup>.

Por otro lado, se presenta un riesgo reputacional al permitir que, en el ejercicio de atención de incidencias, el AEPT atribuya al CS causas que no son de su resorte, culpe al CS de las incidencias o las resuelva de manera unilateral, generándole un daño reputacional a los CS. Aunado a esto, históricamente, el AEPT ha propuesto la introducción de eximentes de responsabilidad en la ORE, los cuales han sido rechazados por parte del IFT. Pese a esto, el AEPT insiste en incluirlos cada año y las ORE propuestas por las EM y DM para 2026 no son la excepción. De allí que cambios como la inclusión del Anexo B-1 sean interpretados como potenciales eximentes de responsabilidad por CS como Izzi/Bestel. Cambios en los que expresamente el AEPT busca eximirse de sus responsabilidades se desarrollan en mayor detalle en la sección 4.3 del presente documento.

Considerando lo anterior, Izzi/Bestel proponen la siguiente solución para evitar los riesgos de prácticas de competencia desleal que derivan de la introducción del Anexo B-1 que se plantea en la ORE EM propuesta para 2026:

- **Impedir la introducción de mecanismos que faciliten prácticas de competencia desleal en la ORE:** Se solicita rechazar la inclusión del formato contenido en el Anexo B-1 que propone crear el AEPT en la ORE EM propuesta para 2026, considerando que genera riesgos comerciales y reputacionales que podrían derivar en una mayor

<sup>9</sup> Este caso se documentó en detalle por parte de GTV ante el IFT en las dos Consultas Públicas de Ofertas de Referencia que se relacionan a continuación:

ORE EM propuesta para 2025 [En Línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/consulta-publica-sobre-las-propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-comparticion-de-infraestructura-y-7>

OREDA EM/DM propuestas para 2026 [En Línea] <https://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas/propuestas-de-ofertas-de-referencia-de-los-servicios-de-desagregacion-del-bucle-local-presentadas-2>

concentración de los mercados de telecomunicaciones fijas y móviles. Paralelamente, se recomienda a las Autoridades Regulatorias competentes fortalecer los esquemas de inspección, vigilancia y control para disuadir al AEPT de incurrir en prácticas de competencia desleal a través de la imposición de sanciones.

### 3 Problemáticas relacionadas directamente con la habilitación y operación de los servicios

La habilitación y operación de los servicios mayoristas regulados mediante las Ofertas de Referencia del AEPT, dentro de las cuales se encuentra incluida la ORE, representan un componente crítico para garantizar la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones. Sin embargo, la experiencia de los CS muestra que, en lugar de avanzar hacia mejores condiciones de acceso, el AEPT ha mantenido una estrategia sistemática de propuestas regresivas que afectan negativamente la provisión, disponibilidad y condiciones operativas de los servicios. Estas prácticas no solo deterioran la calidad con la que los CS pueden atender a los usuarios finales, sino que también limitan la dinámica competitiva y perpetúan las barreras de entrada al mercado.

En esta sección se analizan tres problemáticas principales que impactan la correcta habilitación y operación de los servicios ofrecidos a través de la ORE. En primer lugar, se examina el aumento de los plazos de provisión y reparación en la propuesta de la ORE EM y DM 2026, donde se evidencia cómo el AEPT propone extender tiempos de entrega, amparado en justificaciones técnicas insuficientes, lo que en la práctica genera dilaciones injustificadas. En segundo lugar, se aborda la interdependencia entre la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM), derivada de la deficiente implementación de la Separación Funcional, la cual perpetúa el problema de la “doble ventanilla” y genera fricciones operativas que obstaculizan el acceso equitativo a los servicios. Finalmente, se estudian los riesgos asociados al detrimento de parámetros de disponibilidad que se propone particularmente en la ORE DM 2026, debilitando los estándares mínimos de calidad que deberían fortalecerse, en lugar de desmejorarse, en beneficio de los CS y de los usuarios finales.

Adicionalmente, como complemento a la documentación de las problemáticas y propuestas regresivas del AEPT, Izzi/Bestel plantean una serie de soluciones orientadas a generar un acceso efectivo a la infraestructura del AEPT a través de la ORE, permitiéndole alcanzar su objetivo pro competitivo y mejorar las condiciones de acceso mayorista. Entre ellas se encuentran la necesidad de mantener y fortalecer los plazos vigentes, solucionar las fallas de la Separación Funcional a través de la implementación de una ventanilla única, y asegurar que los parámetros de disponibilidad no solo se conserven, sino que se mejoren. Estas medidas buscan equilibrar la relación entre el AEPT y los CS, promover un entorno competitivo justo y garantizar que los usuarios finales reciban servicios de calidad.

#### 3.1 Aumento de los plazos acordados con los CS

Mis Representadas han identificado que, de manera reiterada, el AEPT introduce en sus propuestas de ORE modificaciones que resultan regresivas y en perjuicio de los CS, particularmente en lo relacionado con los plazos de provisión y reparación de los servicios.

En la práctica, el AEPT tiende a agotar los plazos máximos establecidos, e incluso extenderlos mediante la figura de los “paros de reloj”, lo que genera dilaciones injustificadas y afecta la calidad del servicio que reciben los usuarios finales.

Además, preocupa que el AEPT insista en incluir modificaciones que ya han sido evaluadas y rechazadas por el IFT en consultas públicas anteriores, lo cual evidencia una estrategia de reiteración que busca desmejorar las condiciones vigentes. A lo anterior se suman otros problemas que derivan en el incumplimiento de los tiempos acordados por parte del AEPT, como la falta de documentación para el acceso a sitios y las visitas fallidas o tardías. En esta subsección se presentan los aumentos en los plazos de entrega planteados en la ORE EM y DM 2026 así como las recomendaciones de Izz/Bestel a las Autoridades Regulatorias para preservar condiciones justas y evitar un deterioro en la operación de los CS.

### ***Aumento de los plazos de entrega por parte del AEPT en la ORE EM 2026***

En relación con los cambios propuestos por el AEPT en la ORE EM 2026, Izz/Bestel observan que, además de buscar dilatar los plazos de entrega y de atención de incidencias, el AEPT pretende ampliar los tiempos máximos de provisión, lo que constituye un retroceso frente a las condiciones actuales de la Oferta.

En primer lugar, como se muestra en la Figura 3.1, el AEPT propone ampliar a 60 días hábiles el plazo de entrega de los enlaces Ethernet de baja velocidad, con el fin de homologar los tiempos para toda la gama de enlaces bajo esta tecnología. Sin embargo, actualmente los enlaces Ethernet de 1 a 6 Mbps cuentan con un plazo máximo de 25 días hábiles, por lo que la propuesta implica más que duplicar los tiempos de provisión para estos enlaces.

Izz/Bestel consideran que un plazo de 60 días hábiles para enlaces de estas características es excesivo e insostenible para la operación, particularmente si se tiene en cuenta que el AEPT suele tomar los plazos máximos como estándar e incluso los extiende mediante la figura de “paros de reloj”. Esta práctica, además de deteriorar las condiciones de la Oferta, compromete la calidad con la que los CS prestan los servicios a los usuarios finales.

Es importante destacar que esta misma modificación ya había sido presentada en la ORE EM propuesta para 2025. Sin embargo, fue rechazada por el IFT debido a que es una práctica que genera una carga para los CS, por lo que Izz/Bestel insisten en que no debe volver a ser considerada. Adicionalmente, es una mala práctica que el AEPT incorpore cambios que han sido rechazados por la Autoridad Regulatoria y que, por tanto, debería sancionarse.

Denominación Local	Capacidad	Plazos máximos ORE EM 2025	Plazos máximos propuestos por el AEPT en la ORE EM 2026
Ethernet	1, 2, 4 y 6 Mbps	25 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet/ Fast Ethernet/ Giga Ethernet	8 Mbps a 100 Gbps	60 días hábiles	60 días hábiles

Denominación Local	Capacidad	Plazos máximos ORE EM 2025	Plazos máximos propuestos por el AEPT en la ORE EM 2026
HUB	1, 10 y 100 Gbps	60 días hábiles	60 días hábiles

Figura 3.1: Plazos máximos de entrega de enlaces dedicados locales y de interconexión vigentes para 2025 y propuestos para 2026 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Por otra parte, la Figura 3.2 muestra los plazos de entrega de Red Nacional vigentes y los cambios que el AEPT propone para 2026. En particular, se busca ampliar de 15 a 60 días hábiles el plazo de entrega de los Enlaces Dedicados de Interconexión Locales. El AEPT argumenta que, tras la migración tecnológica de TDM a Ethernet, estos enlaces deben homologarse con los plazos de los enlaces dedicados de 1 Gbps ilustrados en la Figura 3.1, cuyo tiempo de aprovisionamiento es de 60 días hábiles.

Servicios	Plazos máximos ORE 2025	Plazos máximos propuestos por el AEPT en la ORE 2026
Enlaces Dedicados de Interconexión Locales	15 días hábiles	60 días hábiles

Figura 3.2: Plazos máximos de entrega del Servicio de Enlace de Transmisión de Interconexión y entre cubriciones [Fuente: Elaboración propia, 2025]

No obstante, Izzi/Bestel consideran que esta justificación es inadecuada, ya que la propuesta deteriora las condiciones actuales y no responde a criterios de eficiencia. En la práctica, el AEPT ya suele agotar los plazos máximos permitidos, por lo que su ampliación únicamente agrava las condiciones de acceso para los CS.

Por otro lado, el AEPT también pretende modificar el apartado 2.4.1.2 de la ORE EM, para aclarar que los plazos de entrega solo podrían reducirse en los casos en que existan facilidades previamente instaladas en el punto de provisión. Según el AEPT, la existencia de servicios contratados no garantiza la disponibilidad de dichas facilidades. Por lo anterior, el AEPT propone agregar al párrafo de la sección 2.4.1.2 lo siguiente:

*“2.4.1.2 En caso de que un CS requiera la entrega del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados Locales en un punto donde previamente tenga contratado dicho servicio (...) y cuando sea posible proporcionar el servicio requerido utilizando la infraestructura existente.”* (énfasis añadido, ORE EM propuesta para 2026)

Frente a esta modificación, Izzi/Bestel encuentran que introduce condiciones restrictivas que podrían desincentivar el uso de los servicios y empeorar el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT a través de la ORE EM.

De manera similar, el AEPT propone en la ORE EM poder cancelar aquellas solicitudes de servicio que, por causas atribuibles al CS o a su cliente final, permanezcan en “paro de reloj” por más de 90 días hábiles. Según el AEPT, esta medida busca evitar que las facilidades

asignadas a un proyecto queden bloqueadas sin ser utilizadas, como ha ocurrido en algunos casos donde los “paros de reloj” se han prolongado por más de un año, impidiendo el aprovechamiento de dicha infraestructura por parte de otros CS. En caso de que el plazo de 90 días no sea aprobado, el AEPT solicita al Instituto que establezca un límite específico en la Oferta.

Izzi/Bestel consideran que esta modificación deteriora las condiciones actuales para los CS y resulta inequitativa, dado que el propio AEPT ha hecho un uso inadecuado de la figura de los “paros de reloj” en esta y en otras Ofertas de Referencia.

Adicionalmente, el AEPT propone ampliar de 2 a 3 días hábiles el plazo para la realización de pruebas de transmisión, y añadir 2 días adicionales para su programación. Esto implicaría que el tiempo total pasaría de 2 a 5 días hábiles. El AEPT argumenta que las 48 horas actuales resultan insuficientes para coordinar al personal y ejecutar las pruebas en sitio, señalando que el promedio real de los CS es de alrededor de 10 días hábiles.

Sin embargo, los plazos deben fijarse conforme al tiempo que el AEPT requiere para llevar a cabo las pruebas en su operación propia. En este sentido, Izzi/Bestel advierten que la propuesta de ampliación deteriora las condiciones vigentes de la Oferta, pues aumentar los tiempos en más de un 50% resulta excesivo e injustificado.

Finalmente, el AEPT pretende eliminar las prioridades diferenciadas para la atención de fallas en los Enlaces de Interconexión y entre coubicaciones, equiparándolos a los plazos de los enlaces dedicados locales de la ORE EM vigente bajo el argumento de que ambos servicios son técnicamente equivalentes. Esto significaría modificar los tiempos máximos de reparación de la siguiente forma: prioridad 1 pasaría de 1 a 4 horas, prioridad 2 de 2 a 8 horas y prioridad 3 de 5 a 10 horas (Ver Figura 3.3).

Servicio	Plazos máximos ORE EM 2025			Plazos máximos propuestos por el AEPT en la ORE EM 2026		
	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3	Prioridad 1	Prioridad 2	Prioridad 3
<b>Enlaces Dedicados Locales</b>	4 horas	8 horas	10 horas	4 horas	8 horas	10 horas
<b>Enlaces de Interconexión y entre coubicaciones</b>	1 hora	2 horas	5 horas	4 horas	8 horas	10 horas

Figura 3.3: Modificaciones en los plazos máximos de reparación Ethernet [Fuente: Elaboración propia, 2025]

No obstante, Mis Representadas consideran necesario mantener la separación entre enlaces dedicados locales y de interconexión. Dado su carácter mayorista, los enlaces de interconexión requieren mayores niveles de disponibilidad, lo cual exige plazos de atención más estrictos que los aplicados a los enlaces locales. Además, este cambio supone un

detrimiento a las condiciones vigentes, en lugar de propender por mejoras que incentiven el uso de la Oferta por parte de los CS.

**Aumento de los plazos de entrega por parte del AEPT en la ORE DM 2026**

Como se mencionó previamente, Izzi/Bestel han identificado que el AEPT recurre de manera sistemática a la figura de los “paros de reloj”, aprovechando la falta de precisión en la Oferta para extender los tiempos de entrega y atención de incidencias de los servicios contratados por los CS. En este contexto, la situación se ve agravada con la propuesta de la ORE 2026 de la División Mayorista (DM), ya que el AEPT plantea una serie de modificaciones que impactan de forma negativa las condiciones para los CS.

Similar a la propuesta de la EM, como se muestra en la Figura 3.4 el AEPT pretende aumentar los plazos de entrega para los servicios de Enlaces Dedicados Locales diferenciando por aquellos que son entregados a través de cobre y a través de fibra óptica.

El AEPT sustenta esta modificación en que, debido a la evolución tecnológica, la mayoría de los servicios de baja velocidad (1, 2, 4 y 6 Mbps) hoy se entregan mediante fibra óptica, la misma tecnología empleada para enlaces de mayor capacidad. Dado que estos servicios tienen interfaz Ethernet, las tareas técnicas y operativas requeridas para su habilitación no difieren de las de enlaces de mayor velocidad. En consecuencia, el AEPT solicita que, cuando el servicio se entregue a través de fibra, el plazo de provisión sea de 60 días hábiles, mientras que para los enlaces sobre cobre se mantendría el plazo vigente de 35 días hábiles, considerando las particularidades de esa tecnología.

Denominación Local	Capacidad	Plazos máximos ORE DM 2025	Plazos máximos propuestos por el AEPT en la ORE DM 2026
Ethernet / Cobre	1 a 6 Mbps	35 días hábiles	35 días hábiles
Ethernet / Fibra Óptica	1 a 6 Mbps	35 días hábiles	60 días hábiles
Ethernet / Fibra Óptica	8 a 100 Mbps	60 días hábiles	60 días hábiles

Figura 3.4: Plazos máximos de entrega de enlaces dedicados locales [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Sin embargo, Izzi/Bestel advierten que la propuesta de unificar plazos en 60 días hábiles para la fibra óptica constituye un retroceso para los enlaces de menor capacidad (1 a 6 Mbps). En criterio de Mis Representadas, el AEPT debe enfocarse en reducir los plazos de provisión actualmente establecidos, en lugar de incrementarlos, de modo que se favorezca la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a los CS.

Por otro lado, el AEPT argumenta que, debido a la obsolescencia tecnológica de TDM, incluyendo la falta de soporte técnico, refacciones y suministro de equipos, ya no es posible establecer un plazo máximo de reparación ni garantizar parámetros de disponibilidad. En consecuencia, propone que los Enlaces Dedicados con tecnología TDM se atiendan únicamente bajo el esquema de “Best Effort” (mejor esfuerzo).

En cuanto a los Enlaces Dedicados Ethernet, el AEPT solicita al Instituto autorizar la aplicación del mismo criterio de plazos de reparación que ya fue aprobado en la Oferta de Referencia mayorista de Altán Redes<sup>10</sup>. En la práctica, esto implica un detrimento significativo de los tiempos de atención: la prioridad 1 pasaría de un plazo máximo de 4 horas a 10 horas (para el 90% del servicio); la prioridad 2, de 8 a 24 horas; y la prioridad 3, de 10 a 48 horas, también bajo el mismo umbral del 90%. En la Figura 3.5 pueden observarse los plazos propuestos por el AEPT para la ORE DM 2026 frente a los plazos estipulados en la Oferta DM vigente de la Figura 3.6 en donde no se desagregaba porcentualmente.

Plazos Máximos de Reparación Ethernet Para Enlaces Dedicados en la ORE DM 2026 propuesta por el AEPT.			
Tipo de Incidencia	EI 30%	EI 50%	EI 90%
<b>Prioridad 1</b>	6 horas	8 horas	10 horas
<b>Prioridad 2</b>	(No aplica)	12 horas	24 horas
<b>Prioridad 3</b>	(No aplica)	(No aplica)	48 horas

Figura 3.5: Plazos máximos de reparación Ethernet para enlaces dedicados ORE DM propuesta para 2026 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Plazos máximos de reparación TDM para Enlaces Dedicados	
Tipo de Incidencia	Entre Localidades y larga distancia internacional
<b>Prioridad 1</b>	4 horas
<b>Prioridad 2</b>	8 horas
<b>Prioridad 3</b>	10 horas

Figura 3.6: Plazos máximos de reparación Ethernet para enlaces dedicados ORE DM vigente para 2025 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Si bien Izzi/Bestel están de acuerdo con mantener separados los enlaces de interconexión en las distintas secciones de la Oferta, dada la naturaleza y características técnicas que los diferencian de los enlaces dedicados locales, las modificaciones planteadas no solo amplían de manera injustificada los plazos de reparación para servicios actualmente activos, sino que además implican un deterioro de las condiciones vigentes de la Oferta para los CS. En consecuencia, Izzi/Bestel rechazan la propuesta por regresiva e inequitativa.

Adicional a las modificaciones previamente señaladas, persisten otros problemas que generan dilaciones en los plazos de entrega de los servicios por parte del AEPT. En diversas ocasiones se ha constatado que los técnicos del AEPT se presentan a las visitas sin la documentación indispensable para el ingreso a los sitios de los clientes, particularmente documentación sobre Servicio Médico y Seguridad EMS, lo cual es un requisito conocido y obligatorio dentro de los protocolos de seguridad industrial. Ante esta situación, el AEPT

<sup>10</sup> IFT (2025) Ofertas de Referencia [En Línea] <https://www.ift.org.mx/politica-regulatoria/ofertas-de-referencia>

procede a iniciar un “paro de reloj”, a pesar de que la responsabilidad de contar con dicha documentación recae exclusivamente sobre el AEPT, quien debe garantizar que dichos procedimientos se cumplan por parte de sus empleados. Como se observa en la Figura 3.7, existe comunicación expresa solicitando a Telmex el envío de esta documentación para el acceso al sitio. Esta práctica resulta inadecuada, en tanto el AEPT hace un uso inadecuado de un mecanismo contemplado en la Oferta para extender los plazos de entrega, afectando injustamente a los CS.

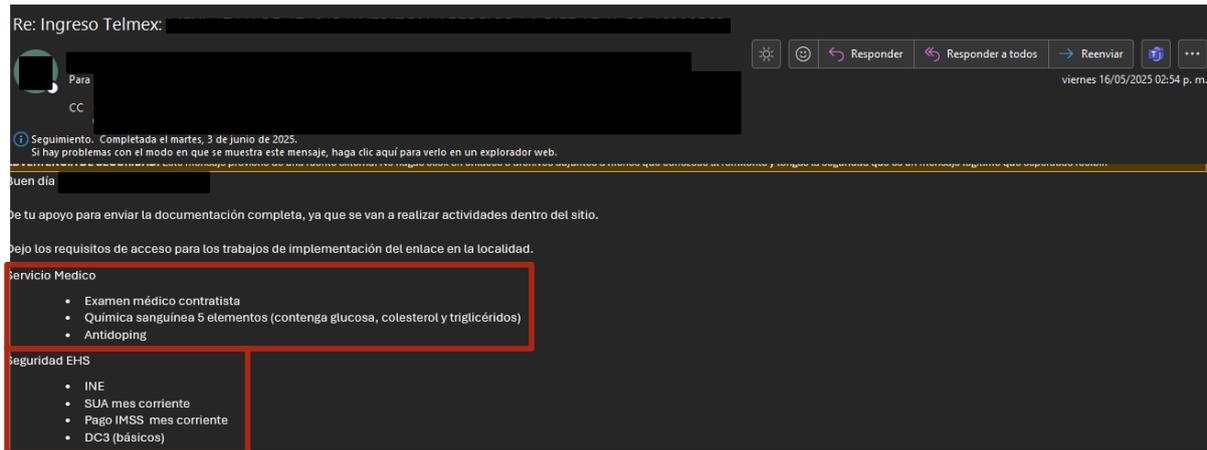


Figura 3.7: Correo a Telmex solicitando documentación necesaria para visita al sitio [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Finalmente, las visitas fallidas y tardías constituyen un problema recurrente en la prestación del servicio por parte del AEPT. A continuación, se presenta un caso que ilustra esta situación, acompañado de la evidencia documental enviada por el CS, donde se reporta la visita tardía de la DM en la Figura 3.8:

## Caso real de visita tardía en servicio de provisión de pruebas de RFC de la DM



Riesgos de las visitas tardías/fallidas y necesidad de regularlas

Durante el proceso de provisión de un servicio a un cliente corporativo se documentó un caso que evidencia el riesgo de las visitas fuera de tiempo. Tal como se resume en la línea de tiempo, aunque la solicitud de pruebas y su confirmación se realizaron con antelación, el día programado el personal técnico del AEPT llegó más de una hora después de la ventana establecida. Esta demora puso en riesgo la entrega, ya que el CNA solo dispone de una hora de acompañamiento.

En este caso puntual, el ingeniero del CS logró completar la actividad gracias a que contaba con el equipo de medición necesario, pero de haberse esperado exclusivamente al personal del AEPT, el servicio habría quedado comprometido. El caso demuestra cómo los retrasos en sitio afectan la provisión de los servicios y generan dilaciones que repercuten directamente en los CS.

La situación subraya la necesidad de reglas claras frente a visitas tardías y fallidas, incluyendo penalizaciones y ajustes en los tiempos de paro de reloj. Con ello se busca evitar que estas prácticas del AEPT afecten injustamente los plazos de entrega y la calidad del servicio recibido por los CS.

## Caso de visita tardía en pruebas RFC



Fecha / Hora	Evento
30 jul	Se solicita agendar pruebas para un cliente corporativo
4 agto	Confirmación de la cita por parte de Telmex
5 agto, 12:00h	Ventana de acceso confirmada para inicio de pruebas
5 agto, 13:15 h	Arribo tardío del personal técnico del AEPT
5 agto, después de 13:15h	Ingeniero del CS adelanta pruebas con su propio equipo, evitando riesgo de incumplimiento

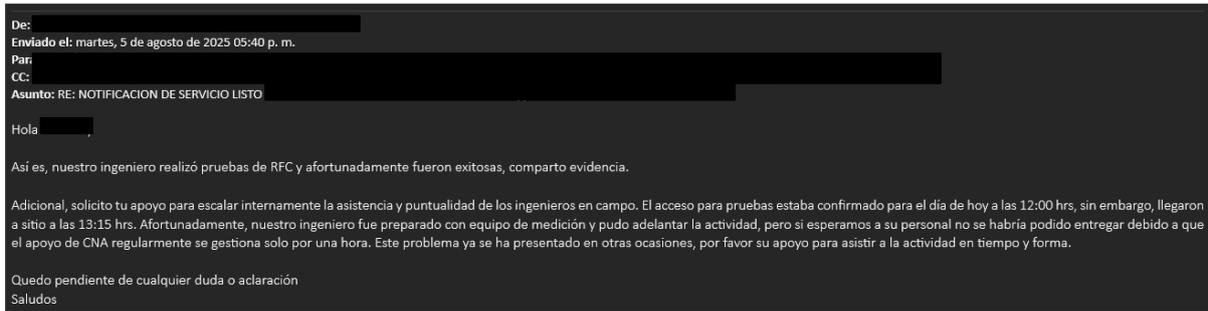


Figura 3.8: Correo electrónico indicando visita tardía por parte de la DM [Fuente: Elaboración propia, 2025]

### **Soluciones propuestas para evitar el aumento de los plazos**

Con el fin de garantizar procesos justos entre las partes en la ORE EM y DM, Izzi/Bestel solicitan a las Autoridades Regulatorias implementar las siguientes soluciones:

- **Mantener y fortalecer los plazos vigentes de provisión y reparación:** Se solicita a las Autoridades Regulatorias que obliguen al AEPT a mantener en las ORE EM y DM la obligación expresa de cumplir estrictamente con los plazos actuales, evitando su extensión mediante “paros de reloj” carentes de justificación. De igual forma, cualquier modificación que el AEPT pretenda introducir deberá orientarse a la reducción progresiva de dichos plazos, de manera gradual y comprobable. Para ello, el AEPT tendría que establecer metas anuales de mejora en provisión y reparación, sustentadas tanto en su capacidad operativa como en sus planes de inversión. Estas metas, sujetas a revisión y validación por parte de las Autoridades Regulatorias, permitirán garantizar una mayor eficiencia, prevenir retrasos injustificados y fomentar un uso más amplio y confiable de la Oferta por parte de los CS.
- **Exigir de manera obligatoria la presentación de documentación ya estandarizada dentro de los protocolos de seguridad industrial para ingreso a sitio con cliente:** Izzi/Bestel recomiendan que las Autoridades Regulatorias incluyan expresamente tanto en la ORE EM como en la DM la obligación de presentar la documentación (que se encuentra ya estandarizada en los protocolos de seguridad industrial para el acceso a sitio) como condición previa e indispensable, de manera que no exista ambigüedad que permita al AEPT iniciar “paros de reloj” injustificados. Con ello se asegura el cumplimiento de las normas de seguridad industrial, al mismo tiempo que se evitan retrasos indebidos en los plazos de entrega de los servicios.
- **Establecer penalizaciones y/o ajustes por visitas fallidas con dependencia de la EM y la DM:** Se solicita que en las ORE EM y DM se incluyan penalizaciones económicas y/o ajustes en los días de “paro de reloj” cuando el AEPT incurra en incumplimientos respecto a las visitas programadas, tomando en cuenta la fecha en que estas fueron solicitadas. Adicionalmente, debe hacerse explícita la diferencia entre una visita fallida, entendida como la no presentación del personal en el día y hora acordados, y una visita tardía, definida como la llegada con más de 20 minutos de retraso respecto a la hora pactada.

Ambos casos deben estar sujetos a penalizaciones claras y proporcionales, impuestas por las Autoridades Regulatorias, a fin de otorgar mayor certidumbre a los CS, evitar interpretaciones ambiguas sobre los plazos y generar incentivos efectivos para el cumplimiento oportuno de las obligaciones del AEPT.

- **Permitir la migración de enlaces punto a punto activos hacia un puerto Hub coubicado sin costo de instalación:** En el marco de la ORE EM, Izzi/Bestel solicitan a las Autoridades Regulatorias que se obligue al AEPT a permitir la migración de enlaces punto a punto activos hacia un puerto Hub coubicado en cualquier central telefónica donde el CS cuente con presencia. Dicha migración deberá realizarse sin que se apliquen nuevamente cargos por instalación de cada enlace trasladado al Hub, con el fin de asegurar un uso más eficiente de los recursos de red y promover la utilización de la Oferta. Asimismo, se solicita que esta medida se acompañe de una adecuada coordinación operativa, estableciendo ventanas de mantenimiento específicas que garanticen la disponibilidad del servicio durante las migraciones

### 3.2 Interdependencia entre la Empresa Mayorista y la División Mayorista

#### ***Evidencias de la falta de independencia entre la EM y la DM y en la ORE***

La problemática de la “doble ventanilla” que enfrentan los Concesionarios Solicitantes (CS) por la existencia de la Empresa Mayorista (EM) y la División Mayorista (DM), derivada de una implementación deficiente de la Separación Funcional en México, se ha convertido en un obstáculo relevante para la competencia en los mercados de telecomunicaciones. Aunque dicha medida fue concebida, en parte, para garantizar que los CS accedieran a la infraestructura esencial del AEPT en condiciones equitativas, previniendo conflictos de interés y prácticas anticompetitivas, en la práctica la falta de una división clara de funciones entre la EM y la DM ha generado interdependencias operativas que perpetúan los problemas de la ORE y añaden nuevas barreras para los CS.

Un ejemplo de esta interdependencia se observa en la sección 2.5.6.1 de la ORE DM propuesta para 2026, relativa a los requisitos de cotización de Proyectos Especiales, que remite directamente a la ORE EM en los siguientes términos:

*“Nota: En cada cotización se precisarán de manera obligatoria los elementos (cantidad y precios unitarios) que estén presentes en los rubros anteriores, como pueden ser: permisos, obra civil, gabinetes, postes, escalerillas, bastidores, fibra óptica o cable de cobre, equipo óptico, distribuidores de fibra o coaxial, mano de obra, etc., en el entendido de que tratándose de elementos que correspondan a la red de la Empresa Mayorista, estos serán proporcionados por la División Mayorista Telmex/Telnor a los Concesionarios Solicitantes o Autorizados Solicitantes en los términos y condiciones que el Instituto, autorice en la oferta de referencia de la Empresa Mayorista.” (énfasis añadido, ORE DM propuesta para 2026)*

El apartado en negrilla evidencia que la problemática de la “doble ventanilla” no solo está presente en apartes de la ORE DM vigente, sino que también persiste en la ORE DM propuesta para 2026. Esto demuestra que la dificultad se origina en las propias condiciones de la ORE DM y se perpetúa en la operación diaria, como ocurre, por ejemplo, cuando no es posible atender incidencias en campo debido a que la EM y la DM comparten el mismo equipo técnico.

En línea con lo anterior, recientemente se presentó un caso de falla en la atención de incidentes críticos en Cozumel que evidencia de manera concreta los problemas derivados de la deficiente implementación de la Separación Funcional. En este caso se documenta la falta de respuesta oportuna y efectiva por parte de la DM ante una afectación grave en el tráfico, lo cual prolongó innecesariamente la interrupción del servicio a clientes finales.

## **Caso de falla en la atención de incidentes críticos en Cozumel por Separación Funcional**



Riesgos por falta de respuesta y dilaciones en la gestión de fallas

Durante la última semana de agosto de 2025 se presentó un incidente grave en la red de transporte hacia Cozumel que dejó a los clientes con servicio degradado por más de 24 horas. La atención del evento estuvo marcada por la ausencia de respuesta por parte de la DM, falta de coordinación entre áreas y ausencia de información clara sobre el restablecimiento, lo que evidenció las fallas estructurales de la Separación Funcional.

La línea de tiempo a continuación muestra cómo, a pesar de la programación de visitas y solicitudes reiteradas de actualización, no se contó con personal ni recursos disponibles de la DM para atender la falla de manera oportuna, pues se encontraban ocupados por otras solicitudes de la EM.

Este caso documentado demuestra cómo la falta de coordinación y la dilación en la atención técnica pueden comprometer la continuidad de servicios críticos, generando un impacto directo en los clientes finales. Por ello, resulta indispensable que se establezcan mecanismos claros y vinculantes de coordinación, con tiempos de respuesta garantizados y medidas correctivas frente a incumplimientos.

## Caso de falla en Cozumel



Fecha / Hora	Evento
26 ago – 18:49 h	Se notifica a la DM la afectación grave en la red de transporte hacia Cozumel. Sesión OSPF caída, tráfico mínimo, clientes afectados
26 ago – 21:07 h	Se solicita formalmente revisión de enlaces a nivel IP a la DM y se agenda visita para el 27 de agosto a las 09:00 h
27 ago – 09:00 h	Personal técnico programado no arriba al sitio. Posteriormente se informa que el equipo no podía atender en Cozumel y sería redirigido a otra localidad
27 ago – mañana	Se envían múltiples solicitudes de actualización de estatus a la DM sin respuesta clara ni tiempo estimado de restablecimiento
27 ago – 13:54 h	Tras varios intentos de contacto con la DM, se reitera la falta de atención y la urgencia de contar con una solución. La afectación persiste

A continuación, se presentan las evidencias que muestran cómo el CS acudió reiteradamente a la DM solicitando la debida y oportuna atención a la falla ocurrida en Cozumel, sin obtener una solución. Las imágenes de la Figura 3.9 a la Figura 3.16 recogen la secuencia de correos intercambiados (ya explicada en la línea del tiempo), en los que Izzi/Bestel insisten en la atención a la falla reportada, denuncia una visita fallida al sitio y, posteriormente, reitera de manera constante la necesidad de respuesta, incluso ante la falta de atención por vía telefónica.

De: [Redacted]  
 Enviado: martes, 26 de agosto de 2025 06:49 p. m.  
 Para: [Redacted]  
 Cc: [Redacted]  
 Asunto: Folios CAO: [Redacted] | Cozumel - Revisión Baja de trafico

Buenas tardes @CAO SUPERVISION

Nos ayudan por favor con la atención a estos casos, tenemos afectación crítica

[Redacted]



En espera de su apoyo,

Saludos Cordiales

Figura 3.9: Primera comunicación del CS hacia la DM solicitando atención a afectación crítica – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

De: [Redacted]  
 Enviado: martes, 26 de agosto de 2025 09:07 p. m.  
 Para: [Redacted]  
 Cc: [Redacted]  
 Asunto: Re: Folios CAO [Redacted] | Cozumel - Revisión Baja de trafico

Buenas noches CAO supervisión,

De su apoyo para revisar estos enlaces a nivel IP, ya que las interfaces están arriba, pero la sesión OSPF esta caída y esta pasando muy poco trafico, se tiene afectación de clientes.

[Redacted]

Description: ENLACE\_TELMEX\_4Gi\_PLAYA\_2x10G

```
HUB-COZUMEL#sh int po16
Port-Channel16 is up, line protocol is up (connected)
Hardware is Port-Channel, address is 2899.3a25.ddbf
Description: ENLACE_TELMEX_4Gi_PLAYA_2x10G
Ethernet MTU 10178 bytes, BW 20000000 kbit
Full-duplex, 20Gb/s
Active members in this channel: 2
... Ethernet2, Full-duplex, 10Gb/s
... Ethernet5, Full-duplex, 10Gb/s
Fallback mode is: off
Up 292 days, 21 hours, 18 minutes, 34 seconds
2 link status changes since last clear
Last clearing of "show interface" counters never
5 seconds input rate 2.58 Gbps (12.1% with framing overhead), 259134 packets/
5 seconds output rate 134 kbps (0.0% with framing overhead), 79 packets/sec
21269675958258 packets input, 27496808086714737 bytes
Received 1221048833 broadcasts, 68465331 multicast
0 input errors, 0 input discards
5697348414385 packets output, 1912576804035225 bytes
Sent 978607 broadcasts, 9278648 multicast
0 output errors, 2201 output discards
```

Figura 3.10: Alcance a la primera comunicación del CS hacia la DM solicitando atención a afectación crítica – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

De: [Redacted]  
Enviado: martes, 26 de agosto de 2025 23:36  
Para: [Redacted]  
Cc: [Redacted]  
Asunto: RE: Folios CAO [Redacted] || Cozumel - Revisión Baja de trafico

Buen día Supervision de CAO

Se autorizan acceso a Cozumel IZZI , personal que brindar acceso y apoyara  
[Redacted]  
a partir de 9 a.m. horario local

Me puedes indicar nombre de su personal Telmex que acudirá así como horario.

Quedo al pendiente de sus comentarios.  
¡Saludos cordiales!

Figura 3.11: Autorización de acceso a sitio – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

De: [Redacted]  
Enviado el: miércoles, 27 de agosto de 2025 07:27 a. m.  
Para: [Redacted]  
Cc: [Redacted]  
Asunto: RE: Folios CAO [Redacted] || Cozumel - Revisión Baja de trafico

Buen día

Ingenieros CAO nos apoyan confirmando el nombre del personal que acude como se les informo vía telefónica el acceso ya quedo liberado, nos urge la atención porque estamos con afectación a clientes.

El CS se comunica por segunda vez solicitando el nombre del personal que acudiría a la visita por parte de la DM

Figura 3.12: Solicitud de información del técnico – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

De: [Redacted]  
Enviado: miércoles, 27 de agosto de 2025 7:47  
Para: [Redacted]  
Cc: [Redacted]  
Asunto: RE: Folios CAO: [Redacted] || Cozumel - Revisión Baja de trafico

**ADVERTENCIA DE SEGURIDAD:** Este mensaje proviene de una fuente externa. No hagas click en enlaces o archivos adjuntos a menos que conozcas al remitente y t

Buenos días.

Ya se le notificó a [Redacted] que está confirmado que el personal acude para la revisión.

Saludos.

La respuesta por parte de la DM es tardía, demuestra la ausencia de una comunicación formal y completa sobre los detalles y no incluye confirmación de la visita

 **TELMEX**  
está contigo

[Redacted]  
CENTRO DE ATENCIÓN A OPERADORES  
SOPORTE OPERACIÓN  
[Redacted]  
**MACRONET infinitum** es mucho más que internet  
Exceso de Velocidad

Figura 3.13: Respuesta por parte de la DM a solicitud de información del técnico – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

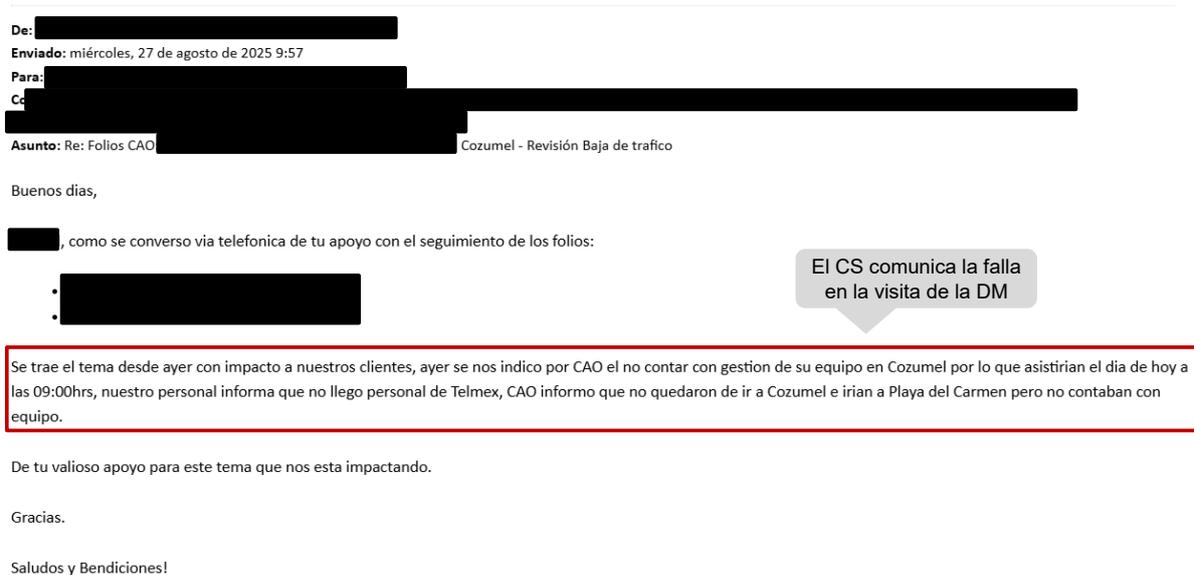


Figura 3.14: Comunicación sobre visita fallida por parte de la DM – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

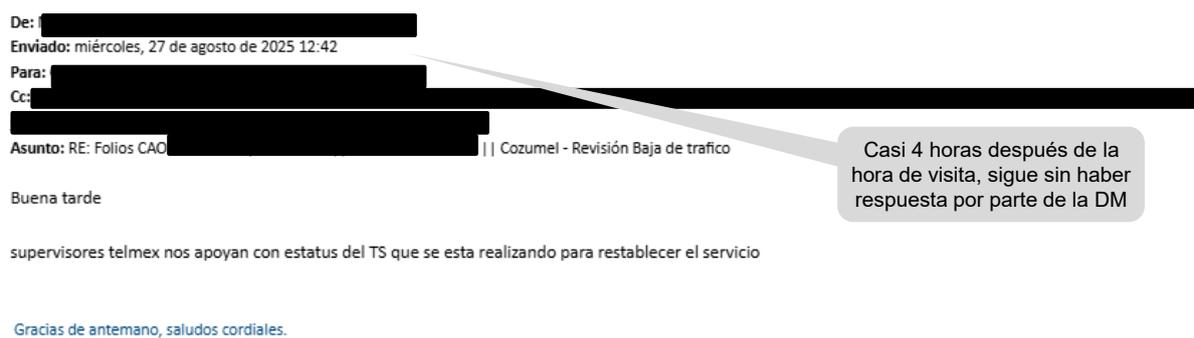


Figura 3.15: Solicitud de atención a fallas luego de visita fallida – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]



Figura 3.16: Solicitud reiterada de atención a fallas luego de visita fallida – Caso Cozumel [Fuente: Elaboración propia, 2025]

La situación se ve agravada por la ausencia de mecanismos efectivos de seguimiento a través del SEG, lo que impide a los CS contar con trazabilidad, tiempos de respuesta claros y responsabilidades definidas frente a fallas críticas en la red.

En resumen, resulta imperativo revisar y ajustar las disposiciones actuales de la Separación Funcional para eliminar la problemática de la “doble ventanilla” y establecer una única

ventanilla a través de la EM. De lo contrario, la estructura vigente seguirá limitando el crecimiento del sector y restringiendo la capacidad de los operadores para ofrecer servicios de calidad a los consumidores.

### ***Referentes internacionales para una Separación Funcional exitosa***

Resulta indispensable que las Autoridades Regulatorias competentes fortalezcan sus procesos de inspección, vigilancia y control, con el fin de evitar retrasos o distorsiones generadas por la existencia de múltiples instancias de gestión. Para ello, es fundamental tomar como referencia experiencias internacionales en las que la Separación Funcional se ha implementado de manera efectiva, garantizando así mayor eficiencia y certidumbre en la operación.

Por ejemplo, en Australia, la Australian Competition & Consumer Commission (ACCC) impuso en 2023 a Gigafy, un proveedor especializado en servicios de internet de alta velocidad para edificios residenciales y complejos multifamiliares, la adopción de un esquema de Separación Funcional. Este esquema obligó a la creación de divisiones independientes para las operaciones mayoristas y minoristas de la empresa, bajo un marco de equivalencia de insumos y con la obligación de presentar reportes periódicos al regulador. El objetivo fue garantizar condiciones no discriminatorias entre los distintos clientes, demostrando cómo la Separación Funcional puede aplicarse de manera efectiva incluso en operadores de nicho y no solo en los incumbentes de gran escala.

De igual manera, en Polonia, el regulador UKE implementó la Separación Funcional de Orange Polska (OPL), operador incumbente en redes fijas y heredero de la antigua empresa estatal de telecomunicaciones. La medida buscó prevenir prácticas discriminatorias y garantizar un acceso no preferencial a su infraestructura esencial. Como resultado, OPL debió crear dos entidades independientes, con personal, sistemas informáticos y esquemas de compensación diferenciados. Desde entonces, evaluaciones periódicas han confirmado que la compañía no otorga tratos preferenciales a su propia división minorista, fortaleciendo así la competencia en el mercado fijo.

Estos casos reflejan cómo la creación de una ventanilla única para el acceso mayorista constituye un mecanismo eficaz y oportuno. Esto confirma la necesidad de reevaluar el modelo actualmente vigente en México.

A diferencia de lo observado en otros países, en México la interdependencia entre la EM y la DM ha limitado el alcance de la Separación Funcional, especialmente en el contexto de la ORE, lo que ha mantenido vigentes ineficiencias y fricciones operativas. Considerando estas experiencias internacionales, Izzi/Bestel subrayan la urgencia de implementar medidas concretas que permitan superar los cuellos de botella actuales y avanzar hacia un modelo operativo eficiente y efectivo.

## La Separación Funcional en Australia refuerza la competencia al garantizar la independencia entre la red y los servicios minoristas



En noviembre de 2023, la Australian Competition & Consumer Commission (ACCC) impuso a Gigafy (Myport Pty Ltd), un proveedor australiano de servicios de internet de banda ancha fija, un esquema de Separación Funcional.

La medida buscó asegurar que su unidad mayorista de infraestructura opere de manera totalmente independiente de su negocio minorista, reduciendo así los riesgos de conflictos de interés y garantizando igualdad de condiciones para otros operadores que dependen de su red para competir

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

- La obligación de crear divisiones separadas para las operaciones mayoristas y minoristas, con independencia de personal, sistemas y decisiones comerciales
- La implementación de un marco de Equivalencia de Insumos, garantizando que todos los operadores accedan a la red en las mismas condiciones que la unidad minorista de Gigafy
- La adopción de mecanismos de reporte y monitoreo periódicos ante la ACCC para verificar el cumplimiento de las obligaciones de no discriminación
- La obligación de ofrecer transparencia en precios y condiciones comerciales en los servicios mayoristas, con el fin de replicar de manera competitiva las ofertas minoristas
- La supervisión directa de la ACCC, que puede imponer medidas correctivas y sanciones en caso de incumplimiento

Este caso reciente reafirma la relevancia de la Separación Funcional como herramienta eficaz para proteger la competencia y fomentar el desarrollo del mercado de telecomunicaciones

## La Separación Funcional en Polonia se destaca por el uso de mecanismos para monitorear el cumplimiento de la no discriminación por parte del regulador



En 2009, el regulador polaco UKE implementó la Separación Funcional como solución a las prácticas discriminatorias y predatorias en el mercado de banda ancha fija. La medida se dirigió a Orange Polska (OPL), el operador incumbente y preponderante en servicios fijos, que concentraba el control de la red heredada de telecomunicaciones.

Para evitar que OPL favoreciera a su propia división minorista en detrimento de otros competidores, se creó Orange Wholesale como unidad mayorista independiente, responsable de proveer acceso regulado y no discriminatorio a todos los operadores del mercado.

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

- La separación física y gerencial de las divisiones mayorista y minorista de Orange, así como de los sistemas informáticos mediante “murallas chinas”
- La implementación de Equivalencia de Resultandos junto con un sistema de Indicadores Clave de Desempeño para monitorear la no discriminación, los cuales monitoreaba trimestralmente UKE
- La implementación del procedimiento *Time-to-Market* (TTM) para el caso en que Orange lanzara un servicio minorista, este debía notificarle a los operadores con 90 días de antelación, para así replicar una oferta competitiva
- La implementación de la Oferta de Referencia de acceso mayorista (SOR) la cual incluía un mecanismo de salvaguarda con el que los operadores podían inspeccionar y verificar si la división mayorista prestaba los servicios en igualdades de condición
- Evaluaciones posteriores confirmaron una mejora en la transparencia y en las condiciones de acceso mayorista, reduciendo prácticas discriminatorias y facilitando la competencia en el mercado de banda ancha fija.

### ***Soluciones propuestas frente a los problemas derivados de la Separación Funcional***

Con el fin de atender los problemas derivados de la interdependencia entre la EM y la DM, Izzii/Bestel proponen las siguientes soluciones:

- **Designar a la EM como único proveedor de servicios mayoristas:** Con base en las mejores prácticas internacionales y teniendo en cuenta la ineficacia de la Separación Funcional en México, se propone que la EM sea designada como el único punto de acceso para todos los servicios mayoristas, tanto para los CS como para la propia división minorista del AEPT. La adopción de esta ventanilla única ha demostrado en diversos

países ser una herramienta eficaz para corregir problemas de discriminación, promover una competencia equitativa y garantizar una gestión eficiente de los recursos.

Este modelo permitiría aumentar la transparencia en la relación bilateral entre el AEPT y los CS, mejorar la eficiencia operativa en la provisión de servicios, dar claridad en los procesos de atención y resolución de incidencias, así como simplificar trámites clave como facturación, conciliación y seguimiento técnico. En suma, la ventanilla única constituiría un mecanismo justo, trazable y funcional para el desarrollo de los servicios mayoristas bajo la ORE.

- **Realizar una revisión integral y exhaustiva de las Ofertas durante la transición:** Mientras se avanza en la transición hacia la consolidación de un único punto de contacto mayorista (ventanilla única), Izzi/Bestel proponen que el AEPT, bajo supervisión de las Autoridades Regulatorias, realice una revisión integral de las Ofertas. El objetivo es asegurar que, en el período transitorio, las condiciones, tarifas y responsabilidades de la EM y la DM estén claramente definidas, evitando ambigüedades que generen confusión o redundancias operativas.

### 3.3 Disponibilidad de los servicios

En 2021 y 2022, Izzi/Bestel registraron un incremento tanto en el volumen como en el índice de fallas de los servicios contratados a través de la ORE DM. No obstante, desde 2023 se observó una mejora en la disponibilidad de los servicios activos. Esta tendencia positiva, sin embargo, corre el riesgo de revertirse debido a que el AEPT propone desmejorar los parámetros de disponibilidad en la ORE DM 2026. Si bien en esta ocasión el AEPT solo propone la desmejora de los parámetros en el marco de la DM, en la ORE EM propuesta para 2025 también planteó esta desmejora, lo cual demuestra una tendencia a empeorar la disponibilidad de los servicios ofrecidos a través de ambas Ofertas (DM y EM), infringiendo la medida Cuadragésima Primera de del Anexo 2 de las Medidas de Preponderancia, que obliga a que las condiciones sean, como mínimo, iguales a las de la Oferta vigente<sup>11</sup>.

A partir de esto, en la presente sección se expone la evolución del volumen e índice de fallas junto con sus causas subyacentes y las modificaciones propuestas por el AEPT en las ORE DM y EM propuestas para 2026 en materia de disponibilidad. Asimismo, se recogen las solicitudes de Izzi/Bestel, orientadas a reforzar, y no debilitar, las condiciones de la Oferta en beneficio de la competencia y de los usuarios finales.

#### ***Evolución del volumen e índice de las fallas en la ORE DM y EM***

El objetivo central de las Ofertas de Referencia es garantizar a los CS un acceso real y efectivo a la infraestructura del AEPT, promoviendo así la competencia y el desarrollo de los

<sup>11</sup> Medida modificada en la Resolución P/IFT/021220/488.

mercados de telecomunicaciones. Sin embargo, Izzi/Bestel han identificado que persisten niveles significativos de fallas.

La Figura 3.17 muestra la evolución del volumen y el índice de fallas (medido como el número de incidentes mensuales sobre los servicios activos totales) durante el periodo 2024-2025, en el marco de la ORE DM.

El mayor número de fallas se registró en enero de 2024, con 103 incidentes. Entre enero y abril se mantuvieron niveles elevados de fallas, mientras que a partir de mayo se observa una marcada reducción. Esta caída no responde a mejoras sustanciales en la gestión del AEPT, sino a una disminución del 67.2% en el número de enlaces activos contratados bajo la ORE DM entre enero y julio de 2024. Así, aunque en enero las fallas equivalían al 23.7% de los enlaces activos, para julio de 2025 este porcentaje se redujo al 6.82%. Esto pone de manifiesto la limitada capacidad del AEPT para gestionar altos volúmenes de servicio con la calidad requerida, lo que desincentiva el uso de la Oferta.

Año	Mes	Volumen de fallas (#)	Índice de fallas de servicio (%)
2024	Enero	103	23.7%
	Febrero	91	21.0%
	Marzo	77	17.7%
	Abril	61	13.4%
	Mayo	4	2.3%
	Junio	2	1.4%
	Julio	9	6.3%
	Agosto	7	4.8%
	Septiembre	8	9.2%
	Octubre	5	5.6%
	Noviembre	5	5.6%
	Diciembre	11	13.8%
2025	Enero	7	7.9%
	Febrero	17	17.3%
	Marzo	7	7.3%
	Abril	9	8.9%
	Mayo	12	12.8%
	Junio	6	5.9%
	Julio	8	8.2%

Figura 3.17: Volumen e índice de fallas para el periodo 2024-2025 de la DM [Fuente: Elaboración propia, 2025]

De manera similar, para el caso de la EM, donde se tiene un volumen significativamente menor de servicios en comparación con la DM, la Figura 3.18 muestra la evolución del volumen y del índice de fallas de los servicios (número de fallas mensuales en relación con la cantidad de servicios activos) durante el periodo 2024-2025. Para este periodo, el máximo número de fallas se registró en marzo de 2024, con 10 fallas reportadas, lo que tuvo un mayor

impacto debido a la reducción progresiva en la base de enlaces activos contratados con el AEPT. Estas 10 fallas representaron el 11.5% del total de servicios activos en marzo de 2024, mientras que en mayo de 2025 se reportaron únicamente 2 fallas, que aun cuando eran menos en volumen, equivalían al 3.6% de la base de servicios activos, reflejando nuevamente la disminución en el número de servicios totales a través de la ORE EM.

Año	Mes	Volumen de fallas (#)	Índice de fallas de servicio (%)
2024	Enero	4	4.5%
	Febrero	0	0.0%
	Marzo	10	11.5%
	Abril	0	0.0%
	Mayo	1	1.5%
	Junio	0	0.0%
	Julio	2	3.0%
	Agosto	4	6.1%
	Septiembre	2	3.0%
	Octubre	0	0.0%
	Noviembre	0	0.0%
	Diciembre	3	4.8%
2025	Enero	1	1.5%
	Febrero	0	0.0%
	Marzo	0	0.0%
	Abril	1	1.9%
	Mayo	2	3.6%
	Junio	0	0.0%
	Julio	1	1.9%

Figura 3.18: Volumen e índice de fallas para el periodo 2024-2025 de la DM [Fuente: Elaboración propia, 2025]

En línea con lo anterior, se hace un llamado al AEPT para tomar las acciones pertinentes con el fin de agilizar los procesos de reparación de fallas y maximizar la disponibilidad de los enlaces. En efecto, es necesario que el AEPT fortalezca sus herramientas y mejores prácticas, a partir de su experiencia, para así poder mantener las métricas actuales de disponibilidad si se enfrentase una mayor demanda de enlaces.

**Deterioro de los parámetros de disponibilidad en la ORE DM y EM**

El AEPT ha mostrado una tendencia recurrente a incumplir los plazos estipulados tanto en la ORE EM como en la DM y, además, plantea modificaciones que afectan negativamente a los CS, específicamente en materia de calidad y disponibilidad de enlaces dedicados.

Actualmente, la ORE DM vigente exige disponibilidades mínimas de 99.905% para enlaces locales con redundancia y de 99.83% sin redundancia. Sin embargo, la Oferta DM propuesta para 2026 pretende reducir estos parámetros a 99.70% y 99.50%, respectivamente. Esta

disminución resulta inaceptable, pues debilita los estándares diseñados para proteger a los CS y la calidad del servicio que reciben sus usuarios finales.

Cabe recordar que el IFT ya rechazó esta misma propuesta en el informe de consideraciones de la ORE 2024, al reconocer que representaba un deterioro de la Oferta. Resulta inaceptable que el AEPT insista en ajustes previamente descartados por la autoridad y que, en lugar de buscar mejoras, proponga condiciones cada vez más desfavorables para los CS.

Para Izzi/Bestel, reducir los niveles de disponibilidad constituye un claro retroceso frente a las condiciones vigentes y abre la puerta a servicios de menor calidad, en contradicción con el propósito de las Medidas de Preponderancia. En particular, se infringe la medida Cuadragésima Primera del Anexo 2 (Medidas Fijas), que obliga a que las condiciones sean, como mínimo, iguales a las de la Oferta vigente<sup>12</sup>. Los CS, como clientes que generan ingresos al AEPT, no deberían enfrentar intentos recurrentes de desmejorar una Oferta que, por mandato regulatorio, debe evolucionar hacia mejores condiciones y no hacia su deterioro.

En contraste, Mis Representadas están de acuerdo con permitir a los CS solicitar la modificación de la velocidad de un servicio en operación (ya sea hacia arriba o hacia abajo) bajo tecnología Ethernet. Este ajuste contempla dos escenarios en el marco de la ORE EM:

- **Cambio de configuración:** aplica cuando el aumento o disminución de velocidad puede realizarse sin sustituir equipos, únicamente mediante ajustes en la configuración tanto en la central como en el sitio del cliente.
- **Cambio de equipo o de medio:** aplica cuando es necesario reemplazar el equipo del cliente y/o modificar los puertos en la central. En este caso, la solicitud se atiende como un alta nueva (por requerir trabajos en sitio y sustitución del equipo existente).

Con esta modificación, los CS contarían con una nueva opción para ajustar la velocidad de sus Enlaces Dedicados Ethernet en operación, ya sea a través de un simple cambio de configuración o mediante una gestión equivalente a un alta nueva cuando se requiera intervención técnica mayor.

Esta modificación, propuesta en la ORE EM 2026 refleja que, cuando el AEPT incorpora ajustes orientados a la flexibilidad y a la mejora operativa, como en el caso de los cambios de velocidad en enlaces Ethernet, se podrían generar beneficios para los CS y, en consecuencia, para los usuarios finales. De igual manera, la inclusión de una fecha límite clara para el soporte y atención de Enlaces Dedicados TDM hasta el 31 de diciembre de 2026 aporta certidumbre regulatoria y permite a las partes planificar adecuadamente la migración tecnológica.

No obstante, estas propuestas positivas contrastan fuertemente con la desmejora planteada en los parámetros de disponibilidad de la ORE DM 2026. En lugar de buscar un equilibrio

---

<sup>12</sup> Resolución P/IFT/021220/488.

integral que eleve la calidad del servicio y fortalezca la competencia en el mercado, el AEPT insiste en mantener una agenda de retrocesos en aspectos críticos como la disponibilidad de los enlaces dedicados.

Por ello, resulta fundamental que las Autoridades Regulatorias prioricen propuestas que efectivamente mejoren los estándares de la Oferta, alineándola con el propósito regulatorio de las Medidas de Preponderancia y con la evolución natural del mercado de telecomunicaciones en México. El camino no debe ser deteriorar, sino mejorar las condiciones para los CS hacia unas más competitivas, sostenibles y favorables, garantizando una alta calidad de los servicios que se brindan a los usuarios finales.

### ***Soluciones propuestas para mejorar la disponibilidad de los servicios***

Con el fin de mejorar la disponibilidad y, en consecuencia, la calidad del servicio que proveen los CS a sus usuarios finales a través de la red del AEPT, se solicita:

- **Garantizar y mejorar los parámetros de disponibilidad:** Izzi/Bestel solicitan a las Autoridades Regulatorias que los parámetros de disponibilidad de las ORE EM y DM se mantengan, como mínimo, en los niveles de las ORE EM y DM vigentes y que, incluso, se eleven a más del 99.83% para enlaces dedicados locales sin redundancia y a más del 99.905% para enlaces con redundancia. Estos valores han permanecido inalterados desde la declaración de preponderancia, sin que los CS hayan visto mejoras en beneficio de la calidad, la competencia o los usuarios finales.

Adicionalmente, se propone que el AEPT esté obligado a presentar un plan de mejora anual, vinculado a su plan de inversión, que incluya acciones específicas y verificables para elevar los niveles de disponibilidad y calidad de los servicios mayoristas ofrecidos a través de la ORE. Dicho plan deberá ser revisado y aprobado por las Autoridades Regulatorias competentes, a fin de asegurar el cumplimiento de los estándares requeridos y fomentar una competencia efectiva en el mercado.

- **Establecer un KPI de fallas con umbral regulatorio:** Con el fin de reforzar la calidad del servicio y garantizar la disponibilidad efectiva de los enlaces, se propone incorporar en las ORE EM y DM un KPI específico sobre el índice de fallas. Este indicador debe contar con un umbral máximo de referencia, de manera que, en caso de ser superado, el AEPT enfrente penalizaciones proporcionales impuestas por las Autoridades Regulatorias competentes. Este mecanismo incentivaría una gestión más eficiente de las fallas, reduciría la recurrencia de incidencias y alinearía la operación del AEPT con los objetivos de competencia y de protección al usuario final.

## 4 Problemáticas que desincentivan el uso de la Oferta

Las ORE EM y DM propuestas para 2026 introducen cambios que, en lugar de orientarse a mejorar la provisión de los servicios mayoristas, generan condiciones más restrictivas y menos claras para los CS. En varios apartados, el AEPT plantea cobros adicionales, e insiste en incluir modificaciones previamente descartados por el regulador. Lo anterior, aunado a un uso excesivo de salvaguardas para incumplir los plazos de reparación establecidos en la Oferta, incrementa la incertidumbre, reduce los incentivos a utilizar la Oferta y afecta la capacidad de los CS para competir en igualdad de condiciones.

Esta sección se divide en tres apartados donde se exponen los principales problemas identificados que desincentivan el uso de ORE. En la primera subsección (4.1) se abordan los cobros injustificados propuestos por el AEPT en materia de Proyectos Especiales, donde adicionalmente se plantean tarifas nuevas que carecen de justificación técnica. Posteriormente, en la subsección 4.2 se analizan los sobrecostos asociados a la introducción de cargos por nuevas cotizaciones de Proyectos Especiales rechazadas por los CS, medida que restringe su derecho a evaluar las condiciones económicas de los proyectos antes de aceptarlos. Finalmente, en la subsección 4.3 se examina el uso indiscriminado de salvaguardas por parte del AEPT, las cuales le han permitido justificar incumplimientos y retrasos sin pruebas suficientes, debilitando los incentivos para mejorar la calidad del servicio.

A lo largo de cada sección se plantean soluciones concretas, orientadas a eliminar prácticas discriminatorias, establecer procesos transparentes y fortalecer la supervisión de las Autoridades Regulatorias. Estas propuestas buscan corregir las deficiencias identificadas, asegurar la aplicación efectiva de la regulación y garantizar que las ORE EM y DM cumplan su propósito de establecer condiciones claras y equitativas para el acceso de los CS a la infraestructura del AEPT, en beneficio de la competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones mexicanos.

### 4.1 Cobros injustificados y desproporcionados para los CS

En materia de tarifas y costos asociados a los servicios mayoristas, el AEPT ha mantenido una práctica reiterada de introducir incrementos tarifarios y cargos adicionales que carecen de justificación. Esta situación se refleja en las ORE EM y DM propuestas para 2026, donde, además de plantear aumentos tarifarios muy por encima de la inflación esperada, se incluyen disposiciones que trasladan indebidamente algunos costos de operación a los CS por conceptos adicionales en Proyectos Especiales y por una sobreestimación en el cálculo de distancias para servicios de larga distancia. Tales medidas no solo generan sobrecargos desproporcionados y ajenos a las mejores prácticas del sector, sino que también deterioran las condiciones de acceso, reducen los incentivos para utilizar la Oferta y afectan la competencia en los mercados de telecomunicaciones mexicanos.

### **Aumento tarifario en la ORE EM y DM 2026**

El AEPT ha mostrado una tendencia sistemática a proponer incrementos tarifarios de manera anual, situación que se repite en las ORE EM y DM propuestas para 2026.

En el caso de la ORE EM, el AEPT plantea un aumento del 15.01% respecto a las tarifas vigentes para 2025, porcentaje que resulta desproporcionado frente a las expectativas de inflación estimadas para el cierre de 2025, las cuales se ubican en 4.04% de acuerdo con la Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía de agosto del presente año realizada por Banxico<sup>13</sup>.

El AEPT argumenta que dicho incremento se justifica en tres componentes: la inflación acumulada entre junio de 2024 y junio de 2025, los aumentos salariales previstos para 2025, y mayores costos asociados a siniestros, mantenimiento, aranceles y otros rubros. No obstante, estas alzas no se acompañan de mejoras en las condiciones ni en la calidad de los servicios ofrecidos a los CS. Por el contrario, las dificultades persistentes de acceso a los servicios de la ORE EM desincentivan la contratación de servicios adicionales. En este contexto, resulta esencial que las Autoridades Regulatorias actúen para garantizar que el AEPT, como mínimo, mantenga las tarifas vigentes de la ORE EM y que cualquier ajuste futuro siga una tendencia descendente en todos los servicios.

En lo relativo a la ORE DM, el AEPT propone un aumento tarifario de entre 15.33% y 15.35% respecto a las tarifas vigentes para 2025, nuevamente superando la inflación esperada. Similar a lo presentado para la ORE EM, la justificación presentada por el AEPT para estos incrementos se centra en tres elementos principales: el 4.32% de inflación acumulada entre junio de 2024 y junio de 2025, el 5.1% de aumento salarial anual del personal, y un 5.21% de incremento en aranceles y otros costos. Al igual que en el caso de la EM, estos incrementos no se acompañan de mejoras, de las condiciones de los servicios, ni en los procedimientos para los CS, lo que en la práctica se traduce en un obstáculo adicional para incentivar su uso y expandir su cobertura. En términos concretos, los aumentos tarifarios respectivos a la ORE EM y DM representan para Izzi/Bestel un incremento aproximado de MXN3.9 millones anuales, lo cual resulta desproporcionado y genera un fuerte desincentivo para la contratación de la Oferta.

Adicionalmente, estos ajustes suponen un deterioro de las condiciones de la Oferta vigente, en contravía de lo establecido en la Cuadragésima Primera Medida del Anexo 2<sup>14</sup>, donde se afirma lo siguiente:

*“El Agente Económico Preponderante deberá presentar para aprobación del Instituto, en el mes de julio del año que corresponda, una propuesta de Oferta de Referencia*

<sup>13</sup> Banxico (2025). Encuesta sobre las Expectativas de los Especialistas en Economía del Sector Privado: agosto de 2025. Disponible en: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/encuestas-sobre-las-expectativas-de-los-especialis/%7BE6105955-CD61-0E75-1B6B-7053EEEE5D27%7D.pdf>

<sup>14</sup> Párrafo modificado Resolución P/IFT/021220/488

*para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados y una propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva, según lo establecido en el Artículo 268 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Lo anterior con independencia de que el Agente Económico Preponderante y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante puedan acordar la firma de convenios con duración mayor al de la vigencia de la Oferta de Referencia respectiva. (...) La propuesta que presente el Agente Económico Preponderante **deberá reflejar, al menos, las condiciones de la Oferta de Referencia vigente e identificar y justificar detalladamente cada una de las modificaciones propuestas.**" (énfasis añadido, Resolución P/IFT/021220/488)*

En caso de que se insista en aplicar incrementos tarifarios, estos deben estar estrictamente alineados con las expectativas inflacionarias del país y respaldados por mejoras tangibles en los servicios. Solo así se promoverá un acceso justo y eficiente a través de la ORE y se favorecerá la construcción de un mercado competitivo y saludable para todos los actores.

### **Sobrecostos para Proyectos Especiales en la ORE EM**

En la ORE EM propuesta para 2026, el AEPT plantea introducir una tarifa asociada a las cotizaciones de Proyectos Especiales cuando estas son rechazadas por los CS y, en consecuencia, solicitan al AEPT una nueva cotización. Según el AEPT, en múltiples ocasiones los concesionarios han requerido cotizaciones sin intención real de contratación, lo que implica para Red Nacional la utilización de recursos y tiempo que no son recuperados económicamente.

En línea con lo anterior, el AEPT propone adicionar la siguiente redacción a sección 2.5.6.2 *Plazo de entrega de cotizaciones de Proyectos Especiales* en la ORE EM aplicable para 2026:

*"El CS podrá solicitar la segunda cotización de un servicio que haya sido catalogado como Proyecto Especial, en cuyo caso Red Nacional efectuará el cobro correspondiente a los gastos por Elaboración del Proyecto Especial por cada solicitud de cotización" (ORE EM propuesta para 2026)*

En caso de que el CS notifique su aceptación a la cotización del Proyecto Especial, Red Nacional no cobrará la tarifa correspondiente a la Elaboración de un Proyecto Especial, en caso contrario, Red Nacional facturará dicha tarifa por los gastos generados.

Izzi/Bestel insisten en que este cambio no debería aceptarse, pues introduce cargos excesivos que restringen la competitividad de los CS y deterioran las condiciones actuales de la Oferta. Además, es indispensable que los CS tengan pleno conocimiento de las condiciones de un proyecto especial antes de aceptarlo, y se preserve su derecho a rechazar cotizaciones cuando el AEPT proponga soluciones económicamente inviables, como ha sucedido en el pasado. En consecuencia, resulta injusto y contrario a las mejores prácticas sectoriales imponer un cobro por no aceptar la cotización.

En efecto, la incorporación de tarifas que no se traducen en mejoras en la calidad o disponibilidad de los servicios genera sobrecostos injustificados para los CS, incrementa las barreras para acceder a los Proyectos Especiales y debilita las condiciones de equidad y competencia en el mercado mayorista.

### ***Sobrecostos para Proyectos Especiales en la ORE DM***

Similar al cobro por la solicitud de una segunda cotización que el AEPT está introduciendo en la ORE EM, para la ORE DM propone introducir nuevos elementos a las cotizaciones de Proyectos Especiales. En particular, el AEPT propone adicionar el siguiente texto en rojo a la ORE DM aplicable para 2026:

*“Toda cotización de un Proyecto Especial deberá contener, como mínimo, información desagregada de lo siguiente:*

- a) *Planta Externa*
- b) *Red de Acceso*
- c) ***Transporte Carrier Ethernet***
- d) ***Transporte Alta Capacidad***
- e) ***Larga Distancia***
- f) *Adecuaciones”*

(ORE DM propuesta para 2026)

El AEPT pretende incluir lo anterior bajo un argumento de recuperación de costos, sin embargo, Izzi/Bestel consideran que esta justificación es inapropiada y refleja un intento de trasladar costos a los CS, quienes terminan enfrentando montos excesivos y una falta de transparencia en las cotizaciones.

Frente a esta medida, Izzi/Bestel sostienen que la inclusión de estos componentes es injustificada, ya que genera sobrecostos que los CS no deberían cubrir. Las redes de transporte y de acceso son responsabilidad del AEPT y, en consecuencia, sus costos asociados no deben ser trasladados a los CS. En línea con lo expuesto previamente, se solicita que en esta sección de la ORE DM únicamente se considere la planta externa como parte de la cotización de un Proyecto Especial.

En línea con ello, Izzi/Bestel destacan que la desagregación realizada por el AEPT desconoce directamente lo establecido por el IFT, el cual fue enfático en que las “adecuaciones” no deben considerarse como Proyectos Especiales, al estar sus costos ya cubiertos por las tarifas de instalación y renta de la ORE. Por lo tanto, Mis Representadas reiteran que únicamente la planta externa debe reconocerse como componente válido de un Proyecto Especial, y únicamente en los casos en que se exceda la distancia de 2.5 km prevista en la regulación.

Adicionalmente, Izzi/Bestel han identificado inconsistencias en el cálculo de los kilómetros de Larga Distancia (LD). Actualmente, debido a la metodología utilizada por Telmex para efectos

de facturación, se registra una mayor distancia entre localidades en comparación con los cálculos realizados por el CS.

El caso del cálculo entre las localidades de Xalapa y Emiliano Zapata, en Veracruz, ilustra claramente esta problemática. En este caso, Telmex determinó una distancia de 34 km, como se observa en la Figura 4.1, mientras que el cálculo efectuado por el CS arrojó únicamente 11 km, de acuerdo con la Figura 4.2.

De manera similar, la Figura 4.3 presenta un correo electrónico en el que se evidencia otro caso similar. En particular, Bestel calculó una distancia de 35 km entre las puntas Reynosa, Tamaulipas y Gustavo Díaz Ordaz, Tamaulipas, mientras que la DM facturó 379 km. Como resultado, se indicó que no procedía ajuste en la facturación solicitada por la DM.

• **Cálculo de distancias entre localidades**

LOCALIDAD ORIGEN	
Estado	VERACRUZ
Municipio / Delegación	XALAPA
Localidad	XALAPA-ENRIQUEZ
	<input type="radio"/> Contenido en <input type="radio"/> Iniciando con
	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>

LOCALIDAD DESTINO	
Estado	VERACRUZ
Municipio / Delegación	EMILIANO ZAPATA
Localidad	EMILIANO ZAPATA
	<input type="radio"/> Contenido en <input type="radio"/> Iniciando con
	<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar"/>

Localidad	Municipio	Estado	Sucursal	Red Urbana	ASL	V	H	Clave inegi
XALAPA-ENRIQUEZ	XALAPA	VERACRUZ	4220301	JALAPA	348	11093	02982	300870001

Localidad	Municipio	Estado	Sucursal	Red Urbana	ASL	V	H	Clave inegi
EMILIANO ZAPATA	EMILIANO ZAPATA	VERACRUZ	7167911	EMILIANO ZAPATA	376	11106	02917	300650203

Enlace Nacional	
Distancia entre localidades en Kms	34

Figura 4.1: Cálculo LD de Telmex-Telnor [Fuente: Elaboración propia, 2025]

CIUDAD	EST.	V	H	
VILLA EMILIANO ZAPATA	VER	11102	2963	
JALAPA	VER	11093	2982	11 Km

Figura 4.2: Cálculo LD del CS [Fuente: Elaboración propia, 2025]

RE: Disputa de pago Operbes - Telmex [redacted] feb-25

viernes 14/03/2025 09:14 a. m.

**ADVERTENCIA DE SEGURIDAD:** Este mensaje proviene de una fuente externa. No hagas click en enlaces o archivos adjuntos a menos que conozcas al remitente y tengas la seguridad que es un mensaje legítimo que esperabas recibir.

[redacted], buenos días.

Te mando las observaciones con respecto a esta disputa de febrero 2025.

ID Circuito del proveedor	Renta Local	Renta LD	Total	Ajuste	Observaciones
[redacted]	3,264.00	11,280.00	14,544.00	14,544.00	Procede el ajuste, se verifica en sistema fecha de baja
[redacted]	9,140.00	20,087.00	29,227.00	0.00	No Procede el ajuste se están facturando correctamente las tarifas ORE 2025
			<b>Subtotal</b>	14,544.00	
			<b>IVA</b>	2,327.04	
			<b>Total Disputa</b>	16,871.04	

Este caso evidencia cómo el CS insiste en las discrepancias del cálculo de los kilómetros de Larga Distancia, entendiéndose que su resultado es significativamente menor al de la DM

Figura 4.3: Disputa de pago por discrepancia en cálculo de LD [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Ante esta discrepancia, se solicita que en el módulo de contratación SEG se adicionen campos específicos para el ingreso de las coordenadas del Punto A y la Punto B. De esta manera, el propio sistema podrá calcular automáticamente la distancia de LD y reflejar en la facturación la tarifa exacta que corresponde, garantizando transparencia y precisión en los cobros.

### Escenarios que incentivarían el uso las ORE DM y EM por parte de los CS

Existen situaciones no previstas en las ORE DM y EM que podrían incentivar su adopción por parte de los CS. En particular, las Autoridades Regulatorias deberían instruir al AEPT a habilitar la migración de enlaces punto a punto activos hacia un puerto Hub ubicado en cualquier central telefónica donde el CS ya tenga presencia. Esta migración debería llevarse a cabo sin volver a cobrar los cargos de instalación de los enlaces trasladados, pues dichos costos ya fueron asumidos con anterioridad.

La opción de centralizar varios enlaces en un puerto Hub permitiría un uso más eficiente de la infraestructura, y ampliaría las opciones operativas para los CS que hacen uso de la Oferta, mejorando las condiciones vigentes. Además, permitiría disminuir la complejidad operativa para los CS y aprovechar de manera óptima la infraestructura del AEPT. Para que esta medida se implemente adecuadamente, es indispensable definir dentro de las ORE EM y DM mecanismos de coordinación operativa que incluyan ventanas de mantenimiento previamente acordadas, de forma que las migraciones puedan realizarse sin afectar la continuidad del servicio ni imponer cargas económicas adicionales a los CS. De no incluirse esta medida, los CS se verían obligados a asumir nuevamente los costos de instalación de cada enlace que se desee migrar, lo cual implicaría gastos adicionales significativos.

Para ejemplificar lo anterior, en un ejercicio realizado con 8 enlaces de diferentes capacidades, se estimó que el ahorro derivado de migrarlos en lugar cancelarlos y realizar una solicitud de instalación desde cero ascendería a ~MXN391,466 al año. Asimismo, considerando un escenario en el que los CS pagan la renta mensual de dos tramos y que,

bajo el escenario propuesto pagarían renta por un solo tramo, el ahorro por concepto de la renta mensual sería de ~MXN408,000 anuales.

Para ilustrar este ejemplo, la Figura 4.4 muestra el escenario actual donde un CS tiene contratados dos tramos; uno desde el PoP o domicilio del CS hacia la central del AEPT, y otro desde la central del AEPT hacia el cliente final. Al incluir la posibilidad de migrar estos enlaces punto a punto a un Hub dentro de la central del AEPT, el CS podría emplear la infraestructura del AEPT únicamente para el tramo desde el Hub hacia el cliente final, aprovechando su infraestructura propia entre su PoP o domicilio y la central del AEPT (ver Figura 4.5). Esto generaría un incentivo para que los CS empleen infraestructura ya instalada de forma efectiva y puedan acceder a una mayor cantidad de opciones a través de la Oferta.

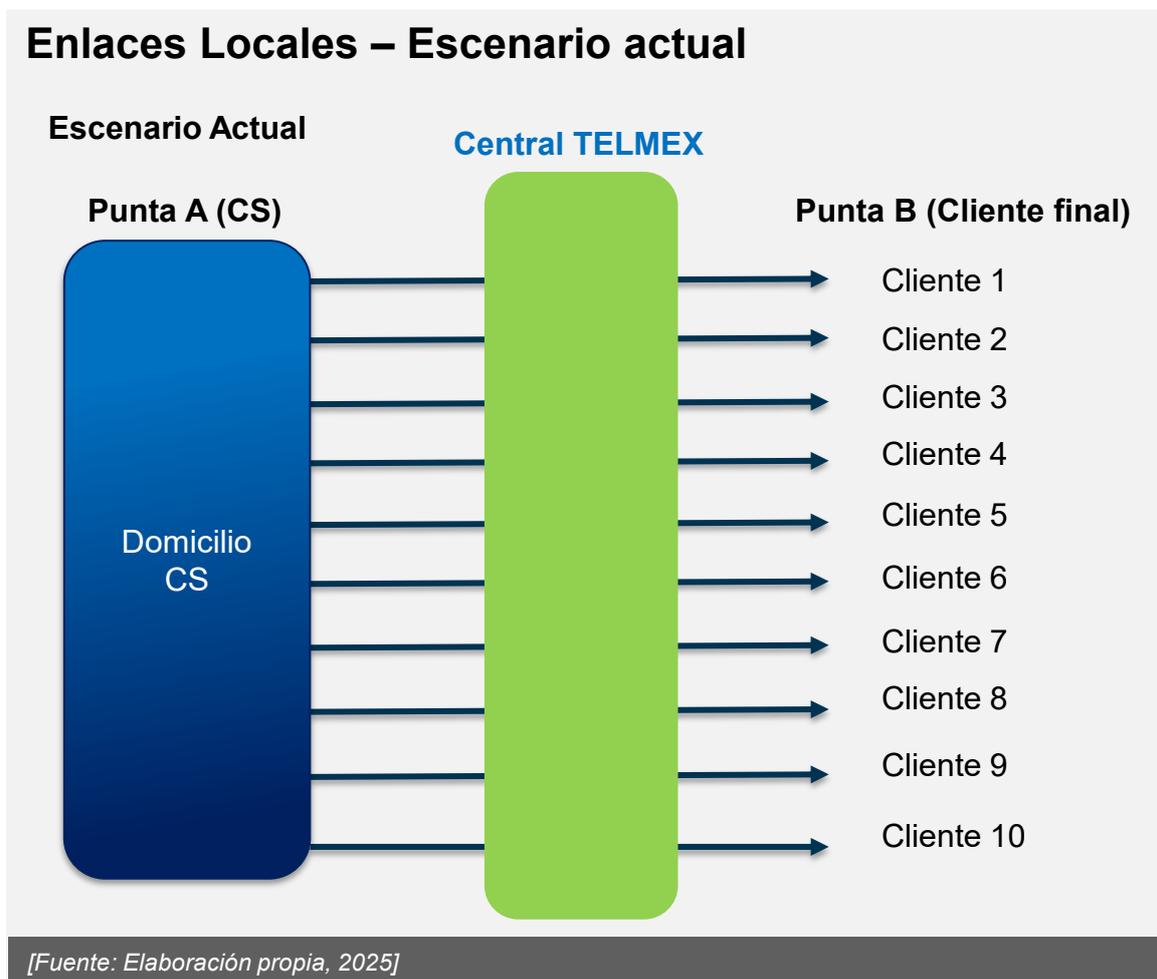


Figura 4.4: Escenario actual del funcionamiento de los Enlaces Locales

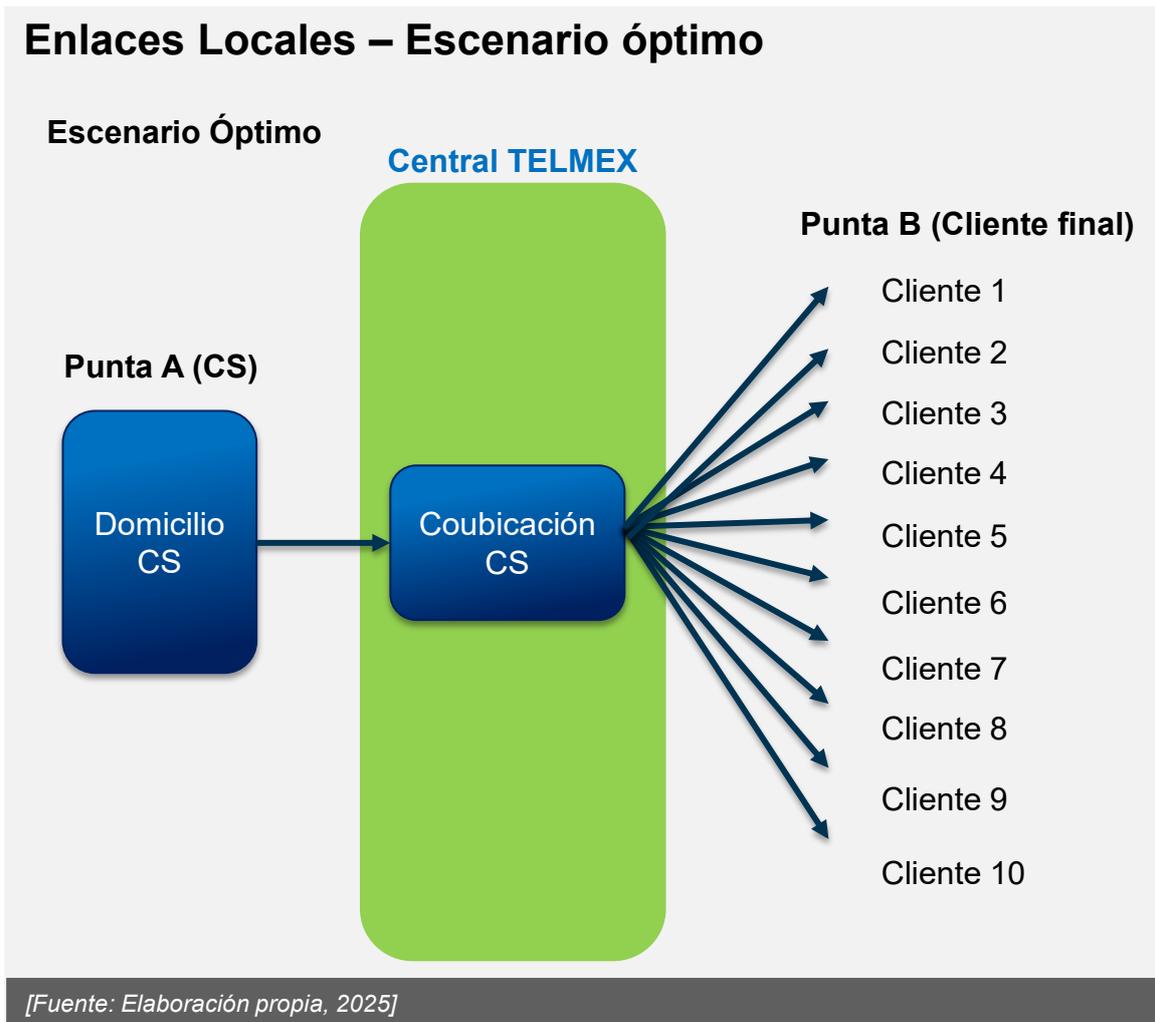


Figura 4.5: Escenario óptimo del funcionamiento de los Enlaces Locales

En conclusión, impedir la incorporación de escenarios como el descrito previamente, que no solo son viables, sino que promueven el uso eficiente de la infraestructura, podría derivar en cargas financieras injustificadas, desincentivando el uso de la Oferta. Adicionalmente, se obstaculizaría la transición hacia esquemas de interconexión más eficientes, limitando la optimización de la red y repercutiendo indirectamente en los usuarios finales. Por el contrario, eliminar estos costos redundantes fomentaría un entorno más competitivo, favorecería la eficiencia técnica y económica, y garantizaría un mejor aprovechamiento de la infraestructura disponible.

### **Soluciones propuestas ante los cobros injustificados**

Con el fin de garantizar cobros justos y transparentes, Izzi/Bestel solicitan que las Autoridades Regulatorias tengan en cuenta las siguientes soluciones:

- **Realizar un ajuste tarifario razonable y vinculado al entorno macroeconómico:** Se solicita que cualquier incremento tarifario contemplado en las ORE EM y DM esté estrictamente alineado con las expectativas inflacionarias oficiales del país y, además,

que dichos incrementos se encuentren respaldados por mejoras tangibles en la calidad y accesibilidad de los servicios. De esta forma, se asegura que los ajustes tarifarios reflejen las condiciones económicas reales y, al mismo tiempo, evidencien un compromiso efectivo del AEPT con la mejora continua del servicio, promoviendo así un entorno competitivo y equitativo.

- **Eliminar los cobros por cotizaciones no aceptadas:** Izzi/Bestel solicitan desestimar la disposición propuesta por el AEPT que pretende obligar a los CS a pagar las cotizaciones no aceptadas. Esta práctica carece de sustento, pues los CS no tienen la obligación de aceptar cotizaciones que no se ajusten a sus necesidades. Tampoco resulta procedente que se les cobre por la elaboración de un documento cuya aceptación es opcional. Además, tal condición no corresponde a las prácticas comerciales sectoriales y constituye un cobro indebido que afecta la transparencia y equidad en las relaciones entre operadores.
- **Definir de manera clara los rubros que pueden considerarse Proyectos Especiales:** Se solicita que en la ORE DM se delimite expresamente que solo podrán ser considerados Proyectos Especiales aquellos relacionados con la planta externa del AEPT, siempre que la distancia supere los 2.5 km establecidos en la Oferta.

Asimismo, se propone que el AEPT esté obligado a presentar diagramas que justifiquen la necesidad de un proyecto especial en cada caso. Igualmente, se solicita eliminar de la ORE todos los supuestos que contemplen la inclusión de elementos de transporte (Carrier Ethernet, Alta Capacidad) y Larga Distancia, así como de la Red de Acceso y Adecuaciones, por ser conceptos que ya están incorporados implícitamente en las tarifas vigentes. Esta medida es consistente con las consideraciones planteadas por otros CS y con manifestaciones pasadas del Instituto, el cual ha señalado que no procede trasladar discrecionalmente a los CS los costos de expansión o crecimiento de la red del AEPT.

- **Implementar un mecanismo transparente para el cálculo de Larga Distancia:** Se solicita que el módulo de contratación del SEG incorpore campos específicos para el registro de las coordenadas del Punto A y el Punto B. Con esta funcionalidad, el propio sistema calcularía de manera automática la distancia para enlaces de Larga Distancia y reflejaría en la facturación la tarifa exacta que corresponde. Este mecanismo aseguraría plena transparencia, objetividad y precisión en el cobro de cada tramo, evitando discrecionalidades en el cálculo realizado por el AEPT, situación que acontece actualmente.
- **Permitir la migración de enlaces punto a punto activos hacia un puerto Hub coubicado sin costo:** En el marco de las ORE EM y DM, Izzi/Bestel solicitan a las Autoridades Regulatorias que se obligue al AEPT a permitir la migración de enlaces punto a punto activos hacia un puerto Hub coubicado en cualquier central telefónica donde el CS cuente con presencia. Dicha migración deberá realizarse sin que se apliquen nuevamente cargos por instalación de cada enlace trasladado al Hub, con el fin de

asegurar un uso más eficiente de los recursos de red y promover la utilización de la ORE. Asimismo, se solicita que esta medida se acompañe de una adecuada coordinación operativa, estableciendo ventanas de mantenimiento específicas que garanticen la disponibilidad del servicio durante las migraciones.

## 4.2 Dificultades en la conciliación de las penalizaciones

La conciliación de penalizaciones constituye un mecanismo esencial dentro de las ORE EM y DM para garantizar la correcta aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y salvaguardar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios finales. Sin embargo, la práctica demuestra que este proceso no se ha llevado a cabo conforme a lo estipulado, pues el AEPT ha dificultado de manera sistemática la realización de conciliaciones mensuales, adoptando decisiones unilaterales en la imputación de penalizaciones y, en algunos casos, limitando injustificadamente los espacios de conciliación a instancias aisladas y tardías. Lo anterior se ve agravado con la ORE DM propuesta para 2026, donde el AEPT introduce modificaciones en las fórmulas de penalización que, lejos de aportar claridad y certidumbre, refuerzan la ambigüedad y otorgan mayor discrecionalidad al AEPT, debilitando aún más la posibilidad de lograr acuerdos justos y transparentes. En este contexto, resulta indispensable establecer mecanismos regulatorios que aseguren procesos de conciliación efectivos, transparentes y equilibrados entre las partes.

### ***Deficiencias en la conciliación de penalizaciones en las ORE EM y DM***

Las ORE EM y DM vigentes estipulan que, para llevar a cabo el cálculo de las penalizaciones, las partes y el Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante, llevarán a cabo en los primeros 20 (veinte) días hábiles de cada mes una conciliación mensual para determinar la base de servicios correspondientes que hayan estado en incumplimiento el mes inmediatamente anterior, y determinar el monto penalizable.

Sin embargo, el AEPT ha incumplido esta obligación de manera sistemática. Pese a que los CS han solicitado en reiteradas ocasiones la realización periódica de las conciliaciones, que son necesarias para atender los incumplimientos que afectan la calidad de los servicios provistos a los usuarios finales, el AEPT ha ignorado estas peticiones y, se ha limitado injustificadamente a realizar las conciliaciones de forma tardía e inoportuna. Un ejemplo de esta negligencia ocurrió con las fallas de 2021, cuya conciliación fue respondida por la EM únicamente hasta febrero de 2022, abarcando retroactivamente casi todo el año anterior, más específicamente, desde enero hasta noviembre de 2021 (ver Figura 4.6).

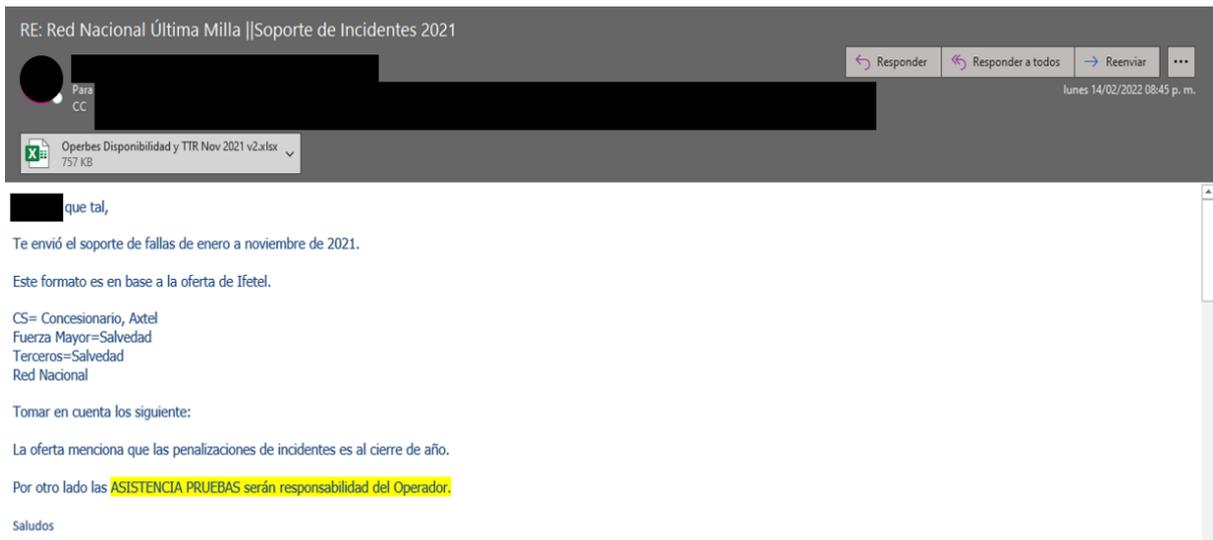


Figura 4.6: Evidencia de la negligencia del AEPT de hacer conciliaciones mensuales de las fallas [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Adicionalmente, persisten serias dificultades en el proceso de conciliación de penalizaciones. En primer lugar, se observa que el AEPT adopta decisiones unilaterales al determinar los montos de penalización mensuales aplicables a los CS. En la práctica, este procedimiento se limita a que el AEPT envíe correos electrónicos o documentos en los que comunica los montos de penalización imputables a los CS, sin reconocer ni incluir los casos en los que dichas penalizaciones deberían ser imputadas al AEPT. Adicionalmente, como se muestra en la Figura 4.7, el AEPT condiciona a los CS a responder dichos correos dentro de un plazo reducido, estableciendo que, en caso de no hacerlo, los montos de penalización se consideran aceptados automáticamente.

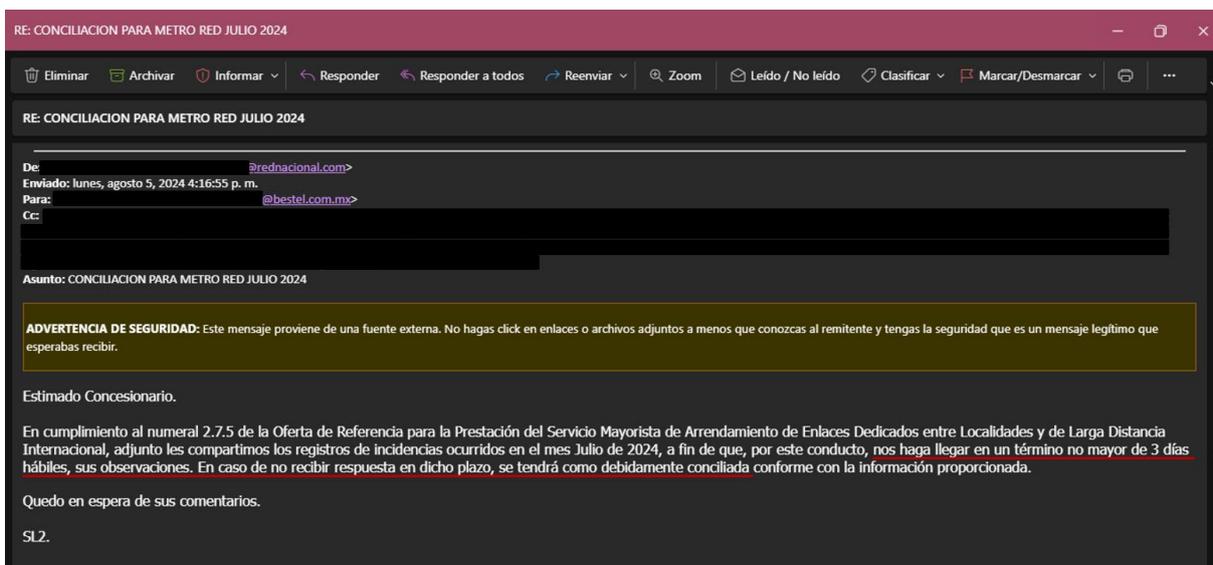


Figura 4.7: Correo con conciliación de penalizaciones para el mes de julio de 2024 [Fuente: Elaboración propia, 2024]

Dada la relevancia legal y económica que tienen estos procesos, Izzi/Bestel consideran improcedente imponer este tipo de cargas a los CS. Adicionalmente, imponer estas cargas

mediante comunicaciones unilaterales y con plazos tan estrechos de respuesta constituye una práctica abusiva y poco transparente por parte del AEPT. Por el contrario, el tratamiento de estas situaciones debe ajustarse a lo dispuesto en la Oferta, la cual establece la necesidad de un espacio de comunicación bilateral, con plazos razonables y la posibilidad de intervención activa del Instituto en caso de que no se logren acuerdos.

De igual manera, desde 2018 se ha reiterado un patrón preocupante: en todos los casos, los correos y documentos enviados por el AEPT únicamente incluyen penalizaciones dirigidas a los CS, sin acompañarse de la evidencia necesaria que demuestre que los incumplimientos realmente son atribuibles a los CS.

Ante esta situación, Izzi/Bestel han solicitado en repetidas ocasiones que el AEPT adjunte pruebas fehacientes para soportar las penalizaciones que pretende imponer. Sin embargo, el AEPT se ha negado, argumentando que los CS deben aceptar dichas penalizaciones sin comprobaciones objetivas. Esta posición carece de fundamento, ya que, en el supuesto inverso, es decir, si los CS impusieran penalizaciones al AEPT sin evidencias claras, este último no las aceptaría en ninguna circunstancia sin una justificación sólida.

A la falta de conciliaciones efectivas sobre las penalizaciones, se suma un nuevo problema en la ORE DM propuesta por el AEPT para 2026. En esta versión, el AEPT plantea modificar tanto la fórmula de penalizaciones por entregas fuera de plazo, como la fórmula de penalizaciones por disponibilidad. Más allá de los cambios específicos en dichas fórmulas, esta propuesta refleja un riesgo mayor: la dificultad estructural para alcanzar conciliaciones transparentes y justas se ve acentuada por la introducción de ajustes que generan mayor ambigüedad y discrecionalidad en la interpretación de los incumplimientos. En lugar de contribuir a clarificar los mecanismos de compensación y fortalecer la certidumbre para los CS, estas modificaciones refuerzan la opacidad del proceso y amplían el margen de maniobra del AEPT para evitar responsabilidades.

Con esto en mente, es evidente que las prácticas poco transparentes persisten ya que las decisiones continúan siendo tomadas unilateralmente por el AEPT, lo que mantiene la ausencia de un espacio efectivo de conciliación bilateral. En este contexto, las partes no logran alcanzar consensos respecto a los incumplimientos, lo que impide llegar a la parte del proceso donde se discuten los cálculos y el monto adecuado de las penalizaciones. En consecuencia, estas malas prácticas frustran la posibilidad de hacer efectivas las penalizaciones que corresponderían al AEPT.

### ***Soluciones propuestas para fortalecer la conciliación de las penalizaciones***

Con el fin de facilitar los espacios para la conciliación de incumplimientos, y sus penalizaciones correspondientes, y así garantizar una mayor efectividad en la estructura e implementación de las ORE EM y DM bajo consulta, Izzi/Bestel solicitan:

- **Incluir explícitamente los plazos y procesos para la conciliación de penalizaciones:** Aunque las ORE EM y DM vigentes ya contemplan fórmulas y lineamientos para calcular penalizaciones, en la práctica los CS enfrentan serias limitaciones para hacerlas efectivas debido a que el AEPT conduce los procesos de manera unilateral, sin promover espacios de conciliación mutua y transparente. Por esta razón, resulta indispensable que las nuevas ORE EM y DM definan de manera detallada y explícita los plazos y procedimientos aplicables en la conciliación de penalizaciones, a fin de reducir la incertidumbre que actualmente enfrentan los CS, evitar retrasos arbitrarios por parte del AEPT y eliminar condicionamientos indebidos que impliquen cargas desproporcionadas sobre los CS.

Adicionalmente, debe incorporarse la obligación expresa para que el AEPT acompañe cada imputación de penalización con pruebas documentales verificables que respalden la existencia y magnitud del incumplimiento. De esta forma, se asegura un proceso transparente que se sustente en evidencia objetiva y evite que los CS queden sujetos a decisiones unilaterales a discreción del AEPT.

- **Fortalecer el Comité de la ORE para la resolución de disputas relacionadas con penalizaciones:** Se solicita que, en el Comité Técnico de la ORE, se priorice un espacio específico y permanente para la conciliación y resolución de disputas relacionadas con penalizaciones e incumplimientos de calidad. Dicho espacio debe operar con sesiones periódicas y con un seguimiento riguroso de los compromisos establecidos, para lo cual resulta imperativo fortalecer las funciones que ejercen las Autoridades Regulatorias en materia de auditoría de incumplimientos, validación de las evidencias presentadas y determinación justa y objetiva de penalizaciones. Este mecanismo aportaría mayor certidumbre y transparencia a la relación entre el AEPT y los CS, promoviendo condiciones de competencia más equilibradas y en beneficio directo de los usuarios finales.

#### **4.3 Formas en las que el AEPT busca eximirse de sus responsabilidades**

La forma más recurrente en la que el AEPT busca evadir sus responsabilidades en la provisión de servicios mayoristas es a través del uso indebido de las salvaguardas previstas en las Ofertas de Referencia. Bajo el pretexto de causales como “fuerza mayor”, el AEPT ha logrado ampliar de manera desproporcionada sus márgenes de discrecionalidad, reduciendo artificialmente los tiempos de reparación reportados y eludiendo sanciones por incumplimientos. Este patrón de conducta no solo altera los indicadores de desempeño que no terminan reflejando la realidad operativa, sino que también traslada los costos de su ineficiencia a los CS, limita su capacidad de garantizar servicios de calidad a los usuarios finales y genera un entorno de incertidumbre operativa. La persistencia de estas prácticas evidencia un intento deliberado del AEPT de institucionalizar el uso inadecuado del mecanismo de salvaguardas dispuesto en la Oferta. Lo anterior debilita la competencia, erosiona la confianza en la regulación y desincentiva la mejora continua del servicio.

### ***Uso indebido de salvaguardas por parte del AEPT en la DM***

Históricamente, la provisión de servicios a los CS se ha visto obstaculizada por el uso reiterado, inapropiado e indiscriminado de salvaguardas por parte del AEPT. Esta práctica ha limitado la capacidad de los CS para garantizar servicios de calidad y cumplir con los plazos establecidos, generando efectos negativos en su operación y en la experiencia de sus usuarios finales.

De manera recurrente, el AEPT ha acudido al argumento de “causas de fuerza mayor” para justificar incumplimientos y retrasos, sin aportar evidencia objetiva y verificable que sustente dichas causas. Como consecuencia, se han extendido de forma injustificada los plazos de reparación e, incluso, se ha impedido en ciertos casos la provisión de servicios, debilitando la certidumbre regulatoria y afectando la competencia en el mercado.

En la ORE DM propuesta para 2026, el AEPT busca reforzar esta práctica mediante la adición de la subsección 2.6.6 a la sección 2.6 de Operación y Mantenimiento, en los siguientes términos:

*“2.6.6 Para efectos de la medición de los parámetros e indicadores de reparación y disponibilidad de la División Mayorista de Telmex/Telnor, no se considerarán aquellas fallas atribuibles a fenómenos imprevisibles o de fuerza mayor, a causas imputables a terceros, o a fallas que sean responsabilidad del Concesionario Solicitante o Autorizado Solicitante” (ORE DM propuesta para 2026)*

A partir de esta propuesta de inclusión, donde no se acotan los casos de fuerza mayor ni se exige el aporte de evidencias para soportar dichos casos, el AEPT podría eximirse de responsabilidades de manera sistemática, trasladando los riesgos de su propia operación a los CS, situación que ha ocurrido desde que se implementaron las Ofertas de Referencia. Esto supondría una reducción significativa en la protección de los derechos de los CS, quienes se enfrentarían a un mayor grado de incertidumbre respecto al cumplimiento de los plazos de provisión y reparación, además de quedar expuestos a que el AEPT limite de forma arbitraria el alcance de su responsabilidad.

En línea con lo anterior, la propuesta no fomenta condiciones de equidad ni de competencia efectiva, sino que amplía de manera desproporcionada los márgenes de discrecionalidad del AEPT y debilita los incentivos para mejorar la calidad del servicio. Esta modificación desincentiva el uso de la Oferta de Referencia y asigna cargas adicionales a los CS, quienes no tienen control alguno sobre la gestión, operación y decisiones de la DM del AEPT.

La Figura 4.8 presenta un análisis del tiempo promedio requerido por el AEPT para reparar las fallas reportadas entre enero y julio de 2025. El análisis contempla el MTTR<sup>15</sup> para dos escenarios: (i) valores reportados por Izzi/Bestel, sin considerar las salvaguardas; y (ii) valores reportados por el AEPT, incluyendo dichas salvaguardas en el cálculo. Así bien, los

<sup>15</sup> Tiempo Medio de Reparación (Mean time to repair)

meses en los que este indicador, a pesar de ser global, excedió el límite máximo de prioridad 3 estipulado en los ANS (ver Figura 4.9), se destacan en rojo en la Figura 4.8.

2025	MTTR (horas) global sin salvaguardas	MTTR (horas) global con salvaguardas	Horas ganadas por salvaguardas
Enero	6.7	0.6	6.1
Febrero	43.9	4.6	39.3
Marzo	33.6	8.2	25.4
Abril	64.2	1.1	63.1
Mayo	26.0	3.5	22.5
Junio	67.1	1.6	65.5
Julio	12.7	1.1	11.6

Figura 4.8: Tiempo promedio de reparación (MTTR, por sus siglas en inglés) entre enero y julio de 2025 de la DM [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Plazos Máximos de Reparación Ethernet para Enlaces Dedicados (DM)	
Tipo de incidencia	Entre localidades y larga distancia internacional
Prioridad 1	4 horas
Prioridad 2	8 horas
Prioridad 3	10 horas

Figura 4.9: Plazos máximos de reparación de enlaces dedicados estipulados en la ORE DM vigente [Fuente: ORE DM vigente, 2025]

Los resultados muestran que, en ausencia de salvaguardas, el AEPT habría incumplido sistemáticamente los plazos de reparación establecidos en los ANS para prioridad 3 (10 horas). Sin embargo, gracias a su uso recurrente, redujo artificialmente de seis a cero el número de meses con incumplimientos. La falta de evidencia que justifique la existencia y validez de estas salvaguardas confirma que se trata de una táctica deliberada para eludir penalizaciones y responsabilidades contractuales, lo cual resulta inaceptable desde una perspectiva regulatoria y de promoción de la competencia.

En la mayoría de los casos, las horas ganadas por el uso de salvaguardas superaron incluso los umbrales de tiempo máximo para reparaciones de prioridad 3, lo cual también se ha incluido en rojo en la citada figura. Este análisis pone de manifiesto no solo el uso excesivo de este mecanismo por parte de la DM, sino también las deficiencias en el diseño de la ORE DM, tanto vigente como propuesta, que facilitan este tipo de abusos.

Esto se ve agravado por la modificación que el AEPT propuso en la ORE DM 2026, y que se detalla en la subsección 3.1, sobre cambiar los plazos de reparación para los enlaces dedicados con tecnología TDM, que dejarían de establecerse en los plazos de la Figura 4.9, sino que se atenderían bajo el concepto de “Best Effort”, lo que permitiría ampliar los plazos para este servicio en detrimento de las condiciones vigentes.

El problema se intensifica con la utilización recurrente de la causal “robos o vandalismo a la infraestructura” para justificar “paros de reloj” en el cómputo de los tiempos de reparación. Aunque este tipo de incidentes puede ocurrir, su frecuencia en los reportes del AEPT es desproporcionada y carece tanto de evidencias por parte del AEPT, como de verificación por parte de las Autoridades Regulatorias. Entre enero y julio de 2025, un 58% de las fallas sujetas a salvaguardas fueron atribuidas a esta causal (ver Figura 4.10). Esta cifra revela un patrón preocupante de justificación sin sustento verificable, agravado por la ausencia de protocolos claros de validación por parte de las Autoridades Regulatorias.

Año	Causa de falla							Total
	Robos o vandalismo	Energía Eléctrica	Terceros – Accidente vehicular	Terceros – Obras públicas	Terceros – Mordedura de Roedor	Terceros – Incendio	Terceros – Quema de pastizales	
2025								
Ene	1	2	1	0	0	0	0	4
Feb	5	2	1	0	0	0	1	9
Mar	5	0	0	0	0	1	0	6
Abr	1	0	0	0	0	0	0	1
May	7	0	1	0	1	1	0	10
Jun	3	2	0	0	0	0	0	5
Jul	1	2	0	0	1	1	0	5
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
<b>% del total</b>	<b>58%</b>	<b>20%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

Figura 4.10: Causa de falla reportada por el AEPT en el marco de la ORE DM entre enero y julio de 2025 [Fuente: Elaboración propia, 2025]

La falta de controles adecuados permite que el AEPT utilice salvaguardas con poca o ninguna justificación, lo que puede resultar en un uso indiscriminado de las mismas sin enfrentar repercusiones por ello. Como muestra la Figura 4.11, durante el período de enero a julio de 2025, el AEPT reportó, en promedio, un tiempo de reparación menor para el 65.15% de las fallas reportadas por Izzi/Bestel. En estos casos, el AEPT utilizó salvaguardas para mantenerse dentro de los límites de tiempo estipulados en la ORE DM. Cabe destacar que, en el último mes, a pesar de la disminución en el número de fallas, el 100% de los incidentes fueron reportados por el AEPT como “con salvaguardas”.

2024	Fallas totales reportadas	Fallas donde el AEPT utilizó salvaguardas	% del total de fallas reportadas
Enero	7	4	57.14%
Febrero	17	9	52.94%
Marzo	7	6	85.71%
Abril	9	1	11.11%
Mayo	12	10	83.33%
Junio	6	5	83.33%
Julio	8	8	100.00%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>43</b>	<b>65.15%</b>

*Figura 4.11: Total de fallas reportadas vs. número de fallas donde el AEPT utilizó salvaguardas entre enero y julio de 2025 en el marco de la ORE DM [Fuente: Elaboración propia, 2025]*

Este comportamiento no solo genera incertidumbre y dificulta la planificación operativa de los CS, sino que pone en riesgo la continuidad y la calidad de los servicios que estos ofrecen a sus usuarios finales. Al no contar con un marco regulatorio que garantice una evaluación objetiva y transparente de las causas de las fallas, los CS quedan expuestos a prácticas abusivas por parte del AEPT, afectando negativamente su capacidad para competir de manera justa en los mercados de telecomunicaciones.

Ante esto, es evidente que, en la ORE DM, el AEPT ha recurrido de manera sistemática e injustificada a salvaguardas como “fuerza mayor” o “causas atribuibles a terceros” para eludir sus responsabilidades, lo que le ha permitido incumplir los ANS, reducir artificialmente los tiempos de reparación y evitar sanciones regulatorias. Este comportamiento genera un entorno de incertidumbre para los CS, quienes no tienen control sobre la operación del AEPT, y produce efectos adversos en la transparencia regulatoria, en la calidad y continuidad de los servicios mayoristas, y en los incentivos del AEPT para mejorar la provisión de sus servicios, deteriorando las condiciones de equidad y competencia en el mercado.

### ***Uso indebido de salvaguardas por parte del AEPT en la EM***

La provisión efectiva de servicios mayoristas a los CS se ha visto seriamente comprometida por el uso abusivo e indiscriminado de salvaguardas por parte del AEPT en la EM. Este comportamiento ha afectado directamente la capacidad de los CS para cumplir con sus compromisos de calidad y plazos de entrega, deteriorando sus operaciones y la experiencia de los usuarios finales.

De manera sistemática, y en línea con lo documentado previamente para la ORE DM, el AEPT ha recurrido a causales como “fuerza mayor” para justificar incumplimientos y retrasos en los tiempos de reparación, sin aportar evidencia objetiva de respaldo. Como resultado, se han extendido de forma injustificada los plazos de atención y, en algunos casos, ha resultado imposible garantizar la continuidad de los servicios contratados.

La Figura 4.12 muestra con claridad el impacto de esta práctica. Al analizar los valores del MTTR<sup>16</sup> sin considerar salvaguardas entre enero y julio de 2025, es evidente que en varios meses se incumplen los límites máximos de reparación establecidos en los ANS; sin embargo, al incluir las salvaguardas aplicadas por el AEPT, los indicadores aparecen artificialmente dentro de los parámetros permitidos. Esto significa que, únicamente gracias a las salvaguardas, el AEPT pasó de incumplir en dos meses a presentar un cumplimiento total, ocultando su real desempeño operativo y evitando sanciones contractuales por incumplimiento de parámetros. En abril y mayo, las “horas ganadas” superaron incluso los

<sup>16</sup> Tiempo Medio de Reparación (Mean time to repair)

plazos máximos previstos para reparaciones de prioridad 3 (ver Figura 4.13), lo que confirma la magnitud del impacto que tiene esta mala práctica.

2025	MTTR (horas) global sin salvaguardas	MTTR (horas) global con salvaguardas	Horas ganadas por salvaguardas
Enero	1.67	0.00	1.67
Febrero	0.00	0.00	0.00
Marzo	0.00	0.00	0.00
Abril	10.75	0.00	10.75
Mayo	38.09	3.12	34.97
Junio	0.00	0.00	0.00
Julio	3.30	0.00	3.30

Figura 4.12: Tiempo promedio de reparación (MTTR, por sus siglas en inglés) entre enero y julio de 2025 de la EM [Fuente: Elaboración propia, 2025]

Tipo de incidencia	Enlaces dedicados locales
Prioridad 1	4 horas
Prioridad 2	8 horas
Prioridad 3	10 horas

Figura 4.13: Plazos máximos de reparación de enlaces dedicados locales ORE EM vigente [Fuente: ORE EM vigente, 2025]

El problema no se limita a la causal de fuerza mayor. El AEPT también ha recurrido de manera recurrente a “robos o vandalismo a la infraestructura” como justificación para detener el cómputo de tiempos, aun cuando no existan pruebas suficientes o cuando el evento no guarda proporción con los retrasos reportados. Este uso indiscriminado de causales no atribuibles al AEPT constituye una táctica para evadir responsabilidades y desplazar el costo de su ineficiencia hacia los CS.

La falta de mecanismos de verificación y control efectivos ha facilitado que la EM utilice estas salvaguardas con mínima o nula justificación. Entre enero y julio de 2025, el AEPT reportó tiempos de reparación inferiores a los observados por Izzi/Bestel en el 66.67% de las fallas, lo cual solo fue posible debido al uso abusivo de salvaguardas. De este modo, el AEPT logra presentarse como cumplidor, aunque en la práctica no respete los plazos establecidos en la ORE EM vigente.

Estas prácticas generan incertidumbre para los CS, dificultan su planeación operativa y comprometen la calidad y continuidad de los servicios que ofrecen a sus usuarios. Además, distorsionan los indicadores de desempeño mayorista, debilitan la transparencia regulatoria y reducen los incentivos del AEPT para invertir en resiliencia y mantenimiento de la red.

En suma, la utilización sistemática y sin controles de salvaguardas por parte del AEPT en la EM constituye un mecanismo para evadir responsabilidades contractuales y regulatorias,

afectando la confianza en los servicios mayoristas y creando condiciones de inequidad que obstaculizan una competencia efectiva en los mercados de telecomunicaciones.

### ***Soluciones propuestas para evitar que el AEPT se exima de sus responsabilidades***

Con el objetivo de evitar el uso excesivo e indiscriminado de las salvaguardas en todo lo relacionado con la operación de los servicios y el tiempo para la reparación de estos, se propone lo siguiente:

- **Definir con precisión los supuestos de “caso fortuito o fuerza mayor” y sus límites:** Izzi/Bestel considera que es indispensable que las Autoridades Regulatorias exijan al AEPT detallar de manera clara y exhaustiva en las ORE EM y DM qué situaciones pueden considerarse como “caso fortuito o fuerza mayor”, limitándolas exclusivamente a eventos extraordinarios, excepcionales y objetivamente comprobables. Debe quedar expresamente prohibida la inclusión de circunstancias inherentes a la operación normal de la red, dado que forman parte de las obligaciones propias de gestión del AEPT. Adicionalmente, debe establecerse un plazo concreto para que, una vez superado el evento, se reanude de inmediato el cómputo de los tiempos de reparación, evitando así extensiones indefinidas que alteren artificialmente los indicadores de desempeño.
- **Exigir evidencias obligatorias en el SEG para invocar salvaguardas:** El uso de causales como “robo o vandalismo” o “caso fortuito o fuerza mayor” por parte del AEPT debe respaldarse de manera obligatoria con evidencia documental suficiente, verificable y oportuna, publicada en el SEG. Ello implica que el AEPT debe presentar pruebas fehacientes que permitan a las Autoridades Regulatorias y a los CS corroborar la legitimidad del evento alegado. Sin este soporte documental, las salvaguardas no deberían tener validez alguna. Con esta medida se garantizaría mayor transparencia, trazabilidad y control en los procesos de atención y reparación de fallas, reduciendo el espacio para justificaciones discrecionales o abusivas.
- **Fortalecer la supervisión de las Autoridades Regulatorias sobre el uso de salvaguardas:** Se solicita que, en el marco del Comité de la ORE, se robustezcan los mecanismos de supervisión y control ejercidos por las Autoridades Regulatorias respecto al uso de salvaguardas por parte del AEPT. La vigilancia debe ser proactiva y continua, de manera que se incentive el cumplimiento efectivo de los parámetros de provisión y reparación establecidos en los ANS. Este reforzamiento de la supervisión debe acompañarse de un procedimiento estricto de revisión de evidencias y de la aplicación de sanciones claras y proporcionales en los casos en que el AEPT invoque salvaguardas sin justificación válida. Solo bajo este esquema será posible asegurar que las excepciones se apliquen únicamente cuando corresponda, preservando la calidad, continuidad y equidad en la prestación de los servicios mayoristas.

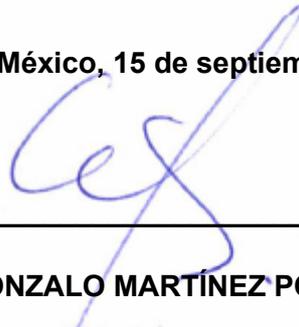
Por lo antes expuesto, a esa H. Autoridad, atentamente solicito:

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

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

**Asunto:** Se emiten comentarios dentro de la “**Consulta Pública sobre las Propuestas de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio de Acceso y Uso Compartido de Infraestructura Pasiva y la Propuesta de Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional presentadas por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., aplicables del 1 de enero al 31 de diciembre de 2026**” específicamente sobre la “**Oferta de Referencia para la prestación del Servicio Mayorista de Enlaces Dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional**” .

Ciudad de México, 15 de septiembre de 2025



---

**GONZALO MARTÍNEZ POUS**

**Representante legal**