

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 periodo, se podrán continuar visualizando los comentarios vertidos, así como los documentos adjuntos en la siguiente dirección electrónica: <http://www.ift.org.mx/industria/consultas-publicas>
- VIII. Para cualquier duda, comentario o inquietud sobre el presente proceso consultivo, el Instituto pone a su disposición el siguiente punto de contacto: Fernando Rojas Castañeda, Director de 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:	Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información
En su caso, nombre del representante legal:	Lic. Alfredo Pacheco Vásquez
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

II. Comentarios, opiniones y aportaciones específicos del participante sobre el asunto en consulta pública	
Artículo o apartado	Comentario, opiniones o aportaciones
1.4.1. Recursos de red asociados a los servicios	Se estima conveniente documentar en el SEG la Causa de negación del servicio, ya que aun cuando está estipulado dentro la oferta que el AEP debe demostrar de manera fehaciente la imposibilidad técnica de dar el servicio, esta condición no se materializa. Por ello, se propone que exista un catálogo de evidencias para acotar las causas de negación de servicio y reducir la actual discrecionalidad. 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.
1.4.2. Motivos de objeción en la etapa de habilitación y aprovisionamiento	El AEP está obligado a notificar los motivos de objeciones, pero no hay evidencia de que esté 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 sugiere incluir en la

	oferta un periodo de 18 días en los cuales deberá el AEP notificar el motivo de objeción y adicionalmente, establecer un periodo de 10 días hábiles para que el AEP de continuidad a la solicitud.
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	Dentro del Alcance del servicio, se sugiere incluir la generación del acta o carta de recepción del mismo y ésta deberá quedar integrada dentro del SEG como evidencia. El acta debería especificar el nombre de quien recibió el servicio, firma, fecha y hora.
4.1 Servicio de Reventa de Línea Telefónica	Se solicita incluir un proceso, en términos de replicabilidad técnica, de sustitución del medio de acceso, tal como el AEP lo hace con sus clientes. Es decir, se solicita 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.
4.2.1 Servicio de Reventa de Internet y 4.2.2 Servicio de Reventa de Paquetes	Se sugiere detallar las condiciones en que el AEP otorgará usuarios y contraseñas para el servicio de WiFi Móvil. Dentro de la OREDA, no se encuentra especificado el procedimiento para que el CS o usuario final, obtenga dicho usuario y contraseña. Por lo que es recomendable se indiquen los procedimientos respectivos.
4.2.1 Servicio de Reventa de Internet	Dentro del Alcance del servicio es deseable incluir la generación del acta o de la carta de recepción del mismo y esté debería quedar integrada dentro del SEG como evidencia. El acta debería especificar el nombre de quien recibió el servicio, firma, fecha y hora.
4.4 Venta de Módem y ONT para Reventa.	Dentro del párrafo que define la Entrega de equipos del AEP existentes y nuevos, se sugiere incluir en la orden de SEG el número de serie y modelo del equipo, ya que es solicitado por parte de la operativa del AEP al reportar una falla, pero no es proporcionado como parte de la entrega de equipos. Por lo que resulta contraproducente 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.
4.4 Solución	Se recomienda que el tiempo de espera sea de 1 hora, sobre todo en los casos en los que no se llega al sitio en la hora acordada.
4.5 Registro de llamadas (CDR)	Del inciso 1): Se hace la apreciación que los CDR's se están bajando directo de la plataforma SEG. Se debería corregir la palabra SIANA por SEG, que es

	el medio a través del cual se obtienen los CDRs.
4.5.1 Layout para la entrega de los registros de consumo del Servicio de Reventa de Línea	La tabla de registros de consumos (Acrónimo para identificar el tipo de servicios que se está cobrando), no está completa; se sugiere que el AEP 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.
4.6 Escalamiento de incidencias	<p>Se recomienda considerar permitir 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>Las 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.
15. Servicio opcional de cableado Interior del usuario final	Garantía de Servicio: Se sugiere que el AEP notifique al usuario final del servicio, que para la instalación del cableado interior, que cuenta con un periodo de garantía de 60 días naturales para reportar falla que pudiera haberse generado por la instalación.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> N/A	Se ha estructurado la respuesta en torno a tres necesidades principales: contar con un SAIB estructurado y funcional, implementar un SEG funcional y auditable, y disponer en la OREDA de SLAs competitivos y procesos claros de resolución de incidencias.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> N/A	Una de las grandes barreras actuales en el uso del SEG es la imposibilidad de comunicar de forma eficiente (y a menudo simplemente de comunicar) con el AEP, para la solución de disputas e incidencias relacionadas con el SEG. La creación de un comité técnico independiente con los poderes necesarios para resolver dichas disputas de forma vinculante y en los tiempos cortos requeridos, aportaría al SEG la flexibilidad y funcionalidad de la que hoy en día carece.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Capítulo 1	Hoy en día, el AEPT puede modificar la información contenida en el SEG libremente, hasta el punto de que puede cambiar o eliminar comentarios generados por los CS sin ningún tipo de trazabilidad que registre los cambios realizados. La ausencia de un registro histórico oficial (log) que permita al IFT o a cualquier entidad auditora verificar la veracidad de la

	información, hace posible lo anterior para el AEP, debido a la falta de evidencia. Por lo tanto, se solicita la inclusión en el SEG de un log histórico inmodificable que registre todas las acciones sobre la plataforma con fecha y hora establecidas. En este punto, se reitera la conveniencia de transferir la administración del SEG a una entidad externa.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Capítulo 3	En la OREDA vigente no existen SLAs definidos en lo referente al funcionamiento del SEG que garanticen la permanente y completa funcionalidad del sistema para solicitar los servicios necesarios, y dar seguimiento a las solicitudes y resolución de las fallas reportadas. Se requiere de un SEG en el cual los CS tengan certeza de estar respaldados por SLAs básicos para la atención de dudas e incidencias, donde siempre obtengan respuestas y una atención de calidad con tiempos razonables. Se sugiere la inclusión en la OREDA de SLAs referentes al SEG basados en las mejores prácticas internacionales.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Capítulo 3	Los procesos actuales para la resolución de incidencias tras la habilitación de los servicios, sufren de una falta de especificidad, por lo que es crítico revisarlos y complementarlos con plazos claros para la gestión de incidencias y continuidad del servicio, así como de procedimientos definidos en la fase de validación de la solución cuando la falla es imputable al CS.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Capítulo 4	Los niveles de servicio actuales establecidos en la regulación no permiten que el CS sea competitivo en el mercado. Para esto se propone un cambio en los parámetros de calidad actuales. Adicional a lo anterior, aun si se tuvieran en cuenta los plazos establecidos por parte del AEP, se proponen metodologías como el paro de reloj, programación de citas con ventanas de atención definidas y canales de comunicación directos entre el AEP y el CS.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Capítulo 6	Los informes trimestrales de cumplimiento han mostrado históricamente deficiencias en términos de tiempos de publicación, utilidad e inconsistencias entre los números reportados por el AEP y los CS, lo cual dificulta su uso y utilidad. Se reitera en la necesidad de un SEG funcional y auditable, que le permitiría al IFT vigilar y monitorear los indicadores relacionados con el cumplimiento de los términos estipulados en la OREDA. Adicionalmente, los informes trimestrales se podrían generar automáticamente a partir del SEG, teniendo una auditabilidad constante del proceso al ser público para todos los actores.
<u>OREDA VIGENTE 2019</u> Numeral 6.2	La obligatoriedad de que las ONTs de los CS deban ser configuradas en los laboratorios del AEP, ha abierto un sinfín de problemáticas asociadas a errores en la carga de las credenciales de los CS en las cajas, precios de mensajería elevados, visitas técnicas fallidas, problemas logísticos, instalaciones erradas de SAIB y ofrecimiento de productos comerciales por parte de las cuadrillas técnicas del AEP en las instalaciones de los clientes del CS. Para evitar que los CS no tengan ningún tipo de visibilidad con respecto a la ubicación y día/hora de arribo de las cajas a las premisas de los clientes, se solicita que el SEG incorpore un módulo robusto que

	<p>permita a los CS darle seguimiento en tiempo real a los paquetes. Adicionalmente, se sugiere equiparar los costos asociados al servicio de entrega de equipo por personal del AEP en SAIB al del servicio de envío por mensajería. Por otra parte, se sugiere al IFT establecer un proceso de verificación y corrección para garantizar la configuración con las credenciales del CS en las ONTs.</p>
<p><u>OREDA VIGENTE 2019</u> Numeral 6.3</p>	<p>En reiterados casos, el AEP muestra en el SEG facilidades disponibles para ofrecer el servicio de Reventa, pero no para el SAIB, a pesar de que ambos servicios emplean la misma infraestructura, imposibilitando a los CS ofrecer servicios diferenciados a los clientes sobre su red. Por esta razón, se reitera al IFT la necesidad de realizar auditorías externas al SEG o determinar a un tercero independiente que lo administre, que evalúe la existencia de barreras operativas en el SEG y que, en caso de ser necesario, sustente frente al Instituto el incumplimiento de los principios de competencia por el AEPT para su respectiva sanción.</p>
<p><u>OREDA VIGENTE 2019</u> Numeral 6.3</p>	<p>Tras la validación de la disponibilidad de la infraestructura, la verificación de la factibilidad y posterior compromiso con los potenciales clientes de los CS, los equipos técnicos del AEP objetan los servicios por causas ajenas a la operación del CS (par asignado dañado, puerto dañado, domicilio no corresponde) y no brindan ningún tipo de solución para darle viabilidad a las solicitudes de servicio. Se solicita al IFT que se establezcan en la OREDA procesos definidos y claros para la solución de forma expedita de los servicios objetados. Los CS han de poder acceder a toda la información relacionada con los procesos SAIB de forma sencilla, no manipulada e inmediata. Además, los procesos de alta han de ser transparentes y eficientes, y han de existir canales de comunicación con el AEPT que sean sencillos, eficientes y resulten en la resolución expedita de los posibles problemas que puedan aparecer.</p>
<p><u>OREDA VIGENTE 2019</u> Numeral 6.3</p>	<p>A pesar de que la OREDA vigente estipula el SEG como el principal canal de interacción entre el AEP y los CS, el sistema actualmente no permite la bidireccionalidad en la comunicación. Entre los principales problemas que impiden la bidireccionalidad, el AEP ha inhabilitado funcionalidades que deberían permitirle al CS objetar y expresar su posición frente al accionar del AEP durante el ciclo de vida del servicio. En este sentido, se solicita que el SEG permita una comunicación totalmente bidireccional, fluida y con tiempos de respuesta aceptables y de acuerdo con los estándares de la industria.</p>
<p><u>OREDA VIGENTE 2019</u> Numeral 6.3, 6.5, 6.6</p>	<p>El AEP reporta de forma unilateral servicios como “entregado” en el SEG, cuando en la realidad no ha verificado la calidad y funcionalidad del servicio desde una perspectiva end-to-end, quedando en múltiples ocasiones el servicio sin habilitar en el domicilio del cliente. Se solicita al IFT que para los servicios de SAIB, se deba especificar que para las pruebas de entrega el AEP garantice que el cliente final tenga el servicio activo de manera completa, con el modem/ONT configurado con las credenciales del CS y donde las cuadrillas del AEP entreguen el servicio bajo los</p>

	principios de transparencia y no discriminación. De manera específica, se solicita al IFT que se incorpore en la OREDA la obligación para el que AEP deba realizar pruebas punto a punto y una funcionalidad en el SEG que impida al AEPT cerrar folios sin el visto bueno del CS.
OREDA VIGENTE 2019 Anexo B	Actualmente el procedimiento para el cobro de penalizaciones entre el CS y el AEP depende del actor al que se le imputa la multa; esto presume un procedimiento discriminatorio al tener el AEP una posibilidad de cobro directo del CS, mientras que el CS no tiene las mismas facilidades. Por ello, se solicita un método de cobro directo y la actuación activa del IFT como mediador y auditor en el proceso.
<small>Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.</small>	

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

De su análisis, la Oferta de Referencia limita los objetivos de 1) prevenir conductas que no favorezcan la competencia y la libre concurrencia, 2) fomentar el uso eficiente de las redes y de la infraestructura 3) Permitir el acceso a su infraestructura en condiciones no discriminatorias; tales como se señala a continuación:

- 1) Prevenir conductas que no favorezcan la competencia y la libre concurrencia. No hay evidencia de que el AEP cumpla la replicabilidad técnica, al impedir el acceso a sus insumos bajo los mismos términos y condiciones que a sí mismo, como se puede ver:
 - a. Tiempos de aprovisionamiento de los servicios mayoristas al ser del 67% al 333% mayores a los tiempos que el AEP entrega los mismos servicios al usuario final.
 - b. Acceso a la infraestructura del AEP. Aun cuando tiene la obligación de permitir el acceso y uso de su infraestructura en términos no discriminatorios, no existe un proceso para hacer uso del servicio ni información sobre el Bucle de Fibra Óptica Punto a Punto (P2P), lo que impide el acceso de los concesionarios al servicio.
En relación con lo anterior, no existe información disponible sobre la infraestructura del AEP que permita determinar en qué domicilios, ubicaciones o clientes cuenta con red de Fibra Óptica Punto a Punto, lo que impide el acceso a los servicios.

- 2) Fomentar el uso eficiente de las redes y de la infraestructura. La información proporcionada por el AEP a los concesionarios mediante su Sistema de Gestión (SEG) no está actualizada y en muchos casos es insuficiente para la toma de decisiones, siendo poco transparente al informar la etapa en la que se encuentra la solicitud del concesionario. Lo anterior, interfiere con el uso eficiente de la infraestructura, puesto que en ocasiones se desconoce el tiempo de aprovisionamiento de la solicitud, y se presta a discreción del AEP en la prestación de los servicios. En adición, el SEG no cuenta con información de infraestructura Punto a Punto (P2P).

Existe documentación que es necesario que el AEP reporte a través del SEG, tales como:

- Los resultados de las pruebas realizadas al momento de la entrega del servicio.
- Acta de aceptación que incluya el nombre, firma, fecha y hora de quien recibe o acepta el servicio a satisfacción
- Documentación del modelo y número de serie de los equipos módems y/o ONT que se entregaron para brindar el servicio
- Dentro del mismo SEG la inclusión de un reporte Total de servicios Activos (solo existe por órdenes solicitadas) que permita conciliación contra los que se facturan.
- Etiquetado en la roseta, Modem y/o ONT, identificando el número telefónico y el número de orden de servicio.

Por lo cual, el Sistema de Información debe ser sujeto a verificación y configurado desde el punto que permita conocer la oferta de servicios desagregados hasta sus últimos componentes promoviendo se reduzca las asimetrías de información. Por ello, con el fin de mejorar el desempeño del SEG en cuanto al ordenamiento y solicitud de órdenes de servicio, se propone las siguientes mejoras identificadas en la práctica diaria con la herramienta:

1. Tener la forma de visualizar una orden ya terminada y firmada por cliente (Acta de aceptación)
 2. Poder visualizar en algún punto en SEG que la orden fue instalada por cobre o fibra.
 3. Levantar reporte de falla con un número folio asignado para su seguimiento
 4. Incorporar como causal de falla el tráfico no terminado
- 3) Permitir el acceso a su infraestructura en condiciones no discriminatorias aun con la Separación Funcional. Es de suma importancia que más allá de los cambios inherentes a la escisión del AEP se brinde certidumbre jurídica, técnica y económica sobre la Oferta de Referencia (OR) a aplicar y los procedimientos aplicables.

Es fundamental que él las Ofertas de Referencia del AEP a aplicar posterior a la Separación Funcional se sometan a consulta pública previa a cualquier autorización del IFT.

En este sentido, se propone que la OR aplicable posterior a la Separación Funcional debe:

- 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 de las peticiones de servicios, además de garantizar plena transparencia en los procesos y las condiciones de no discriminación.

En adición a lo anterior, el IFT debe garantizar que los desacuerdos de los concesionarios con el AEP sean resueltos en términos y tiempos adecuados, dado que hoy los desacuerdos se resuelven en aproximadamente 6 meses, la mitad del tiempo de la vigencia de la OR, lo que impide el acceso efectivo a los servicios.

Coincidimos que, si se atiende lo antes mencionado como mínimo, los concesionarios solicitantes podrán acceder bajo las mismas condiciones de tiempo y de calidad del AEP a los recursos de la red, y el proceso de competencia se vería beneficiado así como el usuario final.

Nota: añadir cuantas filas considere necesarias.