

FORMATO PARA PARTICIPAR EN LA CONSULTA PÚBLICA

Instrucciones para su llenado y participación:

- I. Las opiniones, comentarios y propuestas deberán ser remitidas a la siguiente dirección de correo electrónico: ofertas.referencia@ift.org.mx, en donde se deberá considerar que la capacidad límite para la recepción de archivos es de 25 Mb.
- II. Proporcione su nombre completo (nombre y apellidos), razón o denominación social, o bien, el nombre completo (nombre y apellidos) del representante legal. Para este último caso, deberá elegir entre las opciones el tipo de documento con el que acredita dicha representación, así como adjuntar –a la misma dirección de correo electrónico- copia electrónica legible del mismo.
- III. Lea minuciosamente el **AVISO DE PRIVACIDAD** en materia del cuidado y resguardo de sus datos personales, así como sobre la publicidad que se dará a los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas por usted en el presente proceso consultivo.
- IV. Vierta sus comentarios conforme a la estructura de la Sección II del presente formato.
- V. De contar con observaciones generales o alguna aportación adicional proporciónelos en el último recuadro.
- VI. En caso de que sea de su interés, podrá adjuntar a su correo electrónico la documentación que estime conveniente.
- VII. El período de consulta pública será del 12 de julio de 2019 al 10 de agosto de 2019 (i.e. 30 días naturales). Una vez concluido dicho período, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Fernando Rojas Castañeda, Director de Modelos de Costos de Servicios de Compartición, correo electrónico: fernando.rojas@ift.org.mx o bien, a través del número telefónico (55) 5015 4000, extensión 4828.

I. Datos del participante	
Nombre, razón o denominación social:	AXTEL S.A.B DE C.V.
En su caso, nombre del representante legal:	ALBERTO RAZO MEZA
Documento para la acreditación de la representación: <small>En caso de contar con representante legal, adjuntar copia digitalizada del documento que acredite dicha representación, vía correo electrónico.</small>	Poder Notarial
AVISO DE PRIVACIDAD	
<p>En cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 3, fracción II, 16, 17, 18, 21, 25, 26, 27 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados (en lo sucesivo, la "LGPDPPO") y numerales 9, fracción II, 11, fracción II, 15 y 26 al 45 de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público (en lo sucesivo los "Lineamientos"), se pone a disposición de los participantes el siguiente Aviso de Privacidad Integral:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Denominación del responsable: Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo, el "IFT"). II. Domicilio del responsable: Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C. P. 03720, Ciudad de México, México. III. Datos personales que serán sometidos a tratamiento y su finalidad: Los comentarios, opiniones y aportaciones presentadas durante la vigencia de cada consulta pública, serán divulgados íntegramente en el portal electrónico del Instituto de manera asociada con el titular de los mismos y, en ese sentido, serán considerados invariablemente públicos en términos de lo dispuesto en el numeral Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio. Ello, toda vez que la naturaleza de las consultas públicas consiste en promover la participación ciudadana y transparentar el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como de cualquier otro asunto que estime el Pleno del IFT a efecto de generar un espacio de intercambio de información, opiniones y puntos de vista sobre cualquier tema de interés que este órgano constitucional autónomo someta al escrutinio público. En caso de que dentro de los documentos que sean remitidos se advierta información distinta al nombre y opinión, y ésta incluya datos personales que tengan el carácter de confidencial, se procederá a su protección. Con relación al nombre y la opinión de quien participa en este ejercicio, se entiende que otorga su consentimiento para la difusión de dichos datos, cuando menos, en el portal del Instituto, en términos de lo dispuesto en los artículos 20 y 21, segundo y tercer párrafos, de la LGPDPPSO y los numerales 12 y 15 de los Lineamientos. 	

“Consulta pública respecto a la Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

IV. **Información relativa a las transferencias de datos personales que requieran consentimiento:** Los datos personales recabados con motivo de los procesos de consulta pública no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular.

V. **Fundamento legal que faculta al responsable para llevar a cabo el tratamiento:** El IFT, convencido de la utilidad e importancia que reviste la transparencia y la participación ciudadana en el proceso de elaboración de nuevas regulaciones, así como de cualquier otro asunto que resulte de interés, realiza consultas públicas con base en lo señalado en los artículos 15, fracciones XL y XLI, 51 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de octubre de 2017, 12, fracción XXII, segundo y tercer párrafos y 138 de la Ley Federal de Competencia Económica, última modificación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017, así como el Lineamiento Octavo de los Lineamientos de Consulta Pública y Análisis de Impacto Regulatorio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de noviembre de 2017.

VI. **Mecanismos y medios disponibles para que el titular, en su caso, pueda manifestar su negativa para el tratamiento de sus datos personales para finalidades y transferencias de datos personales que requieren el consentimiento del titular:** En concordancia con lo señalado en el apartado IV, del presente aviso de privacidad, se informa que los datos personales recabados con motivo de los procesos de consulta pública no serán objeto de transferencias que requieran el consentimiento del titular. No obstante, se pone a disposición los siguientes puntos de contacto: Anaid Karina Limón Rivera, Subdirectora de Modelos de Prestación de Servicios de Compartición 1, correo electrónico: fernando.rojas@ift.org.mx y número telefónico (55) 50154000 extensión 4853, con quien el titular de los datos personales podrá comunicarse para cualquier manifestación o inquietud al respecto.

VII. **Los mecanismos, medios y procedimientos disponibles para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre el tratamiento de sus datos personales (en lo sucesivo, los “derechos ARCO”):** Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del IFT, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que establezca el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (en lo sucesivo el “INAI”). El procedimiento se registrará por lo dispuesto en los artículos 48 a 56 de la LGPDPPSO, así como en los numerales 73 al 107 de los Lineamientos, de conformidad con lo siguiente:

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

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

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

Los mismos se encuentran establecidos en el párrafo octavo del artículo 52 de la LGPDPPSO, que señala lo siguiente:

Las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCO deberán presentarse ante la Unidad de Transparencia del responsable, que el titular considere competente, a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o cualquier otro medio que al efecto establezca el INAI.

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

Los formularios que ha desarrollado el INAI para el ejercicio de los derechos ARCO, se encuentran disponibles en su portal de Internet (www.inai.org.mx), en la sección “Protección de Datos Personales”/“¿Cómo ejercer el derecho a la protección de datos personales?”/“Formatos”/“Sector Público”.

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

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

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

“Consulta pública respecto a la Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

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

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

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

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

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

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

Transcurrido el plazo sin desahogar la prevención se tendrá por no presentada la solicitud de ejercicio de los derechos ARCO.

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

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

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

En el caso en concreto, se informa que no existe/existe un procedimiento específico para solicitar el ejercicio de los derechos ARCO en relación con los datos personales que son recabados con motivo del proceso consultivo que nos ocupa. (Descripción en caso de existir).

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

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

VIII. **El domicilio de la Unidad de Transparencia del IFT:** Insurgentes Sur 1143, Col. Nochebuena, Delegación Benito Juárez, C. P. 03720, Ciudad de México, México. Planta Baja, teléfono 50154000, extensión 4267.

IX. **Los medios a través de los cuales el responsable comunicará a los titulares los cambios al aviso de privacidad:** Todo cambio al Aviso de Privacidad será comunicado a los titulares de datos personales en el apartado de consultas públicas del portal de internet del IFT.

II. Comentarios, opiniones y aportaciones generales del participante sobre el asunto en consulta pública

Al margen de los comentarios operativos que se emiten en este documento, consideramos que es esencial que IFT contemple la necesidad de brindar certidumbre jurídica, técnica y económica sobre la Oferta de Referencia (OR) a aplicar posterior a que se lleve a cabo la Separación Funcional, puesto que la Oferta actualmente sujeta a Consulta Pública no contempla la Separación.

En este sentido, es fundamental que las Ofertas que el AEP aplicará una vez que entre en vigor la Separación Funcional sean sometidas a Consulta Pública, de lo contrario se pondrían en riesgo las eficiencias operativas ganadas a través del uso de las Ofertas.

En adición, sugerimos que la OR aplicable posterior a la Separación Funcional contemple al menos los siguientes aspectos:

- Reducir costos de transacción y promover el acceso eficiente a servicios mayoristas.
- Permitir la replicabilidad en los tiempos y en el precio.
- Orientar los procesos a mejorar los tiempos y hacer eficiente la operación diaria de la Oferta de Referencia.
- Garantizar a través del SEG que la operación entre Telmex y la nueva empresa Mayorista sea eficiente en tiempo y forma, respecto de las peticiones de servicios, además de garantizar plena transparencia en los procesos y las condiciones de no discriminación.
- Garantizar el acceso a la infraestructura del AEP en condiciones no discriminatorias.

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.

III. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos del participante sobre el asunto en consulta pública

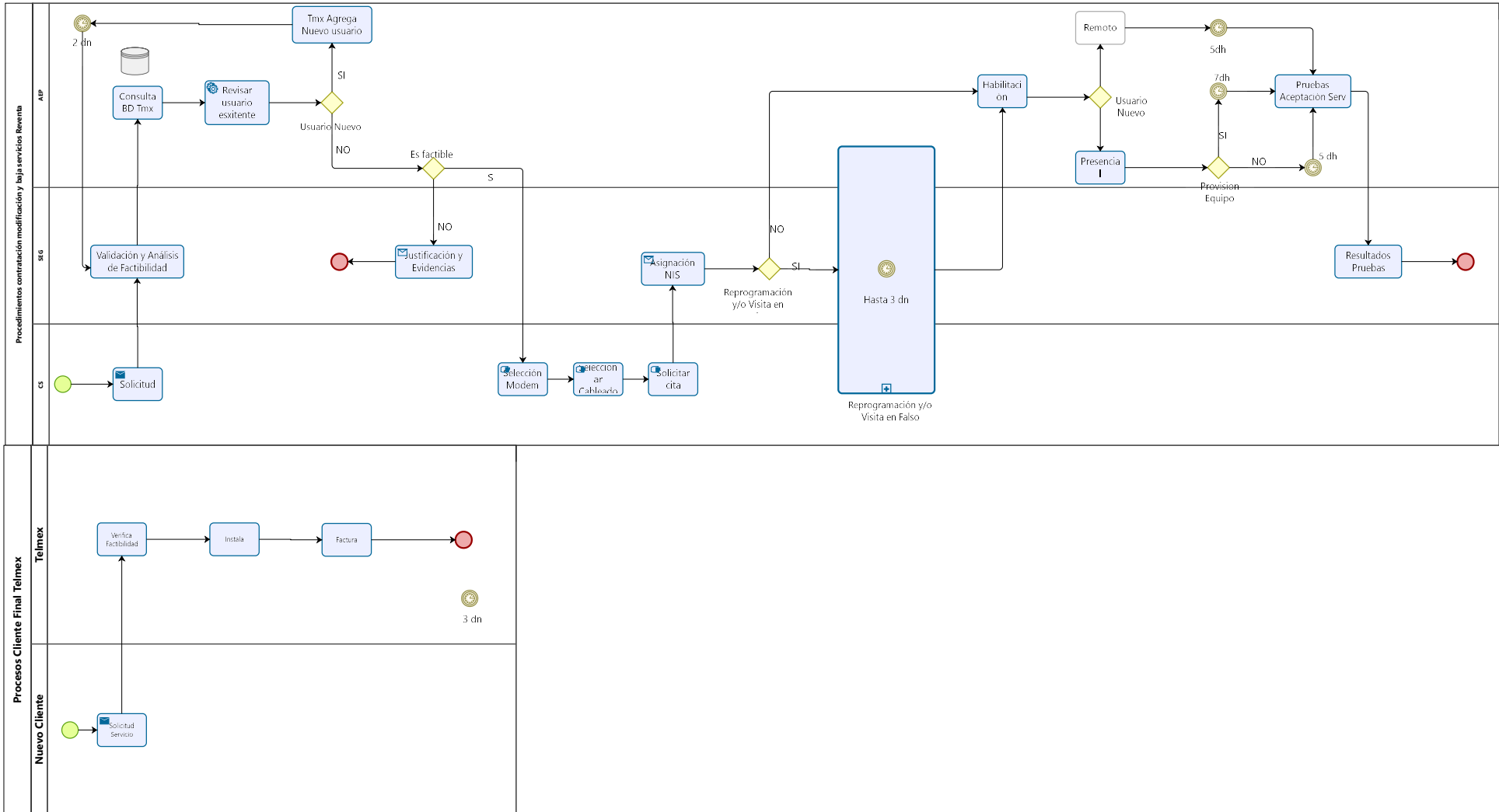
Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
<p>1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios</p>	<p>Es necesario que documentar de forma transparente en el SEG de la Causa de negación del servicio. Ya que aún, cuando está estipulado dentro la oferta que el AEP debe demostrar de manera fehaciente la imposibilidad técnica de dar el servicio, Telmex incumple con la condición. Por ello proponemos que exista un catálogo de evidencias para acotar las causas de negación de servicio y reducir la discrecionalidad de Telmex, En adición, es necesario que el AEP incluya la fecha tentativa para la habilitación de la nueva capacidad de atención a clientes, esto con el fin de poder planear la contratación de servicio.</p>
<p>1.4.2. Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento</p>	<p>El AEP está obligado a notificar los motivos de objeciones, pero no está notificando cuando quedaría solventada la objeción, de tal manera que permita tener una expectativa clara para compartir con el usuario final. Por lo anterior, se debe incluir en la oferta un periodo de 18 días en los cuales deberá Telmex notificar el motivo de Objeción y adicionalmente, deberá establecer un periodo de 10 días hábiles para que Telmex de continuidad a la solicitud.</p>

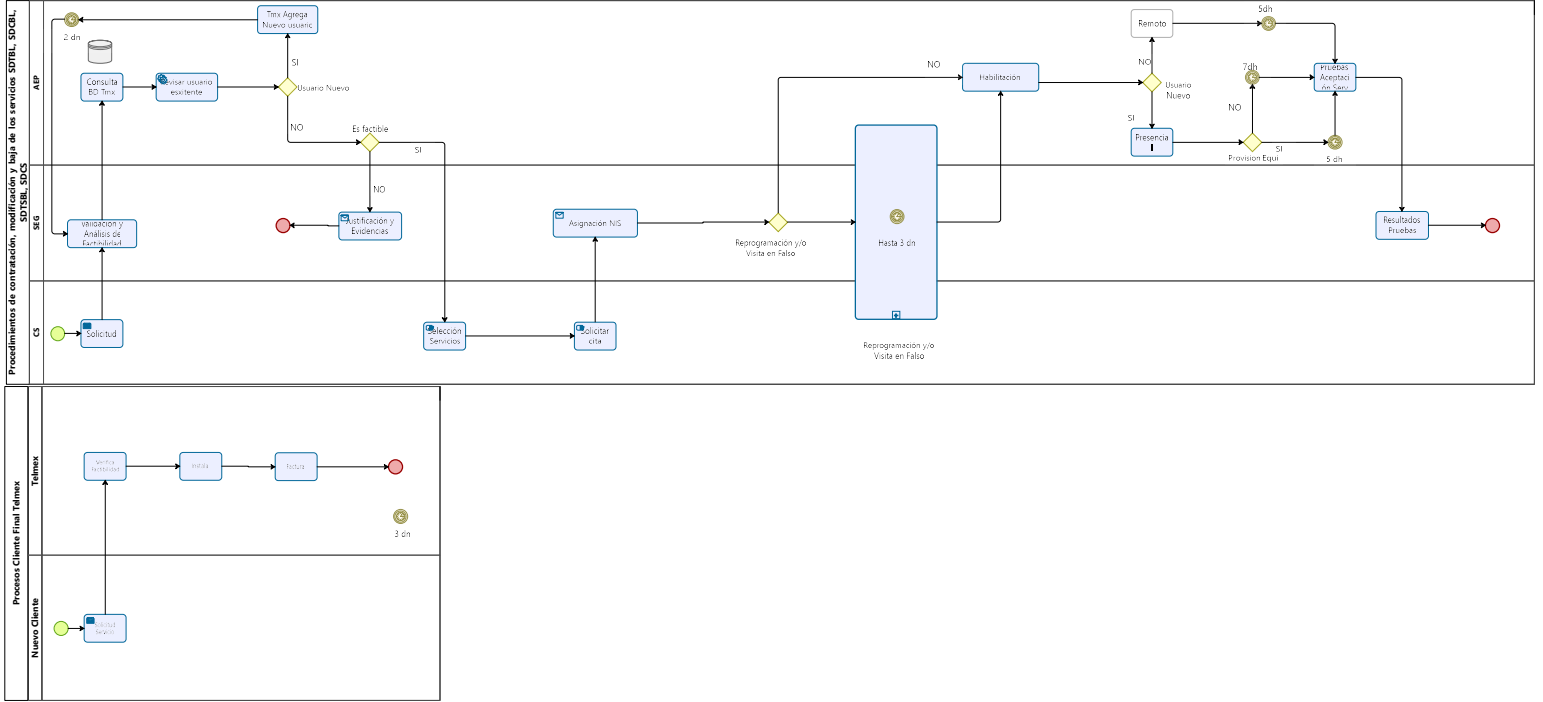
<p>4.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica, 4.2.1 Servicio de Reventa de Internet Y 4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes</p>	<p>Dentro del Alcance del servicio se debe incluir la generación del acta o carta de recepción del mismo y esta deberá quedar integrada dentro del SEG como evidencia. El acta debe de especificar el nombre de quien recibió el servicio, firma, fecha y hora.</p>
<p>4.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica</p>	<p>Solicitamos incluir un proceso, en términos de replicabilidad técnica, de sustitución del medio de acceso, tal como Telmex lo hace con sus clientes. Es decir, solicitamos incluir un servicio que permita cambiar el medio de acceso a fibra óptica cuando el servicio ha sido entregado por cobre y que, en determinado momento, el medio de acceso se degrada y no cumple con parámetros de calidad mínimos y para cuyo domicilio existe el servicio, para el cual se cubriría el diferencial de los gastos de instalación.</p>
<p>4.2.1 Servicio de Reventa de Internet y 4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes</p>	<p>Detallar las condiciones en que TELMEX otorgará usuarios y contraseñas para el servicio de WiFi Móvil. Dentro de la OREDA no está especificado el procedimiento para que el CS o usuario final, obtenga dicho usuario y contraseña. Por lo que es necesario que se indiquen los procedimientos respectivos</p>
<p>4.2.1 Servicio de Reventa de Internet</p>	<p>Dentro del Alcance del servicio se debe incluir la generación del acta o de la carta de recepción del mismo y esta deberá quedar integrada dentro del SEG como evidencia. El acta debe de especificar el nombre de quien recibió el servicio, firma, fecha y hora</p>
<p>4.4 Venta de Módem y ONT para Reventa.</p>	<p>Dentro del párrafo que define la Entrega de equipos Telmex existentes y nuevos, incluir en la orden de SEG el No. De serie y modelo del equipo ya que es solicitado por parte de la operativa de Telmex al reportar una falla, pero no es proporcionado como parte de la entrega de equipos. Por lo que resulta incongruente que, para levantar un reporte de falla, el área operativa del AEP requiera información que no ha sido proporcionada al usuario final o al CS, y que no esté disponible a través del SEG.</p>
<p>4.4 Solución</p>	<p>Se recomienda que el tiempo de espera sea de 1 hra, sobre todo en los casos en los que no se llega al sitio en la hora acordada,</p>
<p>4.5 Registro de llamadas (CDR)</p>	<p>Del inciso 1): Se hace la apreciación que los CDR's se están bajando directo de la plataforma SEG. CORREGIR la palabra SIANA por SEG, que es el medio a través del cual se obtienen los CDRs</p>
<p>4.5.1 Layout para la entrega de los registros de consumo</p>	<p>La tabla de registros de consumos (Acrónimo para identificar el tipo de servicios que se está cobrando), no está completa, se requiere que el AEP</p>

“Consulta pública respecto a la Propuestas de Oferta de Referencia de Desagregación del Bucle Local 2020 presentada por el Agente Económico Preponderante en el sector de las telecomunicaciones”

<p>del Servicio de Reventa de Línea</p>	<p>indique claramente la totalidad de las claves de servicio, ya que se utilizan en los CDRs y es parte esencial para evitar objeciones de facturación.</p>
<p>4.6 Escalamiento de incidencias</p>	<p>Se recomienda, se considere se permita escalar incidentes que se hayan cerrado, sin el Vo.Bo. del CS o aquellos casos en los que no se notificó al CS, O en su defecto modificar este apartado ya que se contrapone con lo que se menciona a continuación.</p> <p>Ambas partes podrán iniciar el procedimiento de escalamiento cuando se den situaciones que generen discrepancias, incluyendo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechazos de cierre de reporte que alguna de las partes considere improcedente. ✓ Respuesta reiterativa, insuficiente o no actualizada en una solicitud de información relativa a una falla. ✓ Expiración de los tiempos de atención o respuesta comprometidos. ✓ Reincidencia de una falla. Se considera como reincidencia de una falla cuando el mismo elemento de red presenta un mismo problema por más de una ocasión en un periodo de dos días.
<p>15. Servicio opcional de cableado Interior del usuario final</p>	<p>Garantía de Servicio: Que el AEP notifique al usuario final del servicio, que para la instalación del cableado interior que se instala, que cuenta con un periodo de garantía de 60 días naturales para reportar falla que pudiera haberse generado por la instalación.</p>
<p>Tiempos</p>	<p>Se ofrecen adjuntos diagramas que muestran la complejidad de los procedimientos que el Concesionario debe seguir con Telmex para lograr la entrega del servicio.</p> <p>Lo anterior para mostrar que los procesos no cumplen con la replicabilidad técnica, al extender los plazos para proporcionar los servicios respecto de los plazos con los que el mismo opera.</p>

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.





Procedimientos de contratación, modificación y baja del servicio de Cableado Multipar

